Universidad Latina de Costa Rica

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración de Negocios

Licenciatura en Administración de Negocios

Énfasis en Finanzas

Trabajo Final de Graduación

Modalidad Tesis

Tema:

"Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Servicio de Cuido de Personas Adultas Mayores"

Autora: Sofía Dayana Víquez Brenes

Heredia, Diciembre 2018

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

TRIBUNAL EXAMINADOR

Este proyecto titulado: Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Servicio de Cuido de Personas Adultas Mayores, por la estudiante: Sofía Dayana Víquez Brenes, fue aprobada por el Tribunal Examinador de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Latina, Sede Heredia, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas:

MBA. Edgar López Gómez

Tutor

Lic. Jonathan Salas Segura

Lector

MBA. Roberto Brenes Zuñiga

Representante de Rectoría

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

CONSEJO ASESOR

Este proyecto titulado: Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Servicio de Cuido de Personas Adultas Mayores, por la estudiante: Sofía Dayana Víquez Brenes, fue aprobada por el Consejo Asesor de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Latina, Sede Heredia, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas:

MBA. Edgar López Gómez

Tutor

Lic. Jonathan Salas Segura

Lector

MBA. Roberto Brenes Zuñiga

Representante de Rectoría

DECLARACIÓN JURADA

La suscrita, Sofía Dayana Víquez Brenes con cédula de identidad número 1-1608-0113, declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: que soy la autora del presente trabajo final de graduación, modalidad proyecto; para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas de la Universidad Latina, Sede Heredia, y que el contenido de dicho trabajo es obra original del suscrito.

Heredia, 14 de diciembre, 2018

Sofía Dayana Víquez Brenes

1-1608-0113

MANIFESTACIÓN EXONERACIÓN DEL RESPONSABILIDAD

La suscrita Sofia Dayana Víquez Brenes con cédula de identidad número 1-1608-0113, exonera de toda responsabilidad a la Universidad Latina, Sede Heredia; así como al Tutor y Lector que han revisado el presente trabajo final de graduación, para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas de la Universidad Latina, Sede Heredia; por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo. Asimismo, autorizo a la Universidad Latina, Sede Heredia, a disponer de dicho trabajo para uso y fines de carácter académico, publicitando el mismo en el sitio web; así como en el CRAI.

Heredia, 14 de diciembre, 2018

Sofia Dayana Viquez Brenes

1-1608-0113

Agradecimientos

Mi mayor agradecimiento es con Dios, por permitirme culminar una etapa más en mi vida, por la bendición del estudio y la sabiduría que me brindó en el proceso de la investigación del proyecto.

Agradezco infinitamente el apoyo incondicional de mi mamá Johanna, mi papá Randall y mi hermana Fabiola en cada paso de la vida que he dado, sin ustedes esto no hubiera sido posible. En este proceso fueron clave para poder salir adelante al motivarme todos los días para finalizar con éxito, fueron tolerantes y comprensivos, lo cual generó en mí un soporte diario.

Agradezco a Daniel, por la comprensión brindada en el proceso, por cada consejo y apoyo en la investigación, gracias por ser mi cómplice en cada proyecto que emprendo y por ser indispensable todos los días.

Gracias a todos los profesores por transmitir de su conocimiento para culminar el proyecto de graduación, en especial a mi tutor Edgar López, por tener siempre la mejor disposición y ser una guía en el proceso.

En general, agradezco a cada persona que formó parte del éxito de este proyecto.

Dedicatoria

Mi dedicatoria es en primer lugar a Dios, por ser el soporte en cada paso que doy, por bendecirme día con día y permitir cumplir mis metas siempre con la guía de él.

Quiero dedicar este logro a mis papás, quienes merecen el completo reconocimiento al haber estado siempre a mi lado en cada proceso de mi vida hasta el día de hoy, me han apoyado, aconsejado y guiado para ser una persona exitosa en cada paso que doy. El camino no fue sencillo, sin embargo, siempre estuvieron ahí para darme una mano y una palabra de aliento para seguir adelante. Son unos padres ejemplares, esto es por y para ustedes.

Por último, quiero dedicar el éxito a una persona que me guía desde el cielo y que siempre fue y será una motivación en mi vida, siempre estuvo a mi lado con una sonrisa cuando lograba metas y hoy, sé que está a mi lado celebrando una vez más, mi bisabuela Alicia, sin ella, nada de esto hubiera sido posible.

Me llena de orgullo escribir estas palabras, una etapa de mi vida culmina y muchas otras inician, un proceso lleno de aprendizajes que dan fruto a un proyecto exitoso. Es gratificante haber contado con el apoyo de tantas personas, quienes de una u otra forma lograron que esta meta fuera realidad.

Tabla de contenido

Índice de Figuras iv
Índice de Tablas v
Introducción vi
Capítulo 1 1
Problema y Propósito 1
Estado actual sobre el Objeto de Estudio 2
Planteamiento de la Situación Problemática y Formulación del Problema 5
Sistematización del Problema 7
Justificación del Estudio de Investigación 7
Justificación teórica. 7
Justificación metodológica. 8
Justificación práctica. 9
Objetivos del Estudio 10
Objetivo general. 10
Objetivos específicos. 10
Delimitaciones, Limitaciones y Alcances de la Investigación 11
Delimitación. 11
Limitaciones de la investigación. 11
Alcances. 12
Capítulo 2 13
Marco Teórico 13
Marco Situacional 14
Marco Teórico del Objeto de Estudio 18
Capítulo 3 25
Marco Metodológico 25
Metodología de la Investigación 26
Enfoque 27
Diseño de la Investigación 28
Diseño experimental. 29
Diseño no experimental. 29
Diseño longitudinal. 30
Método de la Investigación 30

Método analítico. 31
Método explicativo. 31
Tipo de Investigación 31
Explicativas. 32
Descriptivo. 32
Etnográfico. 32
Sujetos y Fuentes de Información 33
Población de la investigación. 34
Muestra de la investigación. 35
Tipo de muestreo. 35
Fuentes de información. 37
Cuadro de Variables 38
Instrumentos y Técnicas Utilizadas en la Recopilación de los Datos 41
Confiablidad y Validez de los Instrumentos 42
Selección de las Técnicas de Recolección de Datos 43
Capítulo 4 45
Análisis de datos 45
Estudio de Mercado 46
Estudio Técnico 59
Estudio Ambiental 64
Estudio Tecnológico 64
Estudio Legal 65
Estudio Administrativo 66
Estudio Financiero 67
Capítulo 5 78
Conclusiones y Recomendaciones 78
Conclusiones 79
Estudio de Mercado 79
Estudio Técnico 79
Estudio Ambiental 80
Estudio Tecnológico 80
Estudio Legal 80
Estudio Administrativo 81

Estudio Financiero 81
Recomendaciones 82
Bibliografía, Glosario y Abreviaturas 84
Bibliografía 85
Glosario y Abreviaturas 86
Glosario 86
Abreviaturas 87
Anexos y Apéndice 88
Anexos 89
Apéndice 95

Índice de Figuras

Ilustración 1. Gráfico correspondiente a la pregunta 1 del cuestionario.....49
Ilustración 2. Gráfico correspondiente a la pregunta 3 del cuestionario.....51
Ilustración 3. Gráfico correspondiente a la pregunta 4 del cuestionario.....52
Ilustración 4. Gráfico correspondiente a la pregunta 5 del cuestionario.....53
Ilustración 5. Gráfico correspondiente a la pregunta 6 del cuestionario.....54
Ilustración 6. Gráfico correspondiente a la pregunta 7 del cuestionario.....56
Ilustración 7. Gráfico correspondiente a la pregunta 9 del cuestionario.....57
Ilustración 8. Gráfico correspondiente a la pregunta 10 del cuestionario.....59

Índice de Tablas

Tabla 1. Cuadro de Variables 38
Tabla 2. Cuadro de Inversión Inicial 70
Tabla 3. Cuadro de Capital de Trabajo 70
Tabla 4. Gastos de Materiales y Suministros 71
Tabla 5. Gastos Legales 71
Tabla 6. Gastos Mensuales de Servicios Públicos 72
Tabla 7. Cuadro de Depreciación 72
Tabla 8. Cuadro Costo de Capital 73
Tabla 9. Estado de Resultados y Flujo de Efectivo Proyectado 74
Tabla 10. Estado de Resultados y Flujo de Efectivo Proyectado Optimista 76
Tabla 11. Estado de Resultados y Flujo de Efectivo Proyectado Pesimista 77

Introducción

El proyecto de investigación pretende conocer la factibilidad y rentabilidad de elaborar una plataforma web en la cual, los clientes puedan ingresar a contratar el servicio de cuido de adultos mayores y además, conocer la rentabilidad del mismo.

El mercado para abarcar es vulnerable; actualmente, al existir una tendencia de crecimiento de una sociedad cada día más longeva, se pretende abarcar y brindar una mejor calidad de vida a cada uno de ellos de una forma accesible y sencilla con un servicio que pueda brindar el cuido de personas adultas mayores.

Actualmente, las personas se mantienen ocupadas por sus labores diarias y esto no permite poder dedicar el tiempo suficiente a sus parientes, esta herramienta pretende cubrir una necesidad generando confianza a los consumidores en el momento de seleccionar una persona que acompañe al adulto mayor en su diario vivir.

Hoy, la tecnología genera gran expectativa en el mercado, por lo que se toma este tema como base para el desarrollo del proyecto y partir de ahí para generar un servicio útil y moderno, de forma que los usuarios elijan por preferencia la plataforma en desarrollo. Así mismo, esto permita colaborar con un tema ambiental de gran importancia en el nivel país.

Capítulo 1

Problema y Propósito

Estado actual sobre el Objeto de Estudio

Un estudio de factibilidad permite orientar mediante una serie de procesos y estudios, la toma de decisiones del proyecto por realizar; con este estudio se puede determinar, la posibilidad de tener éxito o fracaso en el momento de realizar la inversión; además, se puede utilizar como apoyo para la toma de decisiones en cada proceso.

Se pretende analizar la factibilidad de desarrollar un proyecto de servicio de cuido de personas adultas mayores y determinar la rentabilidad. El proyecto se basa en crear una plataforma web, donde las personas que tengan familiares, amistades o conocidos adultos mayores y requieran de una persona para el cuido por contrato fijo o temporal, el cliente potencial puede ingresar a contactar con personas con experiencia en el ámbito y así poder contratar lo necesario; es importante tomar como base la opinión y necesidad de las personas que conforman el mercado meta, para partir de este concepto y elaborar una investigación que permita tomar como decisión el realizar o no un proyecto de inversión sobre un producto o servicio en específico.

Normalmente, las empresas nacen de un estudio de factibilidad previo, ya que este permite a los empresarios en potencia analizar sectores o ámbitos que no son tomados en cuenta, en el momento que nace la idea, así como brindar una guía del proceso por seguir para desarrollar el proyecto en mente.

Para determinar la factibilidad del proyecto, se tomarán en cuenta aspectos financieros principalmente, con el fin de determinar la rentabilidad de emprender una idea innovadora o competidora del servicio en desarrollo actualmente; es importante además, considerar aspectos paralelos como lo son el mercado, aspectos legales, administrativos, entre otros; que permitan el desarrollo completo de la investigación. El proyecto en proceso

tiene como base el aspecto tecnológico en su mayoría, al ser una plataforma web se requiere de una persona especialista en el tema, el cual pueda brindar el soporte necesario para emprender la idea con la asesoría correcta.

El proceso de desarrollo del proyecto es de gran atractivo e interés para personas emprendedoras, quienes tienen en mente un proyecto de inversión, pero no están seguras de la factibilidad de este, razón por la que acuden a ayuda de especialistas que les guíe a realizar el proceso, con el fin de emprender de la mejor forma la idea. Adicionalmente, al ser un proyecto enfatizado en una población vulnerable como lo son los adultos mayores, se convierte en un proyecto interesante para solventar una necesidad actual.

Según una noticia publicada en el 2015, se realiza estudio de factibilidad en la municipalidad de Heredia, con el fin de determinar dónde ubicar terminal de autobuses, lo cual nos ejemplifica la importancia en todo ámbito de realizar este proceso.

Municipalidad realiza estudio de factibilidad para ubicar terminal de autobuses (2015) Recuperado de, https://www.heredia.go.cr/es/bienestar-social/ noticias/ sociedad/ municipalidad-realiza-estudio-de-factibilidad-para-ubicar.

Daniela Ruiz (2013) menciona:

> El plan de negocios ha sido, desde hace varios años, una herramienta sumamente popular. Aunque su naturaleza es precisamente esa, establecer un plan de negocio, ha sido utilizado con objetivos muy diversos: desde para evaluar a estudiantes en las escuelas de negocios; realizar concursos entre emprendedores o estudiantes; seleccionar a los sujetos de apoyo de programas

gubernamentales para emprendedores, hasta para tomar decisiones de inversión por parte de fondos de capital de riesgo o posibles accionistas.

De hecho, podría decirse, que durante mucho tiempo se consideró que escribir un plan de negocio era el paso más importante para comenzar una empresa.

Sin embargo, en los últimos años, la elaboración de este documento ha comenzado a caer en desuso. Algunas universidades que están a la vanguardia en el tema del emprendimiento han eliminado cursos enfocados únicamente en el desarrollo y ejecución de planes y los han sustituido por otros enfocados en diversas herramientas menos laboriosas que permitan al emprendedor validar su idea, ajustar su modelo de negocio y tomar decisiones de una manera mucho más veloz. Incluso, los concursos nacionales e internacionales han dejado de solicitar un exhaustivo plan de negocio para pedir únicamente el modelo de negocio o un estudio de factibilidad.

Ahora bien, ni el modelo de negocio, ni el estudio de factibilidad, deben considerarse herramientas que sustituyen por completo al plan de negocio; de hecho, son los pasos previos e indispensables. Por un lado, el modelo de negocio debe concebirse después de haber identificado la oportunidad de negocio para describir los fundamentos de cómo la organización planea crear, desarrollar y capturar valor. Una vez definido el modelo de negocio, se recomienda realizar el estudio de factibilidad y solamente en el caso de que éste resulte favorable entonces se recomienda proceder a escribir el plan de negocio (párr. 2).

El tema es elegido en el momento de visualizar la falta de acceso de las personas que desean brindarle una calidad de vida a sus parientes adultos mayores, es necesario enfocarse en esta área, ya que nos enfrentamos a una época donde cada vez es más longeva la población por lo que surge la idea de abarcar dicho campo.

Según Umaña (2017), menciona:

> Para 2050, Costa Rica habrá triplicado su población de personas adultas mayores, con proyecciones del Centro Centroamericano de Población (CCP) de la Universidad de Costa Rica (UCR) que estiman que en ese año habrá más de 1 millón de personas mayores de 65 años viviendo en nuestro país.
>
> Asimismo, la combinación de la reducción en la tasa de natalidad y el aumento de la expectativa de vida, hace esperable que en algún momento dentro de las próximas décadas sean más los adultos mayores en Costa Rica, que las personas menores de 15 años.
>
> Este envejecimiento poblacional, que no es exclusivo de Costa Rica si no una tendencia mundial, impondrá varios retos al país en la forma de cómo cuidar de esas personas adultas mayores y proveerles de calidad de vida; al tiempo que se reduce la población económicamente activa y se crea una mayor presión sobre los fondos de pensiones (párr. 1-3).

Planteamiento de la Situación Problemática y Formulación del Problema

Según análisis general del mercado, se toma la decisión de realizar un estudio de factibilidad sobre brindar un servicio de cuido para personas adultas mayores y así

determinar cómo esto puede generar utilidades tomando como base la necesidad que tienen los parientes de los adultos mayores. Utilizando la tecnología de forma favorable se pretende satisfacer una necesidad de forma accesible y simple donde las personas al ingresar en una plataforma web puedan obtener un servicio de una forma diferente y novedosa.

La idea nace del deseo de ayudar a las personas que conviven con un adulto mayor en su círculo familiar y ellos no cuentan con el tiempo suficiente para brindarle la atención y cuido adecuado, por lo que toman la decisión de contratar una persona experimentada en el ámbito para darle la mejor calidad de vida al adulto mayor. Actualmente, no se cuenta con un lugar en específico donde las personas con dicha necesidad puedan asistir para adquirir el servicio, por lo que con este proyecto se pretende facilitar el contacto con el servicio requerido de una forma novedosa y simple.

Según lo explicado, el estudio de factibilidad busca determinar cuál es el proceso por seguir y los análisis pertinentes por realizar para determinar si es factible o no, emprender el negocio de brindar el servicio de cuido de personas adultas mayores en el tercer cuatrimestre del 2018 mediante una plataforma web.

Es por las razones mencionadas anteriormente, que se requiere realizar un estudio de factibilidad para iniciar un proyecto, para lo cual se determina como guía inicial, la siguiente pregunta: ¿Cómo determinar la factibilidad para la prestación de un servicio de cuido de adultos mayores utilizando como base las necesidades del mercado meta para generar utilidades al negocio, y así mismo llegue a ser preferencia de los usuarios en el tercer cuatrimestre del 2018?

Sistematización del Problema

Para emprender el proyecto de servicio de cuido de personas adultas mayores, se redactan las siguientes preguntas, con el fin de utilizarlas como guía en el desarrollo del proyecto y sean además de ayuda en la resolución del problema planteado.

¿Cuál es el mercado meta para desarrollar?

¿Qué recursos tecnológicos se requieren para desarrollar la idea?

¿Qué aspectos legales debo considerar para el desarrollo del proyecto?

¿Qué táctica de comercialización se desarrollará para dar a conocer el servicio?

¿Qué táctica de selección de asociados será utilizada para el desarrollo del proyecto?

¿Cuál es el análisis financiero que se le va a brindar al proyecto?

Justificación del Estudio de Investigación

A continuación, se desarrollarán las justificaciones donde se argumenta la elección de realizar un estudio de factibilidad sobre un servicio de cuido de adultos mayores.

Justificación teórica.

El proyecto de cuido de personas adultas mayores nace de la necesidad de los parientes de tener un medio para contactar personas con experiencia y capacidad para el cuido de personas adultas mayores, se pretende mediante una plataforma web poder brindar este servicio de forma novedosa y simple para el acceso de los usuarios.

Actualmente, en Costa Rica no se cuenta con una herramienta en la cual las personas puedan ingresar a buscar este tipo de servicios, por lo que se pretende con este proyecto es abarcar dicha necesidad en el mercado costarricense. Desde hace muchos años, el cuido de personas adultas mayores se da en muchos hogares costarricenses, sin embargo, el servicio ha sido dado de boca en boca, y por recomendación de otras personas se logra el contacto, por lo que se pretende solucionar este problema y cualquier usuario que desee el servicio pueda accederlo al ingresar solamente en una página web.

Las nuevas generaciones buscan contar con servicios y productos modernos, desean tener el acceso a productos y servicios al alcance de la mano, por tanto, se debe satisfacer y cumplir con las exigencias del mercado, con el fin de tener éxito y cumplir los objetivos planteados.

Actualmente, el mercado no cuenta con este servicio, por lo que se desea abarcar y suplir la necesidad de muchas personas que tienen el deseo de contratar quien brinde el servicio de cuido a un adulto mayor, razón por la cual se pretende elaborar una plataforma que cubra necesidades y además sea del agrado por el uso simple y amigable.

Justificación metodológica.

Se analiza el mercado en desarrollo y se determina que la población costarricense está necesitada de un lugar, en el cual pueda adquirir un servicio para el cuido de adultos mayores. Cada día la población va convirtiéndose en más longeva, por lo que es necesario para muchas familias contratar una persona, que se encargue del cuido del adulto mayor de la familia con el fin de darle una mejor calidad de vida; se pretende brindar este servicio, mediante página web, de forma que se utilice como beneficio la tecnología y sea de fácil acceso al servicio.

Se puede ver, que las personas invierten en servicios como este para darle una calidad de vida y atención especializada a sus familiares, ya que el diario vivir actualmente, no permite la dedicación suficiente de tiempo que se requiere, de tal forma se contacta por este medio una persona con experiencia que pueda cumplir con lo requerido.

Con el fin de determinar la factibilidad del producto, se realizarán análisis de mercado, tecnológico, financiero, entre otros; los cuales nos indiquen la factibilidad de realizar el proyecto en marcha y determinar si este genera utilidad y atractivo para el mercado.

Justificación práctica.

Con el proyecto se pretende determinar la factibilidad de emprender un servicio de cuido de personas adultas mayores, siendo este de preferencia por los usuarios que requieran de una persona para el cuido de un adulto mayor por medio de contrato fijo o temporal, y lo mismo pueda ser accesible por medio de una plataforma web amigable con las personas que la utilicen y puedan hacer uso de un servicio de calidad, que cumpla los deseos del mercado actual.

Se pretende posicionar la empresa con el fin de emprender un proyecto, el cual sea de beneficio para muchas familias costarricenses, tanto laboralmente como a la hora de adquirir el servicio y junto con ayuda de la tecnología se pueda desarrollar una página web que brinde los servicios, y además darse a conocer y mostrar el proyecto mediante redes sociales y publicidad de boca en boca.

Se desea ser la primera empresa costarricense que brinde este tipo de servicio, lo cual permita una colocación positiva en el mercado y con un crecimiento acelerado, de

forma que se pueda posicionar la marca y mantener el liderazgo en el mercado, aún cuando exista posible competencia.

Objetivos del Estudio

Objetivo general.

Determinar la factibilidad para la prestación de un servicio de cuido de adultos mayores utilizando como base las necesidades del mercado meta para generar utilidades al negocio y así mismo, llegue a ser preferencia de los usuarios en el tercer cuatrimestre del 2018.

Objetivos específicos.

Realizar un estudio de mercado, que determine la demanda potencial de un servicio de cuido de personas adultas mayores mediante una plataforma web.

Elaborar un estudio técnico que permita que se identifiquen los requerimientos técnicos, logísticos e inversiones necesarias para el desarrollo del proyecto.

Constituir un estudio tecnológico que establezca los aspectos, conocimientos y datos requeridos para el proyecto.

Establecer la normativa legal necesaria para el funcionamiento del proyecto.

Presentar la estructura organizacional óptima, que permita conocer sobre los requerimientos administrativos para la implementación del proyecto.

Crear un estudio financiero que defina la factibilidad económica de la elaboración del proyecto, mediante indicadores financieros y proyecciones de flujos, que permitan medir la rentabilidad potencial del estudio.

Delimitaciones, Limitaciones y Alcances de la Investigación

Delimitación.

El proyecto de factibilidad será llevado a cabo en la provincia de Heredia, inicialmente será desarrollado en la Universidad Latina de Costa Rica con seguimientos y mejoras desde San Pablo, Heredia, en el tercer periodo del año 2018. El servicio será brindado en la provincia de Heredia, específicamente en los cantones San Isidro, San Pablo, San Rafael, Belén, Flores, Central, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, con expectativas de crecimiento a lo largo del proceso a todo el país.

Limitaciones de la investigación.

Dentro de la investigación sobre la factibilidad del servicio de cuido de personas adultas mayores, se presentan inconvenientes en el proyecto en el área tecnológica, al no contar con la persona con los conocimientos requeridos y no poder dar paso al inicio del proyecto.

Adicionalmente al ser una plataforma web, no se encuentra al alcance de toda la población, ya que no todas las personas cuentan con los recursos para acceder al servicio por ese medio.

Se presenta como inconveniente no poder reclutar suficientes asociados que brinden el servicio de cuido de personas adultas mayores o bien, que no todos cuenten con el perfil requerido para poder formar parte de la plataforma.

La conexión de internet es una limitante, ya que sin este recurso no puede ingresar a la plataforma, lo cual afecta tanto el desarrollo del proyecto como el ingreso o uso de los clientes, siendo este un factor que puede salirse de las manos.

Alcances.

Con el proyecto por desarrollar, se desea conocer la rentabilidad de elaborar una plataforma web que brinde servicios de cuido de personas adultas mayores en el mercado costarricense.

Se desea, además, ser el único servicio y el de preferencia por los consumidores en el ámbito en desarrollo como lo es el cuido de personas adultas mayores.

Se pretende determinar en los diferentes ámbitos administrativos, la factibilidad en el proyecto, el cual al final sea positivo para poner en marcha la idea en el mercado nacional.

Tomando en cuenta el término tecnológico, se desea estar al alcance de forma rápida y segura de los consumidores mediante páginas web y brindar información necesaria mediante redes sociales, que les permita conocer a los usuarios el servicio e información importante, mediante publicidad por los medios mencionados.

Posicionar una empresa en el mercado de forma, que el servicio no pueda ser imitado tan fácilmente al abarcar gran parte de la población nacional.

Capítulo 2

Marco Teórico

Marco Situacional

Inicialmente, es importante conocer el concepto del término marco situacional. Según Reyes, Blanco y Chao (2014), definen:

> El denominado marco teórico situacional corresponde a la descripción completa de la entidad u organización en donde se planea hacer dicha investigación, pudiendo tratarse de personas físicas o morales, sobre las que se desarrollará nuestra investigación, esto con el propósito de darle el enfoque situacional a nuestro análisis y evitar el hacer generalizaciones que puedan ser tendenciosas, a esta revisión de literatura se le conoce como el Sujeto de Estudio en un proceso investigativo (párr. 1).

El tema por desarrollar hace referencia a la elaboración de un sistema web que brinde servicios de cuido de adultos mayores; la idea nace en el cantón de San Pablo de la provincia de Heredia, al realizar una observación del mercado y analizando una problemática que solventar.

La idea da inicio al tener una persona adulta mayor en la familia, cuyas hijas trabajan y no tienen el tiempo requerido para destinarle, por tal razón, empieza la búsqueda de una persona que pueda brindarles el cuido y apoyo durante el día; sin embargo, se vuelve un proceso engorroso al no contar con un lugar físico o virtual donde se pueda acceder para buscar la solución al problema y por esta razón, se tardan días consultando entre vecinos y conocidos, quién pueda brindarles tal servicio; adicionalmente, en la familia se cuenta con una persona que se ha dedicado durante 11 años al cuido de personas adultas mayores y la demanda de personas consultando sobre los servicios que ella brinda es muy alta. Por tal razón se determina, que existe una necesidad en la población en general de

contar con este tipo de servicios, ya que muchas familias tienen el mismo deseo y necesidad, y comparten la misma problemática.

Dado que se analiza la situación explicada anteriormente se define, que en el mercado no existe una plataforma web ni lugar físico donde las personas puedan ingresar a buscar un servicio de cuido para adultos mayores, por lo que se toma la decisión de emprender el proyecto que cubra la necesidad expuesta.

Según la Real Academia Española (2017) define servicio, como: "Actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad" (párr. 26).

Se pretende que la página web incluya un sistema donde los clientes puedan ingresar y elegir la persona que cumpla con las características deseadas; todo esto, basándose en reseñas de usuarios, posteriormente, con un sencillo proceso en línea se realiza la reservación del servicio y el pago correspondiente. Se espera realizar el correcto registro de la empresa según lo establece la ley en Cosa Rica en el registro de propiedad intelectual y evitar inconvenientes con respecto de la comercialización del servicio.

El servicio está enfocado en personas que tengan parientes adultos mayores y que gusten brindar una calidad de vida, o bien, que no cuenten con el tiempo necesario para cuidarlos, mediante una plataforma accesible y simple de utilizar; esta será creada tomando en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios potenciales.

En el mercado nacional actualmente, no se comercializa una plataforma que brinde el servicio de cuido de personas adultas mayores, por lo cual, no existe una competencia

directa contra una fuerte empresa para lo que se desea tomar ventaja de este aspecto y convertirse en una empresa con una marca posicionada, sin embargo, se pretende mediante un estudio de mercado recolectar la información necesaria para poder abarcar datos importantes, necesidades y gustos por los usuarios futuros.

Por otra parte, actualmente el mercadeo de un producto o servicio tienen gran fuerza a la hora de comercializarlo, por tal razón, se proyecta aprovechar el auge en la tecnología en estos tiempos y mediante redes sociales y el conocido término “de boca en boca”, dar a conocer el servicio mediante publicidad y promociones de forma tal, las personas se familiaricen con el tema y deseen utilizarlo más de una vez.

Se pretende tener una aceptación positiva al ser un servicio novedoso, dado que es la única empresa que actualmente se encuentra en el país, una parte del sector de mercado abarcado busca servicio de calidad a la hora de hacer uso de él; sin embargo, otra parte busca accesibilidad a la hora de consumir algún servicio, por tal razón, se pretende abarcar ambas partes para cumplir las preferencias del sector de enfoque.

La comercialización del servicio está enfocada en realizar una plataforma web mediante la cual, las personas puedan acceder al servicio de cuido de personas adultas mayores mediante la solicitud de este, enfocado en personas con parientes adultos mayores que deseen ofrecerles una calidad de vida agradable, dado que no se tiene el tiempo necesario para ser brindado desde el hogar.

Al ser un proyecto que está iniciando, la elaboración y los servicios serán brindados en el sector de Heredia, específicamente en los cantones San Isidro, San Pablo, San Rafael, Belén, Flores, Central, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, donde posteriormente será

extendido a la gran área metropolitana y a lo largo del país, bajo coordinación y control de la empresa en desarrollo, lo cual generará fuentes de empleo y rentabilidad a la empresa en proceso.

Cabe mencionar, que al ser un servicio tecnológico se debe contactar una persona especializada en el tema, quien brinde el soporte y asesoría necesaria para la elaboración de la plataforma; importante tomar en cuenta, los requerimientos que sean necesarios, por ejemplo, pagos de sistemas, páginas y otros aspectos que permitan el desarrollo normal sin problemas. La empresa será ubicada en un local en el cantón de San Pablo de Heredia, por lo cual es importante considerar dentro del presupuesto dicho aspecto, incurrir en personal para producir la elaboración de la página web, así como otros gastos, los cuales deben ser considerados durante la investigación.

La selección de asociados interesados en ser parte de la plataforma será realizada de forma presencial, donde las personas enviarán su hoja de vida a un correo electrónico establecido según comunicado informativo, y estos serán analizados con la autorización previa de las personas para investigar los antecedentes penales, familiares y emocionales, para realizar posteriormente la entrevista personal; según los resultados, serán incluidos en el sistema para que las personas puedan elegir según su interés. Se realizará la selección de asociados según experiencia, capacidad y disponibilidad para mitigar todo error a la hora de crear y desarrollar la empresa llamada Meetncare, firmando una serie de contratos y oficios de confiabilidad entre las personas que deseen asociarse, buscando como fin, asegurar la excelencia del servicio.

Para el desarrollo de la propuesta es de gran importancia y como primordial paso, conocer de qué forma será abarcado el gasto de inversión inicial para realizar, por tal razón,

se elaborará un reporte detallado de gastos e ingresos (estado de resultados), donde se pueda determinar el monto necesario para requerir, el cual será asumido con el ingreso salarial actual al ser asalariado y en conjunto con un préstamo bancario que pueda dar soporte a la economía del proyecto. Las llamadas PYME actualmente cuentan con el apoyo del gobierno con gran fuerza, porque ellas son un pilar importante en la economía costarricense; por esta razón, se espera facilidad en el proceso y apoyo por parte de la banca nacional o privada de Costa Rica.

El proyecto busca generar una gran aceptación por el mercado meta, el cual permita generar utilidades positivas al ser un servicio novedoso, sin embargo, es importante considerar la posibilidad de estar frente a un mercado difícil de abarcar, donde los usuarios son cada día más exigentes y atentos a detalles en el momento de desarrollar una idea emprendedora, lo cual puede afectar el desarrollo. Para conseguir un resultado positivo, se buscará asesoría especializada, que permita llevarla a cabo de la mejor manera.

Marco Teórico del Objeto de Estudio

Es importante iniciar, explicando el término referente a marco teórico. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) explican:

> Un buen marco teórico no es aquel que contiene muchas páginas, sino que trata con profundidad únicamente los aspectos relacionados con el problema, y que vincula de manera logia y coherente los conceptos y las proposiciones existentes en estudios anteriores (pág. 75).
>
> Consiste en desarrollar, en primer lugar, un índice tentativo de este, global o general, e irlo afinando hasta que sea sumamente especifico, luego, se coloca la información (referencias) en el lugar correspondiente dentro del esquema.

> A esta operación puede denominársele “vertebrar” el marco o perspectiva teórica (generar la columna vertebral de esta). Por otra parte, es importante, insistir en que el marco teórico no es un tratado de todo aquello que tenga relación con el tema global general de la investigación, sino que se debe limitar a los antecedentes del planteamiento específico del estudio (pág. 78).

Antes de realizar el estudio de factibilidad para la elaboración de una plataforma web que brinda servicio de cuido de personas adultas mayores es importante realizar los objetivos, los cuales según J.M Sapag, N. Sapag y R. Sapag (2014) dicen: “El objetivo del estudio de mercado es justamente establecer los efectos económicos derivados del diseño de las estrategias competitivas, comercial, de negocio y de implementación, diseñadas en función del levantamiento de información del estudio de mercado” (pág. 49), así como realizar el marco teórico, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014) define: “elaborar el marco teórico consiste en redactar su contenido, hilando párrafos y citando apropiadamente las referencias” (pág. 82); una vez realizados estos dos importantes conceptos, se puede iniciar el desarrollo del trabajo de investigación en sí.

J.M Sapag, N. Sapag y R. Sapag (2014) conceptualizan el término proyecto, como: “Un proyecto es, ni más ni menos, la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema que tiende a resolver, entre tanto, una necesidad humana” (pág. 1), dicho concepto permite comprender el objetivo del estudio.

Una vez claro el panorama por realizar es importante elaborar un estudio de mercado, el cual según J.M Sapag, N. Sapag y R. Sapag (2014), indican que: “el estudio de mercado es más que el análisis y la determinación de la oferta y la demanda, o de los precios del proyecto. Muchos costos de operación pueden preverse simulando la situación

futura y especifica de las políticas y los procedimientos que se utilizarán como estrategia comercial" (pág. 30), lo cual permite conocer y desarrollar la factibilidad del proyecto, según J.M Sapag, N. Sapag y R. Sapag (2014), "se elabora sobe la base de antecedentes precisos obtenidos mayoritariamente a través de fuentes de información primarias. Este estudio constituye el paso final de la etapa de preinversión" (pag. 29).

Es importante además, definir el mercado meta al cual estará direccionado el proyecto, el cual Kotler y Armstrong (2012) definen mercado meta, como: "Una *definición del mercado meta* tiende a enfocarse en la venta de un producto o servicio a un mercado actual" (pág. 39), dicho mercado será determinante en la elaboración del servicio de cuido, ya que en función de las necesidades y preferencias se desarrolla la idea de la página web considerando aspectos que cubran las necesidades. Actualmente, las personas consideran importante también a la hora de elegir el uso de un servicio tanto el precio como facilidad, en el momento de acceder a hacer uso de él.

Posterior a elaborar el estudio de mercado, debe analizarse de forma técnica mediante un estudio el proyecto, J.M Sapag, N. Sapag y R. Sapag (2014), indican: "el estudio técnico tiene por objeto proveer información para cuantificar el monto de las inversiones y de los costos de operación pertinentes a esta área" (pág. 32). Este estudio analiza aspectos técnicos y desarrollados del producto, lo cual permite tener claridad del desarrollo.

En el ámbito de la tecnología, los estudios de factibilidad han sido influenciados de forma positiva y beneficiosa con el tema de las redes sociales y páginas web; en el caso de las redes sociales, se puede definir según Penguin (2014), como: "Una red social es una estructura capaz de comunicar entre sí a personas o instituciones. A través de internet se

pueden establecer relaciones que creen grupos o comunidades con intereses comunes" (párr. 2), y la página web se define según Oliver (2018), como:

> Empezando por su definición, consideramos una página web a un documento disponible en Internet, o World Wide Web (www), codificado según sus estándares y con un lenguaje específico conocido como HTML. A estos sitios se puede llegar a través de los navegadores de Internet, que reciben la información del documento interpretando su código y entregando al usuario la información de manera visual (párr. 1 y 2).

Lo anterior ayuda así a realizar el mercadeo, que toda empresa necesita. Mediante estos canales se pretende brindar el servicio, además, cómo realizar publicidad, información y dar a conocer el nuevo servicio que será implementado en el mercado nacional.

Según J.M Sapag, N. Sapag y R. Sapag (2014), el estudio legal es de gran importancia ya que:

> Las relaciones internas, con proveedores, arrendatarios y trabajadores, así como las relaciones externas, con la institucionalidad, organismos fiscalizadores, etcétera, están administradas por un contrato, o bien, por un marco regulatorio que genera costos al proyecto, por lo que influye sobre la cuantificación de sus desembolsos (pág. 34).

Además, el estudio administrativo tal como lo indican J.M Sapag, N. Sapag y R. Sapag (2014) se define: "El estudio administrativo atiende los factores propios de la actividad ejecutiva de la administración del proyecto: organización, procedimientos administrativos y normativas legales asociadas" (pág. 33).

Los aspectos de salud y los puntos legales que esto conlleva son importantes considerarlos en este punto, ya que al ser el desarrollo de un servicio para el cuido de personas adultas mayores, debe analizarse si existe algún tipo de legislación para aplicar; por lo tanto, se requiere realizar un estudio y solicitar la asesoría necesaria para evitar inconvenientes tanto en la creación como los posibles pagos de obligaciones, que trae consigo el desarrollo del proyecto.

En este proceso tiene gran importancia e influencia el tema ambiental, ya que se está desarrollando un nuevo servicio que es completamente virtual y colabora con el ambiente en el sentido, de que las personas no requieren desplazarse para hacer uso de él, ni tampoco deben completar formularios en papel, se pretende digitalizar todo proceso para colaborar en el ahorro de papel y uso de cualquier producto o sustancia que pueda afectar el país; por otra parte, es importante tomar en cuenta el proyecto país de ser carbono neutral y por un tema moral, es importante tomar las consideraciones que se requieran; según la norma de INTECO (2016) podemos definir carbono neutral, como: “es la que se logra a través de un proceso transparente de medición, donde el resultado del cálculo neto de las emisiones y remociones, menos las reducciones, menos la compensación es igual a cero” (pág. 7).

El punto de desarrollo del sistema está centralizado en la zona de Heredia, específicamente en los cantones San Isidro, San Pablo, San Rafael, Belén, Flores, Central, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, donde inicialmente se estará brindando el servicio y se permite recopilar las hojas de vida a interesados en la zona, ya que esto ayudará a obtener un mejor flujo a la hora de realizar contactos; posteriormente, se desea extender el servicio a toda el área metropolitana y así consecutivamente el crecimiento de este.

El servicio está básicamente enfocado en brindar servicio de cuido de personas adultas mayores mediante una plataforma web donde las personas podrán ingresar a

solicitarlos, según las necesidades de cada persona, todo esto será cubierto con el nombre comercial Meetncare, con el fin de abarcar necesidades importantes en el mercado nacional.

Es importante mencionar, que el servicio actualmente no mantiene una competencia directa y clara, ya que la idea se encuentra en desarrollo en este proyecto por la empresa Meetncare; importante mencionar, el concepto de competencia directa según J.M Sapag, N. Sapag y R. Sapag (2014) indican: "El mercado competidor directo, entendido por ello las empresas que elaboran y venden productos similares a los del proyecto, también requiere conocer la estrategia comercial que estas implementan para enfrentar de la mejor manera su competencia en el mercado consumidor (pág. 48), por tal razón, se espera tener una respuesta positiva por parte del mercado.

La última etapa del análisis es realizar un estudio financiero, el cual permite en conjunto con toda la información recabada tomar decisiones finales importantes para el desarrollo del proyecto, según J.M Sapag, N. Sapag y R. Sapag (2014) conceptualizan el término, como: "Los objetivos de esta etapa son ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionaron las etapas anteriores, elaborar los cuadros analíticos y datos adicionales para la evaluación del proyecto y estudiar los antecedentes para determinar su rentabilidad" (pág. 34).

Con el fin de abarcar los gastos, se tiene proyectado realizar un préstamo de dinero, si fuera necesario, en entidades bancarias ya sean estatales o privadas, lo que se determinaría posterior a realizar un estado de resultados donde se determine la necesidad de flujo que se requiere y esto permita dar inicio al proyecto en proceso junto con ahorros propios; el estado de resultados se define según Gitman y Zutter (2012), como: "El estado de pérdidas y ganancias o estado de resultados proporciona un resumen financiero de los resultados de operación de la empresa durante un periodo específico" (pág. 53).

Con el fin de determinar la factibilidad del producto, será calculado el VAN, TIR e ID, los cuales serán calculados dentro del estado de resultados y además permitirán la toma de decisiones de aceptación o no del proyecto. El término VAN es definido por J.M Sapag, N. Sapag y R. Sapag (2014), como: “el criterio del VAN indica la aceptación de un proyecto cuando este es cero o positivo (o sea, cuando la tasa de descuento *i* está entre cero e *i*0)” (pág. 256), J.M Sapag, N. Sapag y R. Sapag (2014) definen además el término TIR, como: “el criterio de la TIR indica su aceptación cuando la tasa interna de retorno r es mayor o igual a la tasa utilizada como tasa de descuento (r > i para cualquier i entre cero e i0, donde r i0)” (pág. 256), y por último, el índice de deseabilidad o también llamado índice de rentabilidad, el cual Gitman y Zutter (2012) definen, como:

> Para un proyecto que tiene una salida inicial de efectivo seguida de entradas de efectivo, el índice de rentabilidad (IR) simplemente es igual al valor presente de las entradas de efectivo dividido entre las salidas iniciales de efectivo. Cuando las empresas usan el índice de rentabilidad para evaluar las oportunidades de inversión, la regla que siguen para tomar una decisión es elegir el proyecto que tenga el índice mayor que 1.0 (pág. 370).

Capítulo 3

Marco Metodológico

Metodología de la Investigación

Es importante determinar en un trabajo de investigación la metodología que se va a aplicar; según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan sobre el término de metodología, lo siguiente: “indica que las técnicas deben adaptarse al planteamiento y no al revés” (pág. 536).

Por otra parte, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen: “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (pág. 4).

Según Gómez (2012) menciona:

> Entonces, se puede decir, que la metodología de la investigación es “la disciplina que se encarga del estudio crítico de los procedimientos, y medios aplicados por los seres humanos, que permiten alcanzar y crear el conocimiento en el campo de la investigación científica”. 7 Por ende, para alcanzar el conocimiento en cualquier campo de la investigación científica, el investigador debe tener una metodología de investigación, que le permita actuar de manera ordenada, organizada y sistemática; ya que, en el desarrollo de la investigación, las improvisaciones pueden ocasionar grandes problemas al investigador. Además, la metodología también permite revisar, de manera constante, los aspectos que no resulten claros, así el investigador deberá regresar en el proceso para deducir, mediante este ejercicio, nuevos indicadores o factores que le permitan continuar de manera gradual la investigación; por ello la importancia de diseñar una metodología basada en el orden, y por obvias razones, organizada y sistemática (pag. 11).

No se encontraron trabajos similares o estudios previos desarrollados al proyecto.

Enfoque

Inicialmente es importante mencionar los tipos de enfoques que se manejan para determinar posteriormente, el más adecuado para aplicar en el proyecto de investigación en desarrollo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen:

> El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos "brincar" o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis (Pags.4-5).
>
> El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades

> sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien "circular" en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio (pág. 7).

Al ser el proyecto de investigación un tema de factibilidad, este será enfocado de manera cuantitativa principalmente, ya que esto permite mediante análisis financieros determinar la efectividad al realizar o no el proyecto. Sin embargo, es probable que en el desarrollo de la investigación se requiera aplicar como método secundario, el enfoque cualitativo con el fin de analizar resultados e información recabada.

El método de enfoque cuantitativo permite en el presente trabajo determinar, basándose en los objetivos específicos, la factibilidad de brindar un servicio de cuido de personas adultas mayores mediante una plataforma web.

Diseño de la Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican: "El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema" (pág. 128).

En la investigación en proceso se tomará como base, el diseño de investigación experimental, no experimental y longitudinal inicialmente, con el fin de sustentar la investigación para realizar y los cuales en conjunto puedan brindar un detalle más claro de resultados.

Diseño experimental.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) citado por Babbie (2014): “El término experimento tiene al menos dos acepciones, una general y otra particular. La general se refiere a “elegir o realizar una acción” y después observar las consecuencias” (pág. 129).

Al basarse en el diseño experimental se podrá determinar, una investigación y análisis de resultados, determinar si es factible o no realizar el proyecto de brindar un servicio de cuido de personas adultas mayores, por medio de una plataforma web; se pretende tambien consultar libros, trabajos relacionados con el contexto, personas afines al tema, entre otras fuentes, donde la información recabada será considerada a la hora de tomar decisiones al dar inicio al proyecto.

Diseño no experimental.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014):

> Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (pág. 152).

El diseño no experimental nos permite mediante el estudio visual, sin manipular las variables, poder obtener información valiosa para la investigación; analizando otros servicios similares al proyecto en desarrollo podremos obtener datos, con el fin de comparar resultados y determinar los datos e información para mostrar; esto permite obtener información útil, sin necesidad de requerir mayores insumos y en la conclusión del proyecto será de gran beneficio. Es importante ver el comportamiento de las personas en el

ámbito en desarrollo, lo cual permitirá poder considerar aspectos importantes en el proyecto final.

Diseño longitudinal.

Según mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2014): “Estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos” (pág. 159).

El diseño longitudinal permitirá ir valorando aspectos importantes a lo largo del desarrollo del proyecto, comportamiento de clientes, usuarios y la plataforma donde será brindado el servicio, así mismo, este diseño de estudio permite no centrar la elaboración y el desarrollo en un plazo en específico, sino que permite no dejar de analizar el mercado y mejorarlo día a día para bien y beneficio general. Esto facilitará además la toma de decisiones en la elaboración y creación del servicio.

Método de la Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen investigación, como: “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (pág. 4).

Determinar el método de investigación para utilizar es de gran relevancia en una investigación ya que brinda una guía de acceso a información y cómo poder recopilarla. Mediante un estudio de factibilidad para realizar se considera conveniente y útil, el desarrollo analítico y explicativo para determinar resultados.

Método analítico.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican sobre el método analítico lo siguiente:

> El proceso analítico se basó en la inmersión en los datos y búsqueda de clasificaciones (tipos) repetidas, en las codificaciones y en las comparaciones que caracterizan al enfoque de la teoría fundamentada (pág. 521).

El método analítico permite analizar la totalidad de aspectos por estudiar como son las causas, efecto, tecnología, finanzas, entre otros. Se toman como base los resultados que pueden generar las teorías para aplicar y tácticas por desarrollar. Permite analizar y estudiar más en profundidad la información recopilada para la toma de decisiones.

Método explicativo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el concepto de estudio explicativo es: “Pretende establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian” (pág. 95).

El método explicativo permite ir más allá de la investigación normal, esto colabora con el proceso, con el fin de dar más detalle con base en la investigación para realizar y permite con base en la información recabada, dar detalle de los resultados obtenidos.

Tipo de Investigación

Los tipos de investigación por utilizar, son: explicativo, descriptivo y etnográfico los cuales colaborarán en la investigación para poder tomar decisiones, con base en la información recabada.

Explicativas.

La investigación explicativa permite exponer mediante teorías e información existente, la información importante para la investigación; además realizar análisis financieros, tácticos, sistemáticos, entre otros; los cuales basados en información existente es útil y funciona como una guía en el proceso.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen el término de investigación explicativa, como: “Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian” (pag.124)

Descriptivo.

La investigación descriptiva permite mediante documentos existentes tomar información que puede resultar funcional a la hora de tomar decisiones a lo largo del desarrollo, la información existente funciona como guía para las personas que están empezando un proyecto nuevo y este tipo de investigación es de gran ayuda para el objetivo.

Según Tamayo (2013) define la investigación, descriptiva como: “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.(pag.35).

Etnográfico.

El tema en desarrollo al ser un servicio enfocado en el cuido de personas adultas mayores, se considera necesario inicialmente conocer un poco acerca de ellos y sus costumbres, necesidad, historia, entre otros; ese tipo de investigación funciona como guía

en el momento de dar inicio y desarrollo al producto, con el fin de no verse afectado en el progreso al desconocer algún aspecto importante.

Según la Real Academia Española (2017) conceptualiza como: “Comunidad humana definida por afinidades raciales, lingüísticas, culturales”

Sujetos y Fuentes de Información

Según Schmidt (s.f) conceptualiza el término sujeto, como: “Es la definición de quiénes son las personas objetos de estudio, también se le conoce como población o universo” (parr.1), así mismo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) población es: “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (pág. 174).

Según Pérez (2017) conceptualiza el término fuente de información, como:

> La noción de fuente procede del vocablo latino fontis. Aunque el término tiene varios significados, en este caso nos interesa su acepción como el origen o el sustento de algo. Información, por otra parte, es una noticia o un contenido que permite al receptor adquirir determinados conocimientos.
>
> La idea de fuente de información, en este marco, refiere al individuo o el material que aporta datos de interés (Párr.1-2).

Una vez conceptualizados los términos, es posible destacar cuáles serán. Los sujetos y fuentes de información para consultar en el proyecto de investigación. Inicialmente, se consultarán libros sobre el tema, los cuales puedan guiar la investigación y el desarrollo; posteriormente, se realizará un análisis visual de necesidades en el mercado nacional; adicionalmente, se realizarán consultas de desarrollo de proyectos a personas

emprendedoras, de las cuales se tiene el contacto de un familiar que brinda el servicio de cuido de personas adultas mayores hace 11 años atrás, se consultarán páginas web que brindan servicios similares con el fin de hacer uso de ellas como guía, a la hora de realizar la elaboración de la propia, importante además, consultar a una persona especialista en el campo tecnológico que sirva de guía sobre inversiones, gastos y datos en general, que puedan brindar lo requerido para hacer una realidad el proyecto en proceso, en conjunto con el tutor de tesis y el conocimiento adquirido por la experiencia, serán guía en los requerimientos a lo largo del desarrollo.

Población de la investigación.

Según Tamayo (2013) conceptualiza el término población, de la siguiente forma:

> La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación (pág. 180).

La población seleccionada para desarrollar el proyecto de investigación son los visitantes del centro comercial Plaza Vía San Pablo ubicado en San Pablo de Heredia, Costa Rica; estos serán clave para desarrollar las investigaciones pertinentes, con el fin de determinar la factibilidad de desarrollar una plataforma web que brinde servicios de cuido de personas adultas mayores. La población es finita ya que el tamaño es conocido y las dimensiones son contables

Muestra de la investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) define: “La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia” (pág. 562).

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizará la siguiente fórmula:

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

Esta en conjunto con el resultado obtenido en el estudio de mercado con respecto del tamaño de la población y utilizando un nivel de confianza de 95%, desviación estándar de 0.5 y un 5% límite aceptable de error, se logrará determinar el valor del tamaño de la muestra, la cual será utilizada para realizar la investigación, con el fin de determinar la factibilidad del producto, corresponde a las personas de clase media-alta que tengan familiares adultos mayores y asistan al centro comercial Plaza Vía San Pablo.

Una vez realizado lo requerido, esta muestra permitirá conocer en un panorama más amplio lo deseado por los consumidores, con el fin de abarcar necesidades y preferencias en el servicio.

Tipo de muestreo.

A continuación, se mencionará el tipo de muestreo definido para aplicar en la investigación, con el fin de guiar el desarrollo del producto.

Probabilístico.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el concepto de muestra probabilística es: “Muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento” (pág. 181).

En el desarrollo de una investigación de factibilidad, la mejor opción para alcanzar resultados es la muestra probabilística, la cual permite con un determinado instrumento realizar la investigación a un sector definido de la población, seleccionado con el término muestreo aleatorio simple, de forma que aleatoriamente se realizará un cuestionario a 135 personas, valor tomado como punto de referencia, según el resultado de la fórmula utilizada donde con base en los resultados, se tomarán decisiones de desarrollo para el avance del proyecto.

Conforme avance la investigación, serán consideradas otras técnicas de investigación, las cuales se acoplarán a la necesidad de los objetivos, según sean necesarias.

No probabilístico.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen: “Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización” (pág. 181).

El tipo de muestreo no probabilístico podrá ser utilizado en la investigación en el momento de aplicar el instrumento de investigación llamado guía de observación, donde sin definir quiénes serán las personas seleccionadas, serán analizadas con el fin de observar el comportamiento y esto permita a la investigación recolectar información valiosa y útil para la toma de decisiones.

Será utilizado el método conocido como muestra por conveniencia, la cual ayudará a realizar la investigación basada en características necesarias para definir aspectos importantes para el proyecto y que apoyarán el estudio de mercado para realizar.

Así mismo, si es requerido aplicar otra técnica de investigación con el fin de beneficiar el proyecto y esta se acople al tipo de exploración, será realizada según convenga y demande.

Fuentes de información.

Fuentes primarias.

Como fuente primaria será considerada la información de los entrevistados en los cuestionarios para realizar, los cuales permitirán extraer información valiosa para considerar en la toma de decisiones para el desarrollo del proyecto.

Según conceptualiza Bernal (2010), las fuentes primarias: “Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información” (párr. 193).

Fuentes secundarias.

Como fuentes secundarias serán de gran utilidad: los libros, revistas, enciclopedias, entre otros; las cuales, en la bibliografía serán mencionadas muchas de las utilizadas en la investigación actual, y permiten enriquecer la información recabada con los cuestionarios aplicados. Es importante analizar información de máximo 10 años de antigüedad, con el fin de no afectar la investigación y sean datos actualizados.

Según Bernal (2010) indica: “Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian” (pág. 192).

Fuentes terciarias.

Dentro de las fuentes terciarias serán utilizadas las fuentes electrónicas requeridas como páginas web, blogs, entre otros.

Hoy, estamos viviendo y desarrollándonos en una sociedad moderna y actualizada donde la información es más accesible con solo el ingreso desde la computadora o celular, por lo que se tomará en cuenta la información consultada en internet y que sea de gran utilidad para los objetivos de esta investigación en trámite.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan: “Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian” (pág. 24)

Cuadro de Variables

Tabla 1. Cuadro de Variables

Objetivos específicos	**Variable**	**Definición Conceptual**	**Definición Instrumental**	**Definición Operacional**
Realizar un estudio de mercado, que determine la demanda potencial de un servicio de cuido de personas adultas mayores	Demanda	Cantidad de personas que pueden ser posibles usuarios del servicio.	Cuestionario	Para lograr determinar el segmento de la población que abarcaría el servicio.

mediante una plataforma web.				
Elaborar un estudio técnico que permita que se identifique los requerimientos técnicos, logísticos e inversiones necesarias para el desarrollo del proyecto.	Estudio Técnico	Aspectos técnicos operativos necesarios en el uso eficiente de los recursos disponibles para la producción de un bien o servicio deseado.	El análisis documental y de contenido	Para lograr con la información recabada determinar cuáles son los aspectos técnicos que se deben considerar en el momento de hacer uso de los recursos para desarrollar el servicio.
Constituir un estudio tecnológico que establezca los aspectos, conocimientos y datos requeridos para el proyecto.	Estudio Tecnológico	Aspectos tecnológicos necesarios para el desarrollo del proyecto.	Investigación participativa	Para conocer aspectos tecnológicos necesarios para el desarrollo de la plataforma web.
Establecer la normativa legal necesaria para el funcionamiento del proyecto.	Normativa Legal	Aspectos legales necesarios para el desarrollo y análisis de la factibilidad del servicio.	El análisis documental y de contenido	Para aprender y aplicar los aspectos legales que deben cumplirse a la hora de elaborar el servicio y comercializarlo desde lo establecido en la ley.

Presentar la estructura organizacional óptima, que permita conocer sobre los requerimientos administrativos para la implementación del proyecto.	Estructura Organizacional	Sistema que define y establece la jerarquía requerida para desarrollar eficientemente el proyecto.	El análisis documental y de contenido	Para analizar resultados y definir la estructura organizacional que requiere la empresa en potencia.
Crear un estudio financiero que defina la factibilidad económica de la elaboración del proyecto, mediante indicadores financieros y proyecciones de flujos, que permitan medir la rentabilidad potencial del estudio.	Estudio Financiero	Datos y cálculos financieros donde se determine la factibilidad numérica del proyecto.	Análisis de contenido y desarrollo	Para determinar los precios que ofrece el mercado y así poder definir los costos de la empresa, los cuales sean competitivos según estudio.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Instrumentos y Técnicas Utilizadas en la Recopilación de los Datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) conceptualizan: “Un instrumento o medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que se tienen en mente” (pág. 207).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen el término cuestionario, como: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (pag.217).

El cuestionario será aplicado a la muestra, según la fórmula realizada para determinar, de clase media-alta, que tengan parientes adultos mayores residentes de la zona de Heredia, Costa Rica, que gusten adquirir un servicio para el cuido de sus familiares; se pretende con un documento de 10 preguntas, determinar las necesidades y preferencias de un usuario, que permitan desarrollar ideas de implementación.

Por otro lado, según Rivera (2016) define análisis documental, como: “El Análisis Documental (AD), está encaminado a representar un documento y su contenido, obteniendo un subproducto que sirve como intermediario al momento de realizar la búsqueda del original” (párr. 1).

Se pretende buscar información y una vez recabada la totalidad, analizarla y hacer uso de ella con el fin de tener una guía para dar inicio al proyecto de servicio de cuido de personas adultas mayores; el objetivo es recopilar información útil, que aclare y permita conocer lo demandado para evitar inconvenientes en el proceso, por medio del análisis documental.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen investigación participativa como: “En ésta los participantes pueden fungir como investigadores ya que necesitan interactuar de manera constante con los datos. Del planteamiento a la elaboración del reporte” (pág. 501).

El instrumento de investigación participativa será utilizado básicamente en el aspecto tecnológico, ya que se requiere de un estudio basado en tecnología para conocer el proceso correcto para llevar en el momento de elaborar una plataforma web, que brinde servicios de cuido de personas adultas mayores y las implicaciones que trae consigo. El proyecto se desea llevar a cabo con los aspectos y conocimientos correctos, con el fin de evitar inconvenientes o fallos en el proceso.

Importante mencionar, el término de guía de observación, según Hernández, Fernández y Baptista (2014): “No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interaccione.” (pág. 399).

La guía de observación será utilizada para conocer el mercado en que se encuentra el servicio, así como la posible competencia, ofertas, aspectos comerciales, publicidad, entre otros. Son puntos para considerar en el momento de dar inicio a un producto nuevo y es importante conocer esta información para poder mejorar condiciones para el consumidor.

Confiablidad y Validez de los Instrumentos

Para esta investigación se pretende dar validez mediante cuestionarios, entrevistas y observación, sin dejar de lado la posibilidad de hacer uso de otro método de investigación

que así lo requiera el proyecto, lo cual permite determinar que el producto en desarrollo es una opción viable para crear. Junto con los instrumentos de investigación y análisis de mercado se pretende demostrar que la opción en desarrollo es válida para salir al mercado.

Es importante considerar aspectos tecnológicos, mercadológicos, entre otros, que permitan confirmar la teoría de validez junto con lo mencionado anteriormente.

La recolección de la información necesaria es de gran importancia, ya que se permite mitigar cualquier error en el transcurso del proceso y esto también va a permitir que tenga fluidez la investigación; sin embargo, es necesario que dicha información sea clara y entendible para evitar inconvenientes de dudas en el transcurso.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se define validez, como: "La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir" (pág. 200).

Por otra parte, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se define confiabilidad como: "La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales" (pág. 200).

Selección de las Técnicas de Recolección de Datos

En el mercado actualmente, no hay un sistema o servicio similar al producto en desarrollo, lo que permite poder recolectar información suficiente y valiosa de la cual se puede basar la investigación actual. Esto permite poder definir precios, diseño, estrategia, entre otros; lo cual facilita definir una estrategia de negocio.

Así mismo, en el mercado no existe mucha competencia, por lo que hay que trabajar para lograr una posible ventaja de posicionamiento en el futuro, ideas novedosas, apariencias llamativas y tácticas diferentes que sean la clave para destacar en el desarrollo actual.

Es importante el aspecto financiero en un diseño de factibilidad lo cual, mediante estados financieros consultados en páginas web de productos o servicios similares al desarrollado en la presente investigación, permitirán tomar como guía, datos para definir un presupuesto base inicial.

Capítulo 4

Análisis de datos

Estudio de Mercado

El estudio de mercado es el primer paso para realizar en el momento de desarrollar una investigación de factibilidad ya que este permite, en conjunto con otros aspectos, valorar la viabilidad del mercado en desarrollo y así tener una perspectiva del proceso por realizar. Este se considera un análisis fundamental para la toma de decisiones.

Este proceso permite analizar respuestas mediante los instrumentos seleccionados, para generar un panorama base, en el cual desarrollar el proyecto y el resultado será esencial para la toma de decisiones. Al ser un proyecto pionero, permite tener como base los datos recopilados y así generar un servicio de calidad que permita satisfacer las necesidades y gustos de los clientes.

La presente investigación permite inicialmente determinar el mercado meta, el cual es un aspecto muy importante para desarrollar la herramienta basada en dichos resultados y así determinar el horizonte al cual se debe enfocar el proyecto, posteriormente, permite determinar la demanda potencial del servicio y el enfoque que se le puede dar al trabajo, con el fin de que el resultado sea positivo entre las personas; el estudio permite además, recopilar datos financieros útiles para la determinación de precios, ingresos, gastos, entre otros; lo cual permite con toda la información recopilada, generar un panorama final y definitivo para la toma de decisiones.

Para el proyecto se estableció como población meta los visitantes hombres y mujeres a un centro comercial, el cual está ubicado en San Pablo de Heredia, llamado Plaza Vía San Pablo. La población se estimó como aquellos individuos que ingresen en automóvil al centro comercial, lo que hace suponer que pertenecen a una clase media y alta

con un poder adquisitivo medio o alto. El estudio busca determinar personas con parientes adultos mayores y que requieran adquirir servicios de cuido para ellos.

El centro comercial seleccionado cuenta con un supermercado, gimnasio profesional, centros médicos privados y otros locales comerciales; se consideró que los consumidores que ingresan, tienen poder adquisitivo alto para consumir cada uno de los servicios y productos.

En promedio, a dicho centro comercial ingresan 100 vehículos cada hora, la observación permitió determinar, que en cada vehículo ingresan 1, 2 o 3 pasajeros, lo cual nos permite inferir que ingresan promedio 1200 personas al día, las cuales cumplen con las características propuestas para el desarrollo del proyecto y que serán de provecho para determinar datos importantes para la toma final de decisiones.

La muestra fue determinada según la fórmula propuesta, la cual es calculada tomando como base los datos recopilados en el proceso de observación para la población, además con un nivel de confianza del 95% junto con un margen de error del 5% y una desviación estándar constante de 0.5, lo cual brinda como dato promedio para la muestra de 218 personas, sin embargo, como dato representativo se determina aplicar el cuestionario a 135 personas visitantes del centro comercial.

Con el objetivo de recolectar información relevante de la muestra seleccionada para la investigación, se utiliza como instrumento el cuestionario, ya que permite identificar aspectos importantes para la determinación de resultados mediante preguntas formuladas de manera estratégica.

El cuestionario contiene un total de 10 preguntas, las cuales están compuestas por cerradas en su mayoría y abiertas en minoría, esto con el fin de facilitar la tabulación de respuestas y análisis de datos, así mismo de esta forma, el encuestado puede además brindar su opinión de forma fácil y rápida en poco tiempo.

Esta herramienta permite obtener respuestas a interrogantes importantes para la determinación del servicio, tales como disposición de contratar el servicio, rango de precios aceptados por los clientes, preferencias de uso, a quién está dirigido el proyecto, quién hace uso de él, entre otros; los cuales serán tomados en cuenta a la hora de definir aspectos visuales en la plataforma.

El instrumento fue aplicado a una muestra por conveniencia, ya que se conoce el perfil de cliente que se desea abarcar para el proyecto por medio de una plataforma digital llamada SurveyMonkey, la cual permite crear y aplicar el cuestionario en línea para facilidad del usuario donde las respuestas son recopiladas vía correo electrónico. El cuestionario aplicado se encuentra en el anexo 1.

El cuestionario fue aplicado a 135 personas, la muestra meta eran 213 personas, debido a complicaciones en el momento de aplicar el instrumento, no fue posible cumplir con la totalidad de encuestados, actualmente las personas por el diario vivir rechazan realizar un cuestionario por falta de tiempo, sin embargo, esto no afecta el resultado, ya que el comportamiento de respuestas se ha mantenido constante desde la primera respuesta, por lo que se toma como base para mostrar los resultados obtenidos.

En la primera pregunta, se consulta al encuestado si tiene familiares adultos mayores y es la pregunta que inicia el cuestionario, ya que podemos conocer si las respuestas por obtener aportan a los resultados del proyecto.

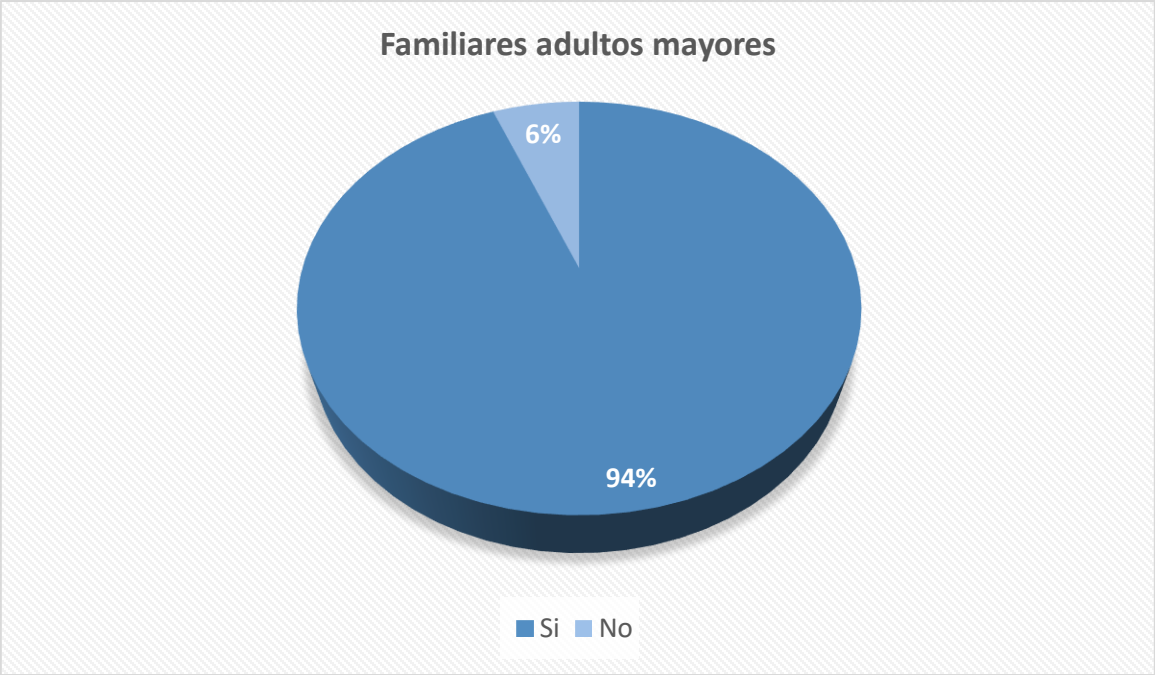

Ilustración 1. Gráfico correspondiente a la pregunta 1 del cuestionario.
Fuente: Elaboración propia con base en cuestionario aplicado.

La figura 1 muestra el resultado obtenido en la pregunta uno del cuestionario, esta da como resultado un 94% afirmativo y un 6% negativo, a la respuesta de si tienen familiares adultos mayores, lo cual al ser en su mayoría una respuesta positiva permite obtener en las siguientes preguntas un comportamiento efectivo. Así mismo, permite demostrar que en la mayoría de las familias se encuentra al menos un pariente adulto mayor, es un resultado de posibles clientes potenciales, lo cual al proyecto muestra un resultado útil.

En la segunda pregunta, se consulta al encuestado, quién es la persona encargada de atender las necesidades del adulto mayor, con lo cual podemos conocer el cliente meta del

proyecto, ya que nos enfocamos en las personas que brindan soporte a los adultos mayores, además de conocer si alguno de los adultos mayores se desenvuelve por sí mismo en sus acciones.

La tendencia de respuestas en su mayoría hace referencia a que los hijos e hijas de los adultos mayores son las personas encargadas de velar por las necesidades del adulto mayor; se obtienen respuestas minoría, donde se indica que familiares como tíos, hermanos, primos, entre otros, en general, brindan atención a necesidades del adulto mayor, sin embargo, se engloba en dicho término el hecho de que familiares cercanos, incluidos hijos, son los encargados principalmente. Por otra parte, un pequeño porcentaje de las respuestas indica que lo adultos mayores se cuidan por sí solos, un punto importante a tomar en cuenta ya que en caso de hacer uno de la aplicación, debe ser considerada la opción de desarrollarlo de manera fácil y rápida ante el uso de ellos mismos.

En la tercera pregunta, se consulta al encuestado, quién cubre económicamente necesidades del adulto mayor, con lo cual podemos conocer el cliente meta del proyecto en el área económica, ya que requerimos saber las personas que brindan soporte monetariamente a los adultos mayores, o bien, conocer si alguno de los adultos mayores cubre por sí mismo las necesidades.

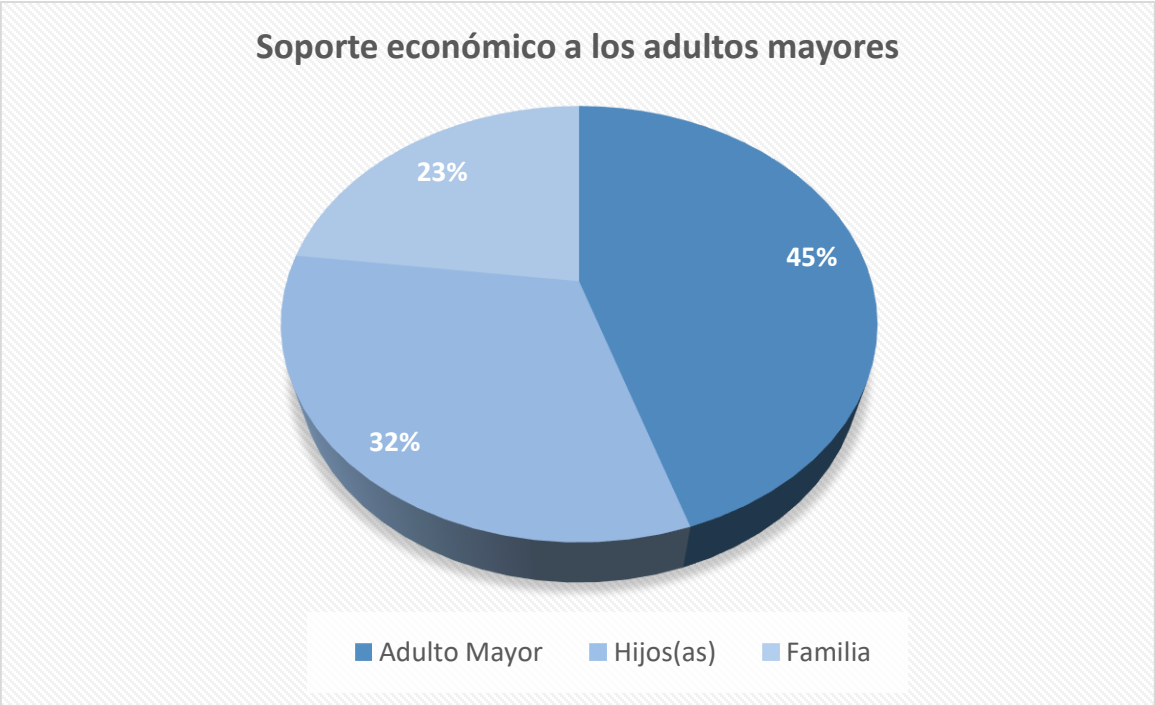

Ilustración 2. Gráfico correspondiente a la pregunta 3 del cuestionario.
Fuente: Elaboración propia con base en cuestionario aplicado.

Utilizando las respuestas obtenidas por los encuestados en la pregunta 3, se formula un gráfico con las respuestas populares, en su mayoría las personas con un 45% indican, que el adulto mayor cubre sus necesidades con ayuda de la pensión o bien con ahorros propios, en un 32% las personas indican, que los hijos dan soporte y cubren económicamente necesidades del adulto mayor y un 23% indica que en general toda la familia colabora económicamente en necesidades de ellos, los datos pueden ser vistos en la figura 2. Tomando en consideración que la familia junto con los hijos en su mayoría hacen cobertura de gastos, se considera el hecho de que ellos serían quienes tomarían la decisión de contratar los servicios de cuido de adultos mayores.

En la cuarta pregunta, se consulta al encuestado si el adulto mayor hace uso de aplicaciones o páginas web para adquirir productos o servicios, con lo cual podemos

conocer si el sector de adultos mayores que cubren sus necesidades por si solos tanto en acciones como económicamente, haría uso de la plataforma virtual, ya que es necesario lograr abarcar la mayoría del mercado y con las respuestas obtenidas se realizaría una táctica para incentivar el proyecto, sin dejar de lado ninguna persona y que esta sea para uso general.

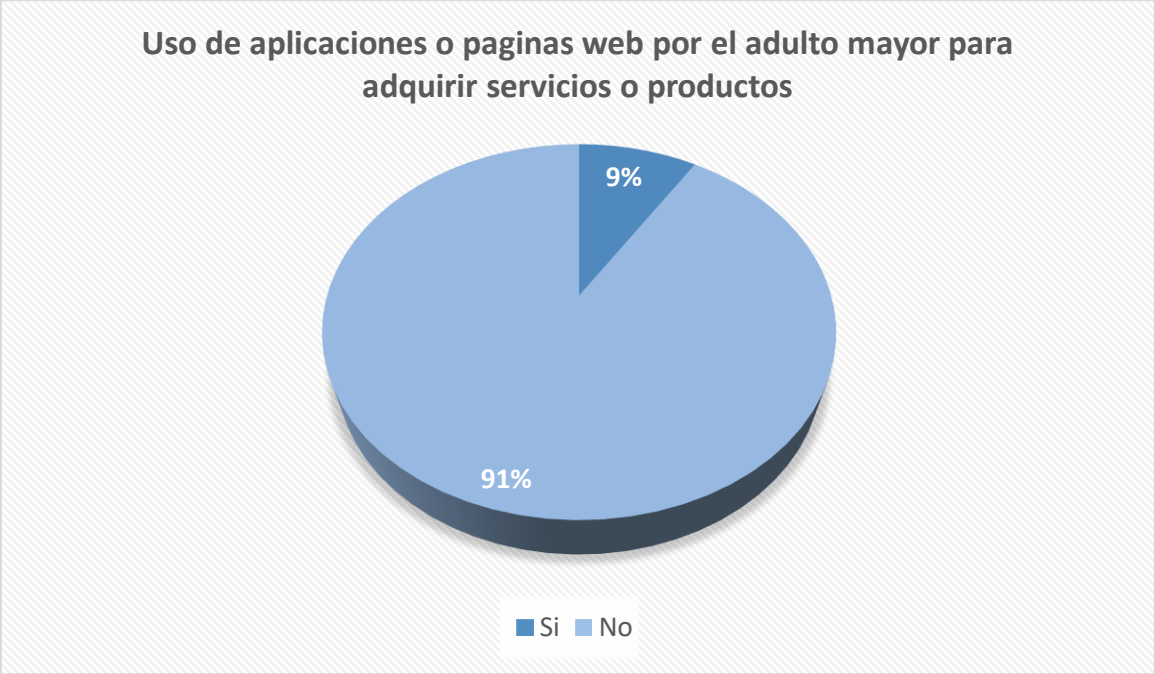

Ilustración 3. Gráfico correspondiente a la pregunta 4 del cuestionario.
Fuente: Elaboración propia con base en cuestionario aplicado.

La figura 3 muestra el resultado obtenido en la pregunta cuatro del cuestionario, que da como resultado, un 91% negativo y un 9% positivo a la respuesta de si el adulto mayor hace uso de aplicaciones o páginas web para adquirir productos o servicios, lo cual al ser en su mayoría una respuesta negativa permite demostrar, que el adulto mayor no es el mercado meta, sino sus familiares ya que influyen en respuestas, acciones y económicamente ya que las nuevas generaciones están relacionadas con la tecnología, pero los adultos mayores no.

No obstante, se pretende elaborar la plataforma de forma que ante el uso de ella por lo adultos mayores, sea una experiencia rápida y sencilla de uso.

En la quinta pregunta, se consulta al encuestado si el adulto mayor recurre a algún familiar para tomar decisiones, con lo cual podemos conocer básicamente en conjunto con las respuestas anteriores, que a pesar de suplir necesidades por sí mismos requiere de una tercera parte para la toma de decisiones o no, esto nos ayuda además para continuar definiendo nuestro concepto de cliente meta.

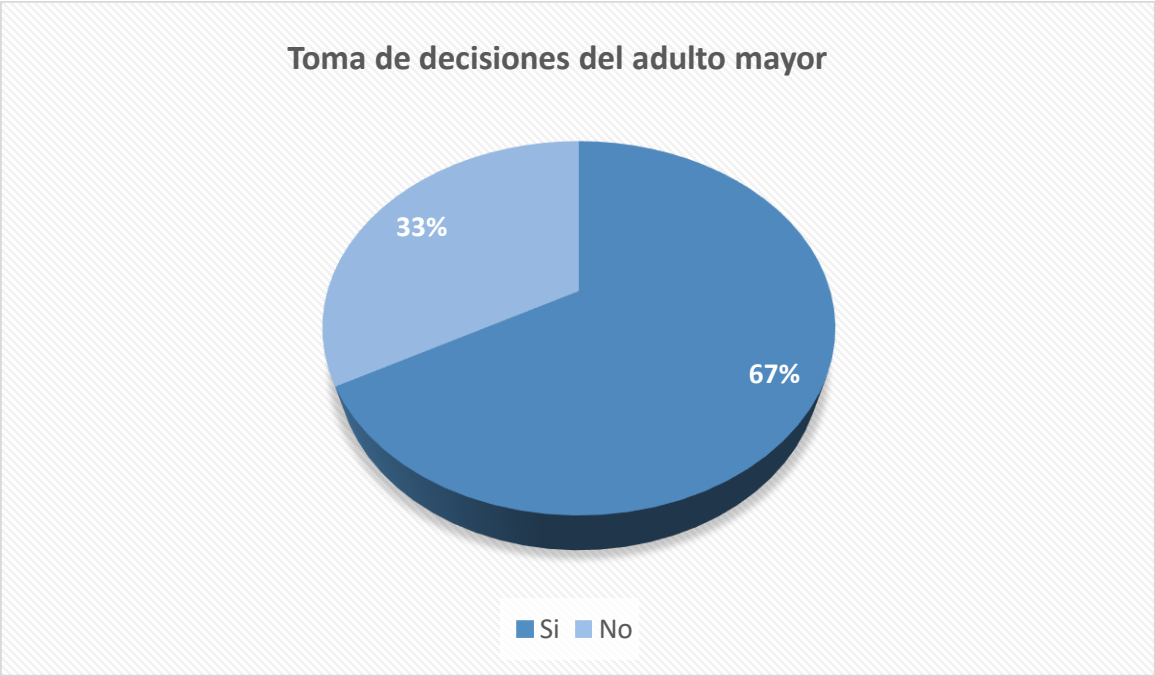

Ilustración 4. Gráfico correspondiente a la pregunta 5 del cuestionario.
Fuente: Elaboración propia con base en cuestionario aplicado.

La figura 4 muestra el resultado obtenido en la pregunta cinco del cuestionario, esta da como resultado un 67% positivo y un 33% negativo a la respuesta, de si el adulto mayor recurre a algún familiar para la toma de decisiones, lo cual al ser en su mayoría una respuesta positiva, ayuda a determinar que la toma de decisiones a pesar de que los ingresos

sean del adulto mayor y a pesar de que las necesidades sean cubiertas por sí mismos, la decisión final va a ir influenciada por un familiar del adulto mayor, por lo que es necesario enfocar como cliente meta tanto adultos mayores como sus familiares, ya que indirectamente afecta la decisión final, por tanto, será quien hace la conexión con la plataforma web.

En la sexta pregunta, se consulta al encuestado si el adulto mayor requiere de algún cuidado de salud en específico y que en caso de ser así, se indique cuál, con lo que podemos conocer, si el cuido de los adultos mayores va a requerir de alguna necesidad extra lo cual no va a involucrar conocimientos médicos, sino tomar en cuenta para medicamentos, alimentación o algún aspecto general en específico, que deba ser considerado previo.

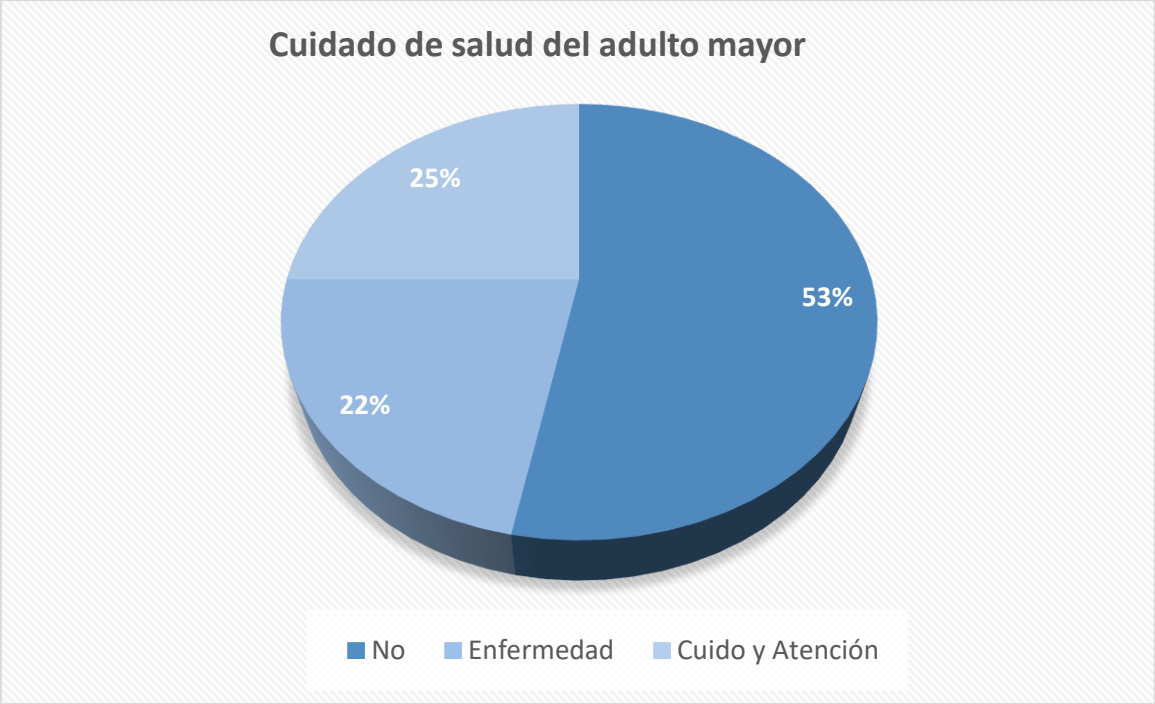

Ilustración 5. Gráfico correspondiente a la pregunta 6 del cuestionario.
Fuente: Elaboración propia con base en cuestionario aplicado.

Utilizando las respuestas obtenidas por los encuestados en la pregunta seis, se formula un gráfico con las respuestas populares, en su mayoría las personas con un 53% indican, que el adulto mayor no requiere de algún cuidado de salud en específico, en un 25%, las personas indican que los adultos mayores presentan alguna enfermedad en específico y un 22% indica, que en general requiere de cuido y atención en tareas del hogar, horarios de comida y medicamentos, los datos pueden ser visualizados en la figura 5. Tomando en consideración las respuestas, dentro del contrato o aspectos del cuido, se determinará que los asociados que brinden el servicio podrán dar soporte a horarios de medicamentos, necesidades diarias, pero no soporte medico ya que no se contará con el conocimiento debido, sino más bien un acompañamiento al adulto mayor.

En la séptima pregunta, se consulta al encuestado si los familiares estarían interesados en adquirir servicios de cuido para el adulto mayor, con lo cual podemos conocer si se tiene interés en el servicio de la plataforma web y la demanda del proyecto.

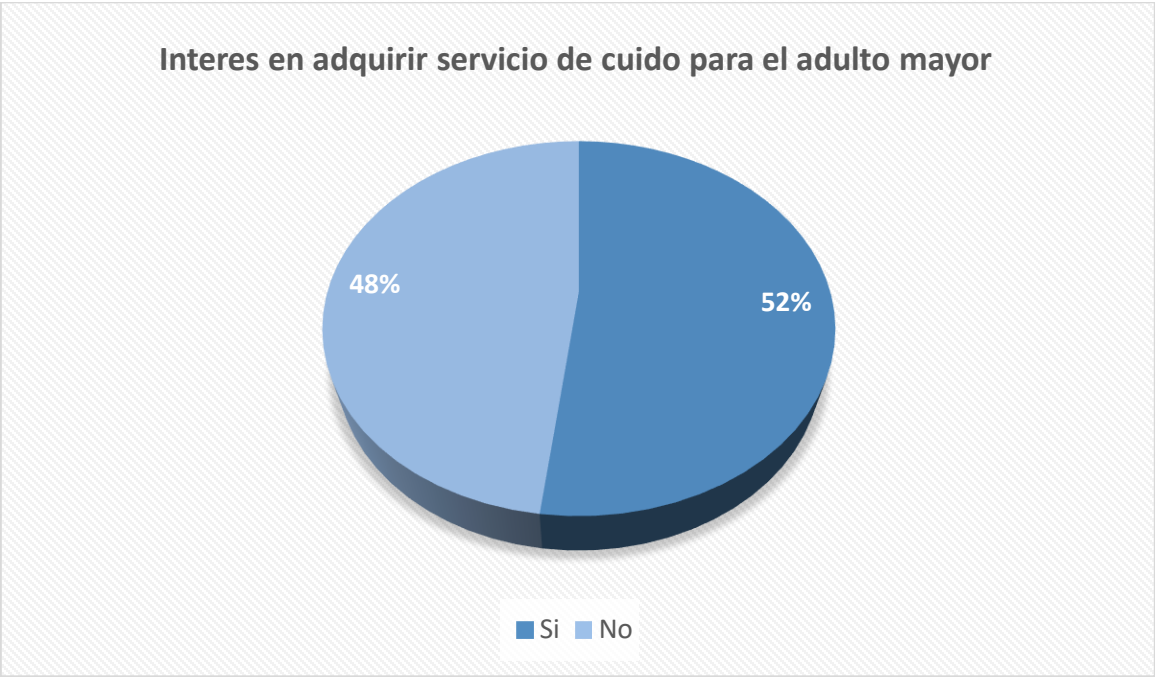

Ilustración 6. Gráfico correspondiente a la pregunta 7 del cuestionario.
Fuente: Elaboración propia con base en cuestionario aplicado.

La figura 6 muestra el resultado obtenido en la pregunta siete del cuestionario, y esta da como resultado un 52% positivo y un 48% negativo a la respuesta, de si los familiares estarían interesados en adquirir servicios de cuido para el adulto mayor, lo cual nos da el resultado más importante que es el interés de las personas por este tipo de servicio, hubo una tendencia en su mayoría positiva por las personas, a lo largo de la investigación, positiva por las personas y esto permite al proyecto continuar con grandes expectativas. La decisión final de factibilidad del proyecto será basada en esta pregunta de gran importancia, ya que define dentro de otros aspectos la demanda posible del servicio.

En la octava pregunta, se consulta al encuestado, cuánto estaría dispuesto a pagar por el cuido de 4 horas, 8 horas y 24 horas del adulto mayor, con lo cual podemos conocer el monto dispuesto a pagar para tomar en cuenta y definir la tarifa del servicio, es un dato de gran utilidad en el aspecto financiero.

La tendencia de respuestas obtenidas de la pregunta ocho por parte de los cliente es desconocer el monto que puede ser cancelado por el servicio, en otros casos, han tenido la experiencia de tener personas cuidando sus parientes adultos mayores y brindan un dato referencia, así como personas sin experiencia, pero brindaron un dato promedio. Para el cuido de adultos mayores de 4 horas el monto promedio que el cliente estaría dispuesto a pagar está entre ¢15.000 colones y ¢25.000 colones. El promedio de monto que el cliente estaría dispuesto a pagar por el servicio de cuido de 8 horas está entre ¢20.000 colones y ¢30.000 colones. Para el cuido de 24 horas se obtuvo gran variedad de montos, sin embargo, el promedio va desde los ¢50.000 colones hasta los ¢120.000 colones en su

mayoría. Estos datos permitirán definir, considerando la expectativa de clientes y el promedio de capacidad de pago, el monto de las tarifas por los diferentes horarios para ofrecer.

En la novena pregunta, se consulta al encuestado si utilizaría una plataforma virtual para contratar un servicio de cuido de personas adultas mayores, con lo cual podemos conocer el interés y atractivo para las personas, el adquirir un servicio desde la comodidad de su hogares, tomando en cuenta la tendencia actual de adquirir por este medio todos los servicios y productos.

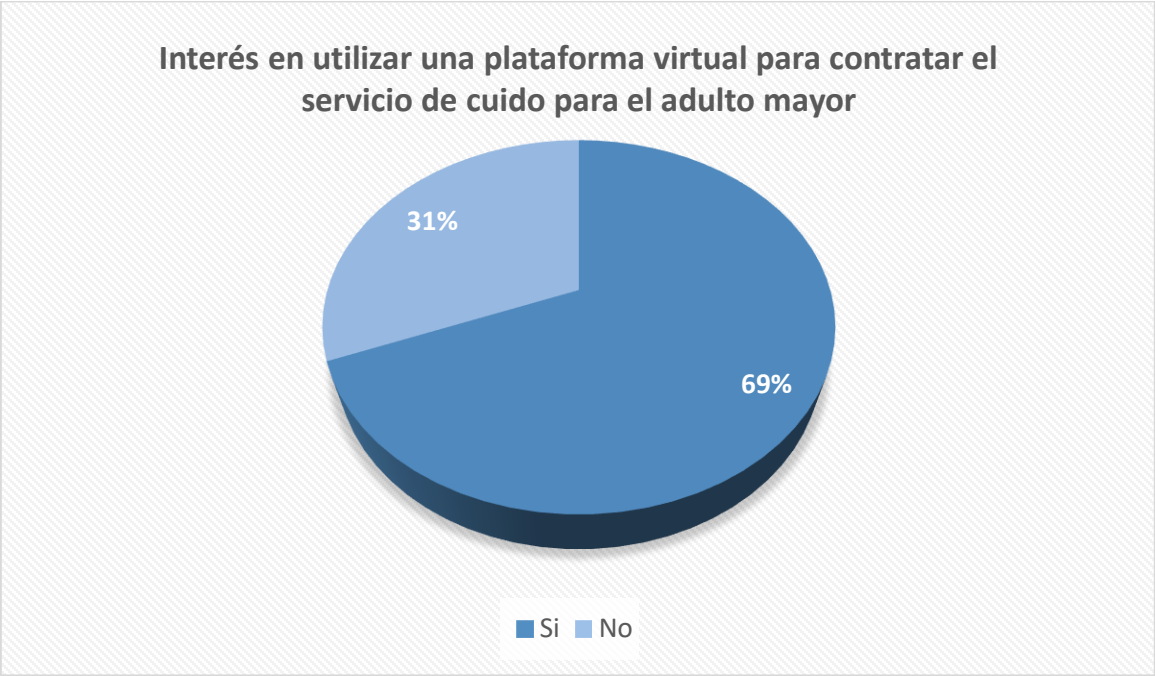

Ilustración 7. Gráfico correspondiente a la pregunta 9 del cuestionario.
Fuente: Elaboración propia con base en cuestionario aplicado.

La figura 7 muestra el resultado obtenido en la pregunta nueve del cuestionario, y esta da como resultado, un 69% positivo y un 31% negativo a la respuesta de si utilizaría una plataforma virtual para contratar un servicio de cuido de adultos mayores, esta pregunta

nos aclara el panorama sobre la futura demanda de clientes, en la pregunta 7 nos indican los encuestados, que estarían interesados, en su mayoría, en adquirir servicios de cuido de adultos mayores, lo cual en conjunto las respuestas de la pregunta 9, la cual en mayoría indican que utilizarían una plataforma virtual para contratar el servicio, no permite conocer el interés de las personas y la reacción positiva a la idea del proyecto en desarrollo y así permitir una factibilidad en la elaboración de él.

En la décima y última pregunta, se consulta al encuestado sobre los aspectos que considera importantes y que tomaría en cuenta en el momento de adquirir un servicio de cuido de adultos mayores, se da la opción de poder seleccionar más de una opción, con esta pregunta podremos tomar en cuenta aspectos a la hora de seleccionar cuáles asociados formarán parte de la plataforma de cuido de adultos mayores, ya que las respuestas de las personas son los intereses que mantendrían al cliente tranquilo y confiado en contratar el servicio.

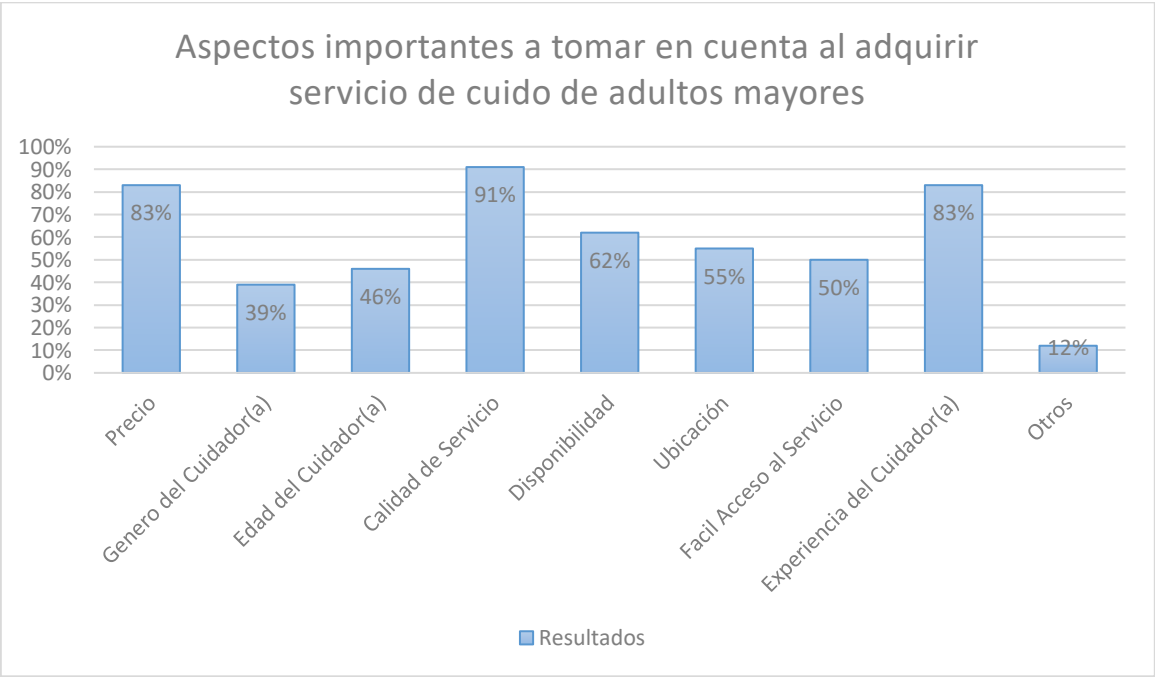

Ilustración 8. Gráfico correspondiente a la pregunta 10 del cuestionario.
Fuente: Elaboración propia con base en cuestionario aplicado.

La figura 8 muestra el resultado obtenido en la pregunta diez del cuestionario, esta da varios resultados a la respuesta de los aspectos que considera importantes y que tomaría en cuenta en el momento de adquirir un servicio de cuido de adultos mayores, si utilizaría una plataforma virtual para contratar un servicio para cuido de adultos mayores, esta pregunta nos da un panorama sobre cuáles son algunos de los puntos y aspectos que considera el cliente importantes a la hora de tomar la decisión de contratar un servicio de cuido.

Los aspectos colocados para que el encuestado seleccionara el de su preferencia son precio, género del cuidador(a), edad del cuidador(a), calidad de servicio, disponibilidad, ubicación, fácil acceso al servicio, experiencia del cuidador(a) y se brinda la opción de otro donde los encuestados básicamente colocan que esa persona para seleccionar debe tener vocación, paciencia y amabilidad con el adulto mayor; los porcentajes en su mayoría son datos altos lo cual determina que en general todos los puntos deben considerarse para la toma de decisiones y por tal razón, todos los aspectos serán tomados en cuenta a la hora de seleccionar los asociados a la página web, con el fin de satisfacer y abarcar preferencias de los futuros usuarios.

Estudio Técnico

El presente proyecto consiste en la elaboración de una aplicación web que brinde servicios de cuido para personas adultas mayores, donde las personas que tengan parientes adultos mayores puedan adquirir el servicio de una forma fácil y rápida.

El objetivo principal es abarcar un sector de la sociedad vulnerable donde se requiere atención y cuidado de adultos mayores, ya que el diario vivir no permite disponer del tiempo necesario para brindarlo a los parientes, de esta forma se generan empleos, ingresos y se brinda una solución a una necesidad mediante una idea pionera e innovadora en el mercado nacional, utilizando como base la tecnología y la forma en que las personas hoy día prefieren hacer uso de servicios por la misma razón de falta de tiempo.

La aplicación será elaborada por un ingeniero en sistemas, la plataforma permitirá que los usuarios elijan mediante perfiles expuestos y basándose en reseñas de experiencia quien desea que sea la persona para cuidar el pariente adulto mayor. Las personas interesadas que brindarán el servicio serán valoradas mediante un curriculum vitae enviado vía correo electrónico a una dirección establecida para tal fin, donde posteriormente, se realizará una entrevista personal para conocer experiencia, antecedentes, disponibilidad y otros aspectos importantes para considerar; así mismo, esas personas brindarán autorización para ser analizadas médicamente, psicológicamente y legalmente, lo cual permita asegurar un servicio exclusivo y de calidad al cliente.

La persona interesada en formar parte de la aplicación será un asociado de forma que inicialmente, se realizará una cancelación de ¢10.000 colones como suscripción, asegurando con dicho cobro la fidelidad del servicio, este podrá ser cancelado al inicio del contrato o bien posteriormente, cuando se hayan realizado varios servicios y se logre recolectar el monto sin afectar el ingreso de la persona. Se firmará un contrato de fidelidad en el momento de concretar el acuerdo, donde se expondrán las normas que se requieren cumplir y la responsabilidad de abarcar en el momento de formar parte de Meetncare. En el

anexo 2 se coloca un formulario similar al que será utilizado para el proyecto; este será una referencia importante a la hora de elaborar el contrato de la empresa en marcha.

El servicio consiste en brindar cuido de personas adultas mayores a parientes que no cuenten con tiempo suficiente para las necesidades que requieren esas personas. El servicio se prestará en tres horarios donde el cliente decide mediante la plataforma, cuál se acopla a las necesidades, estos serán de 4 horas mínimo, 8 horas y 12 horas máximo.

Se realiza cuestionario para determinar la oferta de personas interesadas en formar parte de la aplicación de cuido de adultos mayores, donde se toman en cuenta aspectos recopilados en el cuestionario considerados importantes por las personas consultadas como lo es el sexo, edad, ubicación geográfica, disponibilidad e interés en formar parte del servicio. El cuestionario fue aplicado a 40 personas donde un 47% correspondió a hombres y un 53% a mujeres; del total, un 41% tiene edad entre los 18 y 28 años, un 26% de 29 a 39 años, un 28% entre 40 y 50 años y un 5% 51 años o más, lo cual permite dar a conocer que cualquier persona puede brindar el servicio.

La encuesta fue aplicada en su mayoría a personas habitantes de la provincia de Heredia en los cantones previamente establecidos para brindar el servicio. En un 84% las personas consultadas se encuentran laborando actualmente y un 16% no y de ese porcentaje un 58% estaría interesado en brindar servicio de cuido de adultos mayores por horas contra un 42%, que no muestra interés en el trabajo. Un 66% de las personas encuestadas confirma que harían uso de la plataforma para afiliarse a brindar el servicio de cuido y un 34% no se afiliaría.

La oferta en el rango de horarios donde las personas cuentan con disponibilidad está distribuida en porcentajes similares, donde un 26% indica contar con tiempo para brindar servicio de 6am a 2pm, un 18% de 2pm a 10pm, un 31% de 10pm a 6am y un 36% hace la aclaración de poder brindar servicio en fines de semana, horas en específico, o bien, expresan la disponibilidad diaria, lo cual permite tener diversidad de opciones de personas interesadas en los diferentes horarios ofrecidos al cliente.

Los resultados obtenidos permiten determinar en promedio, el interés de obtener ingresos brindando servicio de cuido de adultos mayores y que los aspectos considerados dentro del proyecto son de interés en su mayoría por los futuros asociados. El cuestionario realizado se encuentra en el anexo 3.

Inicialmente, el servicio será brindado en la provincia de Heredia, específicamente en los cantones San Isidro, San Pablo, San Rafael, Belén, Flores, Central, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara con la proyección de expandirse a toda el área metropolitana, por tal razón, las personas interesadas en adquirir los servicios y los asociados serán habitantes de la provincia y cantones mencionados para facilitar el acceso y desplazamiento.

Las tarifas se han definido por horas, donde el cliente estaría asumiendo un cobro de ¢7.000 colones la hora y de acuerdo con el horario seleccionado será la cancelación correspondiente, la ganancia será porcentual de acuerdo con el horario, donde se recibirá un 17% sobre los servicios adquiridos por 4 horas, 22.5% sobre los servicios de 8 horas y un 30% sobre los servicios brindados de 12 horas, el porcentaje restante será el pago al asociado por sus servicios brindados. El pago se realizará mediante depósitos a cuenta de cada asociado, en el Banco Nacional de Costa Rica, donde una vez que el cliente ingrese a la plataforma deberá registrar una cuenta bancaria de la cual realizar el rebajo

correspondiente al servicio adquirido una vez finalizado; así mismo, el asociado mediante un perfil adquirido en el momento de formar parte del proyecto, indicará la finalización del servicio de forma que el sistema registre la información y se proceda con el cobro correspondiente; posterior a esto, el domingo de cada semana se realizará un corte y se procederá a realizar el pago a cada asociado sobre el trabajo realizado en la semana.

El contacto de servicio es completamente virtual, sin embargo, se contará con una oficina en San Pablo de Heredia que tiene un costo mensual por alquiler de ¢600.000. En esta oficina se brindará información a los clientes y asociados con un horario de lunes a viernes de 8am a 5pm, el servicio en la plataforma web será de 24 horas los 7 días a la semana.

La plataforma contará con un sistema el cual, en el momento de reconocer una persona interesada en adquirir servicios y mediante un sistema de GPS, ubicará el asociado más cercano para poder brindar el servicio y le emitirá una notificación para que abarque la necesidad del cliente; mediante esa notificación será aceptada o no la solicitud, y en caso de no ser aceptada inmediatamente, será transferida al próximo asociado más cercano de forma, que en un plazo no mayor de 30 minutos, el usuario conocerá la persona que atenderá la solicitud o bien, si no se cuenta con la disponibilidad requerida.

Una vez finalizado el servicio, el usuario podrá brindar su opinión y calificación al servicio recibido, de forma que otros usuarios puedan utilizar esto como referencia a la hora de la toma de decisiones y así mismo, los asociados irán ganando reputación de acuerdo con su trabajo dentro de la plataforma virtual.

Se realizará publicidad de la plataforma mediante redes sociales y la página web donde se expondrá de una manera atractiva al mercado el potencial del sistema ofrecido; se pretende alcanzar clientes mediante la publicidad de boca en boca, donde clientes que han hecho uso de la aplicación hablarán de su experiencia a amigos y familiares.

Estudio Ambiental

El proyecto actual no afectará la parte ambiental, ya que al ser una plataforma virtual no hace uso de materiales que afecten la naturaleza, en caso de requerir e uso de algún recurso, será considerado antes, de forma que sea amigable con el ambiente.

Estudio Tecnológico

Para el estudio tecnológico se contratará a un ingeniero en sistemas, el cual brindará la información de los aspectos necesarios para la elaboración de la plataforma web. El ingeniero por la elaboración de la plataforma en la que cobra ¢2.500.000 colones, donde posteriormente brindará soporte por medio de servicios profesionales con un pago mensual de ¢500.000 colones.

La aplicación web será desarrollada en una herramienta tecnológica llamada Wordpress, dicha aplicación permite a las personas administrativas involucradas en el negocio llevar un control de la página y realizar cambios en caso de requerirse, sin necesidad de tener un conocimiento técnico en el tema.

La aplicación tendrá el dominio www.meetncare.com el cual tiene un costo de $0.99 dólares, monto que se encuentra incluido en la tarifa pagada al ingeniero en sistemas.

El alojamiento en el servidor tiene un costo de $13 dólares mensuales, los cuales se encuentran incluidos en el pago mensual de soporte al ingeniero en sistemas, este servidor

permite contar con el buen funcionamiento de la plataforma de forma, que los usuarios puedan ingresar sin interrupciones o inconvenientes en el momento de hacer la selección deseada.

El diseño de la página web será elaborado con el criterio del administrador del proyecto, no obstante, se coordinarán reuniones donde se discutirán los avances y modificaciones necesarias, con el fin de mostrarle al usuario visualmente un proyecto atractivo y agradable.

La información técnica del desarrollo de la plataforma web es brindada por el ingeniero en sistemas contactado, el cual explica en términos generales lo requerido para proceder con el proyecto.

Estudio Legal

La empresa se va constituir y se hará ante el Registro Nacional por medio de un profesional en derecho y cumplirá con responsabilidades sociales; por esa razón, se afiliará a la CCSS y al INS; además, la empresa se inscribirá ante el Ministerio de Hacienda como contribuyente.

Para el funcionamiento de la oficina se requieren los permisos municipales en San Pablo de Heredia para obtener la patente, uno de los requisitos es el permiso del Ministerio de Salud, y el centro comercial en el que se encuentra ubicada la oficina, cuenta con las adaptaciones de la ley 7600 que favorece la colocación del espacio físico.

Una vez realizadas las inscripciones anteriores, se registrará ante el MEIC esta empresa como PYME completando el debido formulario y cumpliendo los requisitos necesarios para el registro.

Estudio Administrativo

La organización del proyecto se realizará con el modelo de Administración por Procesos, donde la parte estratégica estará a cargo de un administrador, quien inicialmente tendrá a cargo el proyecto, sin dejar de lado la opción de crecimiento y necesidad de contratar personal para las áreas de producción y apoyo para brindar soporte al proceso.

Para el desarrollo de la plataforma se contratará un ingeniero en sistemas con experiencia, quien llevará a cabo la parte tecnológica y la elaboración completa de la plataforma, el costo de esta se estima en ¢2.500.000 colones. Para el mantenimiento del proyecto, se contratará por servicios profesionales mensuales, según las horas requeridas para darle el soporte.

El servicio de cuido de personas adultas mayores se dará mediante asociados a la plataforma, los cuales ingresarán mediante el pago de una membresía de ¢10.000 colones, una vez realizada la selección de asociados mediante entrevista y análisis, con el fin de contar con personas capacitadas, responsables y con experiencia. El perfil de las personas potenciales para brindar el servicio será de quienes tengan un trabajo de medio tiempo, ya que cuentan con lapsos disponibles para emplearse en la plataforma; además, profesionales en el ámbito de la salud que quieran desempeñarse en un ambiente similar; por otra parte, los pensionados que deseen tener un ingreso extra y tengan la capacidad física para asumir la labor; maestros que fueron pensionados a temprana edad y quieren brindar servicios de ayuda y adquirir ingresos extra y en general, personas que cuenten con la actitud y carisma para desarrollar el trabajo de cuido de adultos mayores.

Según lo mencionado en el estudio técnico, las compensaciones de los asociados serán cancelados según el trabajo desarrollado y según las horas laboradas y el proyecto retiene un porcentaje de 17%, 22.5% y 30% equivalentes a 4, 8 y 12 horas

El organigrama manejado por la empresa es por proceso, ya que no se contará con personal directo, sino con asesores por servicios profesionales; en el ámbito tecnológico, se tendrá el apoyo del ingeniero en sistemas, así como en la parte contable de la empresa, el apoyo de un contador que será de soporte para la parte administrativa de la empresa y se le cancelará un monto de ¢75.000 colones por asesoría mensual y se contratará el servicio de aseo y limpieza con la empresa que brinda el servicio en el centro comercial, al cual se le cancelará un monto de ¢50.000 colones mensuales equivalentes a 2 horas diarias. El costo de seguridad y vigilancia está incluido en el monto que se paga por alquiler.

Al administrador se le hará el pago correspondiente a ¢600.000 colones mensuales, y se realizarán los pagos de contribución patronal correspondientes.

Con el fin de detallar aspectos salariales, se elabora un cuadro detallado de gastos del administrador, así como por servicios profesionales, este se puede visualizar para una mejor comprensión, como anexo 4.

Estudio Financiero

Los ingresos anuales serán distribuidos según las horas de servicio, membresías mensuales y venta de servicios, tomando en cuenta un incremento por año del 5% en demanda, todo esto basado en resultados obtenidos en el estudio de mercado realizado.

El estudio de mercado nos muestra que podemos brindar como número de referencia 600 servicios de cuido de adultos mayores que demandan 4 horas cada uno, este

dato es establecido como referencia promedio, ya que según estudio, al pasar las respuestas de la muestra a la población, el valor resultado puede ser más alto de lo establecido para el proyecto. Para este modelo de servicio se espera un registro de 10 membresías mensuales, el valor de cada membresía es de ¢10.000 colones, lo que generará un ingreso mensual por membresía en el primer año por ¢100.000 colones.

Por el modelo de servicio de 4 horas se establece una tarifa de ¢28.000 colones por el cobro por hora de ¢7.000 colones, utilizando como base respuestas y resultados del estudio de mercado; se propone para el proyecto, un 17% del cobro al cliente y el otro 83% para el asociado, el valor correspondiente al porcentaje es de ¢4.760, lo cual, multiplicado por los 600 servicios para realizar, se obtendrá un ingreso mensual de ¢2.856.000, lo que, sumando los ingresos por membresía y por servicio, generará un ingreso anual de ¢4.056.000. De acuerdo con la demanda estimada y el crecimiento de la población adulta mayor, se estima un crecimiento anual de 5% para el proyecto.

Por el modelo de servicio de 8 horas se establece una tarifa de ¢56.000 colones por el cobro por hora de ¢7.000 colones, utilizando como base respuestas y resultados del estudio de mercado; se propone para el proyecto un 22.5% del cobro al cliente y el otro 77.5% para el asociado, el valor correspondiente al porcentaje es de ¢12.600, lo que multiplicado por los 600 servicios para realizar, se obtendrá un ingreso mensual de ¢7.560.000, y sumando los ingresos por membresía y por servicio, generará un ingreso anual de ¢8.760.000. De acuerdo con la demanda estimada y el crecimiento de la población adulta mayor, se estima un crecimiento anual de 5% para el proyecto.

Por el modelo de servicio de 12 horas se establece una tarifa de ¢84.000 colones por el cobro por hora de ¢7.000 colones, utilizando como base respuestas y resultados del

estudio de mercado; se propone para el proyecto, un 30% del cobro al cliente y el otro 70% para el asociado, el valor correspondiente al porcentaje es de ¢25.200, lo cual multiplicado por los 600 servicios por realizar se obtendrá un ingreso mensual de ¢15.120.000, y sumando los ingresos por membresía y por servicio, generará un ingreso anual de ¢16.320.000. De acuerdo con la demanda estimada y el crecimiento de la población adulta mayor se estima un crecimiento anual de 5% para el proyecto.

Sumados los datos anteriores, nos brinda el ingreso anual total por el monto de ¢29.136.000 colones, tomando en cuenta todas las horas brindadas, membresías y servicios correspondientes al cuido de adultos mayores mediante la plataforma web y datos recibidos por parte del estudio de mercado.

En la inversión inicial se contempla el desarrollo del software por un monto de ¢2.500.000 colones, correspondientes al pago del ingeniero en sistemas y el desarrollo del proyecto de la página web; se destina un monto de ¢1.000.000 de colones, para mejoras de la propiedad de forma que el espacio por visitar sea el más adecuado para recibir personal, para realizar la promoción y el mercadeo; se presupuesta ¢500.000 colones, los cuales serán utilizados en campañas, recursos promocionales y otros; para el mobiliario y equipo es destinado el monto de ¢1.886.671, lo cual se calcula tomando en cuenta juegos de sala ejecutivo, sillas, pantallas, sistemas de seguridad, computadora e impresora, archivo y escritorio; por último, el capital de trabajo que tiene un valor de ¢4.550.566 que contempla materiales y suministros, gastos legales, servicios públicos e intereses y salarios de 2 meses, dato importante, ya que se consideran únicamente 2 meses de salario considerando el hecho de no recibir los suficientes ingresos y necesitar hacer frente a los gastos a corto plazo.

La inversión inicial es por un monto de ¢10.437.237 que serán considerados para dar inicio al proyecto, con el fin de visualizar de una mejor forma el desglose mencionado de datos, se colocan en las tablas 2 y 3.

Tabla 2. Cuadro de Inversión Inicial

Detalle	**Monto**
Desarrollo de Software	₡2,500,000
Mejoras de la Propiedad	₡1,000,000
Promoción y Mercadeo	₡500,000
Mobiliario y Equipo	₡1,886,671
Capital de Trabajo	₡4,550,566
TOTAL	**₡10,437,237**

Tabla 3. Cuadro de Capital de Trabajo

Detalle	**Monto**
Materiales y suministros	₡118,480
Gastos legales	₡590,000
Sueldos y salarios (2 meses)	₡1,752,000
Servicios Profesionales	₡1,250,000
Servicios Públicos	₡ 150,000
Intereses	₡1,398,566
TOTAL	**₡4,550,566**

Los costos y gastos requeridos para la puesta en marcha, incluyen los materiales y suministros de oficina, los cuales despliegan un total de ¢710.880 anual, dentro de ese monto se incluye el seguro de responsabilidad civil, paquetes promocionales, equipo de limpieza, suministros para la oficina y materiales que sean necesarios para que la oficina sea un lugar agradable y adecuado para la recepción de las visitas. Para estos gastos se estima un aumento promedio del 4% anual por inflación y un 4% estimado de crecimiento anual por ventas. Datos se pueden confirmar en la tabla 4.

Tabla 4. Gastos de Materiales y Suministros

GASTOS DE MATERIALES Y SUMINISTROS				
1	₡50,000	Seguro de Responsabilidad Civ	₡50,000	₡600,000
1	₡75,000	Paquetes Promocionales	₡75,000	₡900,000
1	₡1,200	Equipo de Limpieza	₡1,200	₡14,400
2	₡1,500	Paquetes de Jabon de Tocador	₡3,000	₡36,000
2	₡2,000	Aerosol Desinfectante	₡4,000	₡48,000
1	₡4,690	Paquete Hojas Blancas	₡4,690	₡56,280
1	₡1,290	Boligrafos	₡1,290	₡15,480
2	₡2,300	Separadores	₡4,600	₡55,200
1	₡6,490	Engrapadora	₡6,490	₡77,880
1	₡3,000	Tijeras	₡3,000	₡36,000
2	₡10,990	Cartuchos de Tinta	₡21,980	₡263,760
1	₡2,990	Limpiador de Mobiliario	₡2,990	₡35,880
1	₡6,000	Sifon de Agua	₡6,000	₡72,000
Total de Suministros			**₡59,240**	**₡710,880**

Dentro de los gastos se encuentran los legales, que abarcan la cancelación por la constitución de la sociedad en el registro nacional, permisos del Ministerio de Salud, pago de patente en la municipalidad de San Pablo de Heredia, de destina un monto para permisos especiales y para trámites varios los formularios y timbres, los cuales totalizan el monto de ¢590.000 colones y se desglosan en la tabla 5.

Tabla 5. Gastos Legales

GASTOS LEGALES		
Constitución de Sociedad	₡350,000	Registro Nacional
Permiso de Funcionamiento de Salud	₡30,000	Ministerio de Salud
Patente Municipal	₡100,000	Municipalidad de San Pablo, Heredia
Permiso Especial	₡35,000	
Formularios y Timbres	₡75,000	Tramites Varios
Total	**₡590,000**	

Los gastos mensuales de servicios públicos incluyen electricidad, agua y telecomunicaciones, lo que muestra como total el monto de ¢900.000 colones anuales, tomando en cuenta el 4% promedio de aumento anual por la inflación. El detalle de los gastos por servicios públicos se muestra en la tabla 6.

Tabla 6. Gastos Mensuales de Servicios Públicos

GASTOS MENSUALES DE SERVICIOS PÚBLICOS		
Detalle	Monto Mensual	Monto Anual
Electricidad	₡35,000	₡420,000
Agua	₡10,000	₡120,000
Telecomunicaciones	₡30,000	₡360,000
TOTAL	**₡75,000**	**₡900,000**

Con el fin de mantener un lugar cómodo y adecuado para los visitantes, se invierte en activos que permiten comodidad y capacidad de brindar un mejor servicio y atención, se toma en cuenta la depreciación de los activos por adquirir y la vida útil de cada uno de ellos, se invertirá en juego de sala para visitantes, sillas, pantallas para una visita agradable y además para mostrar publicidad en ellas, sistema de seguridad que será contratado bajo el mismo contacto del centro comercial, computadora e impresora, archivo y escritorio, necesario todo el equipo mencionado para dar inicio al proyecto. En la tabla 7 se detalla lo mencionado.

Tabla 7. Cuadro de Depreciación

CUADRO DE DEPRECIACION						
Activo	**Cantidad**	**Valor real**	**Inversión en Equipo**	**Vida útil años**	**Total Depreciación Anual**	**20% Depreciación Anual**
Juego de Sala Ejecutivo	1	₡250,000	₡250,000	5	₡50,000	₡ 50,000
Sillas	5	₡70,000	₡350,000	5	₡70,000	₡ 70,000
Pantallas	1	₡500,000	₡500,000	5	₡100,000	₡ 100,000
Sistema de Seguridad	2	₡39,599	₡79,197	5	₡15,839	₡ 15,839
Computadora e Impresora	1	₡600,000	₡600,000	5	₡120,000	₡ 120,000
Archivo	1	₡62,993	₡62,993	5	₡12,599	₡ 12,599
Escritorio	2	₡22,241	₡44,482	5	₡8,896	₡ 8,896
TOTALES		**₡ 1,544,832**	**₡1,886,671**		**₡377,334**	**₡ 377,334**

El costo de capital total tiene un monto de ¢10.437.237,36 colones, lo cual es compuesto por el préstamo bancario, el cual corresponde a un 75% de participación y por el aporte de socios, el cual corresponde a un 25% del total. La tasa del costo de capital es del 16.75% compuesto por el costo ponderado del préstamo bancario del 8.25%, 5.50% del aporte de socios y un 3% de inflación. Para un mayor detalle, se muestra a continuación el cálculo mediante la tabla 8.

Tabla 8. Cuadro Costo de Capital

CUADRO COSTO DE CAPITAL				
	Monto de la Inversión	**Proporción de Participación**	**Costo de Capital**	**Costo Ponderado**
Préstamo Bancario	₡ 7,827,928.02	75.00%	11.00%	8.25%
Aporte de los Socios	₡ 2,609,309.34	25.00%	22.00%	5.50%
Inflación				3.00%
TOTAL	**₡ 10,437,237.36**	**100%**		**16.75%**

El préstamos bancario, como se detalló anteriormente, será del 75% de la inversión por un monto de ¢7.827.928,02, será adquirido a una tasa anual del 11%, y se cancelará una cuota mensual de ¢170.198 a un plazo de 60 meses; se realiza análisis de crédito con el Banco Nacional de Costa Rica por la facilidad de acceso a la información, se realiza cuadro de amortización, el cual se podrá visualizar en el anexo 5. El otro 25% es aportado por los socios por un monto ¢2.609.309.34, los socios exigen una rentabilidad del 22% para cubrir el riesgo de la inversión. Para calcular el costo de capital, se hace un ponderado de la

proporción para financiar por el costo y se suma un 3% de inflación para mantener el valor del dinero en el tiempo (el 3% se toma de referencia del plan macroeconómico del Banco Central de Costa Rica).

Las investigaciones, cálculos y resultados de los cálculos financieros en general, permiten la elaboración del estado de resultados y flujo de efectivo proyectado, denominado escenario normal, porque se parte de los datos obtenidos en la investigación y proyectados conservadoramente a la población, donde se determina la factibilidad del proyecto y así tomar la decisión de poner en marcha según investigaciones realizadas.

Según el resultado obtenido del cálculo realizado se determina, que el proyecto es factible, en este escenario, ya que se obtiene un VAN de ¢1.288.502 lo cual cumple con lo aceptado que sea mayor a 0, un TIR de 20.35% superior al costo de capital y un índice de deseabilidad de 1.12 superior al valor de referencia que es 1, lo cual permite visualizar con números positivos el desarrollo a 5 años plazo del proyecto. Este resultado se muestra en la tabla 9

Tabla 9. Estado de Resultados y Flujo de Efectivo Proyectado

Estado de Resultados y Flujo de Efectivo Proyectado.						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos		29,136,000	32,122,440	35,414,990	39,045,027	43,047,142
(-) Costos y Gastos						
Salarios		10,512,000	10,827,360	11,152,181	11,486,746	11,831,349
Gastos de materiales y suministros		710,880	710,880	710,880	710,880	710,880
Servicios profesionales		7,500,000	7,875,000	8,268,750	8,682,188	9,116,297
Servicios Públicos		900,000	936,000	973,440	1,012,378	1,052,873
Gastos por Depreciación		377,334	377,334	377,334	377,334	377,334
Alquileres		7,200,000	7,416,000	7,638,480	7,867,634	8,103,663
Total costos y gastos		27,200,214	28,142,574	29,121,065	30,137,160	31,192,396
Utilidad antes de impuestos e intereses (UAEI)		1,935,786	3,979,866	6,293,925	8,907,867	11,854,746
(-) Gastos financieros		799,657	655,850	495,403	316,389	116,660
Utilidad antes de impuestos		1,136,129	3,324,015	5,798,522	8,591,477	11,738,086
(-) Impuestos	10%	113,613	332,402	579,852	859,148	1,173,809
Utilidad neta despues de impuestos e interese	UNDII	1,022,516	2,991,614	5,218,670	7,732,330	10,564,278
FLUJO NETO DE EFECTIVO						
(+) Depreciacion		377,334	377,334	377,334	377,334	377,334
(-) Amortizacion		1,242,721	1,386,527	1,546,974	1,725,988	1,925,718
Inversion Inicial	(10,437,237)					
Flujo de efectivo neto	(10,437,237)	157,130	1,982,421	4,049,030	6,383,676	9,015,894
Flujos descontados	₡11,725,740					
Tasa de Corte	16.75%					
VAN	1,288,502					
TIR	20.35%					
Indice de Deseabilidad	1.12					

Se elabora un estado de resultados y flujo de efectivo en un escenario optimista; para sensibilizar el proyecto, se consideró un crecimiento mínimo en comparación con el escenario normal y así poder conocer varios panoramas de posible comportamiento de la empresa.

En este cálculo se proyecta un aumento en los ingresos del 7%, solamente dos puntos por encima del estado de resultados normal, considerando que el mercado tiene una gran aceptación del servicio y se incrementa de forma acelerada la demanda por el proyecto.

El VAN da como resultado ¢3.338.767, lo cual cumple con lo aceptado que sea mayor a 0, el TIR un 25.53% superior al costo de capital y el índice de deseabilidad un 1.32 superior al valor de referencia que es 1, valores más altos del panorama normal, lo que significa una utilidad mayor al proyecto a lo largo de 5 años como se tiene proyectado. Con

este mínimo crecimiento, los indicadores financieros se mueven positivamente en este escenario.

El panorama optimista planteado de la rentabilidad del servicio puede ser visualizado en la tabla 10.

Tabla 10. Estado de Resultados y Flujo de Efectivo Proyectado Optimista

Estado de Resultados y Flujo de Efectivo Proyectado.						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos		29,136,000	32,466,168	36,177,313	40,313,063	44,922,045
(-) Costos y Gastos						
Salarios		10,512,000	10,827,360	11,152,181	11,486,746	11,831,349
Gastos de materiales y suministros		710,880	710,880	710,880	710,880	710,880
Servicios profesionales		7,500,000	7,875,000	8,268,750	8,682,188	9,116,297
Servicios Públicos		900,000	936,000	973,440	1,012,378	1,052,873
Gastos por Depreciación		377,334	377,334	377,334	377,334	377,334
Alquileres		7,200,000	7,416,000	7,638,480	7,867,634	8,103,663
Total costos y gastos		27,200,214	28,142,574	29,121,065	30,137,160	31,192,396
Utilidad antes de impuestos e intereses (UAEI)		1,935,786	4,323,594	7,056,248	10,175,903	13,729,649
(-) Gastos financieros		799,657	655,850	495,403	316,389	116,660
Utilidad antes de impuestos		1,136,129	3,667,743	6,560,845	9,859,514	13,612,989
(-) Impuestos	10%	113,613	366,774	656,085	985,951	1,361,299
Utilidad neta despues de impuestos e interese	UNDII	1,022,516	3,300,969	5,904,761	8,873,562	12,251,690
FLUJO NETO DE EFECTIVO						
(+) Depreciacion		377,334	377,334	377,334	377,334	377,334
(-) Amortizacion		1,242,721	1,386,527	1,546,974	1,725,988	1,925,718
Inversion Inicial	(10,437,237)					
Flujo de efectivo neto	(10,437,237)	157,130	2,291,776	4,735,121	7,524,908	10,703,307
Flujos descontados	₡13,776,005					
Tasa de Corte	16.75%					
VAN	3,338,767					
TIR	25.53%					
Indice de Deseabilidad	1.32					

Se elabora un estado de resultados y flujo de efectivo en un escenario pesimista, para sensibilizar el proyecto, se consideró una disminución mínima en comparación con el escenario normal y de esta forma poder conocer varios panoramas de posible comportamiento de la empresa.

En este cálculo se proyecta una disminución en los ingresos al 4%, únicamente un punto más bajo del estado de resultados normales, si se considera que el mercado no tiene una aceptación positiva del servicio y no se incrementa la demanda por el proyecto.

El VAN da como resultado -499.206, lo cual no cumple con lo aceptado que sea mayor a 0, el TIR un 15.27% valor por debajo del costo de capital y el índice de deseabilidad un 0.95 inferior al valor de referencia que es 1, valores más bajos de los datos aceptados, este panorama no permite la aceptación del proyecto, según resultados obtenidos.

El panorama pesimista planteado de la rentabilidad del servicio puede ser visualizado en la tabla 11.

Tabla 11. Estado de Resultados y Flujo de Efectivo Proyectado Pesimista

Estado de Resultados y Flujo de Efectivo Proyectado.						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos		29,136,000	31,816,512	34,743,631	37,940,045	41,430,529
(-) Costos y Gastos						
Salarios		10,512,000	10,827,360	11,152,181	11,486,746	11,831,349
Gastos de materiales y suministros		710,880	710,880	710,880	710,880	710,880
Servicios profesionales		7,500,000	7,875,000	8,268,750	8,682,188	9,116,297
Servicios Públicos		900,000	936,000	973,440	1,012,378	1,052,873
Gastos por Depreciación		377,334	377,334	377,334	377,334	377,334
Alquileres		7,200,000	7,416,000	7,638,480	7,867,634	8,103,663
Total costos y gastos		27,200,214	28,142,574	29,121,065	30,137,160	31,192,396
Utilidad antes de impuestos e intereses (UAEI)		1,935,786	3,673,938	5,622,566	7,802,885	10,238,133
(-) Gastos financieros		799,657	655,850	495,403	316,389	116,660
Utilidad antes de impuestos		1,136,129	3,018,087	5,127,163	7,486,496	10,121,474
(-) Impuestos	10%	113,613	301,809	512,716	748,650	1,012,147
Utilidad neta despues de impuestos e interese	UNDII	1,022,516	2,716,279	4,614,447	6,737,846	9,109,326
FLUJO NETO DE EFECTIVO						
(+) Depreciacion		377,334	377,334	377,334	377,334	377,334
(-) Amortizacion		1,242,721	1,386,527	1,546,974	1,725,988	1,925,718
Inversion Inicial	(10,437,237)					
Flujo de efectivo neto	(10,437,237)	157,130	1,707,086	3,444,807	5,389,192	7,560,943
Flujos descontados	₡9,938,032					
Tasa de Corte	16.75%					
VAN	(499,206)					
TIR	15.27%					
Indice de Deseabilidad	0.95					

En los tres escenarios planteados, el proyecto muestra variación partiendo de modificaciones en los ingresos del servicio, dato de mayor importancia para considerar, ya que la naturaleza del negocio depende de cuántos servicios se adquieran por los clientes; por tal razón, se realiza una variación en este aspecto para valorar el posible comportamiento.

Según variaciones, el VAN, TIR e ID muestran resultados importantes, ya que permiten ver la factibilidad del proyecto y el esperado éxito del servicio, o bien, la no aceptación y fracaso de este, al considerar estos entre otros puntos calculados y obtenidos a lo largo de la investigación.

El proyecto se acepta desde los escenarios normal y optimista, no así en el escenario pesimista, cuyos indicadores financieros están por debajo, el VAN por debajo de 0, TIR por debajo del costo de capital y el índice de deseabilidad por debajo de 1.

Capítulo 5

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Al tomar como base los resultados obtenidos, se definen las conclusiones de acuerdo con los estudios realizados, esto con el objetivo de tomar las decisiones pertinentes con respecto de la elaboración del proyecto de factibilidad.

Estudio de Mercado

El objetivo planteado para realizar el estudio de mercado, pretendía determinar la demanda potencial de ofrecer un servicio de cuido de personas adultas mayores mediante una plataforma web; para conseguir dicho objetivo, se elaboró y aplicó un cuestionario a la muestra establecida en la zona de Heredia y sus principales cantones, según fórmula realizada para tal fin.

Como resultado del cuestionario realizado y según las opiniones de los encuestados, se visualiza una respuesta positiva al proyecto planteado, para brindar un servicio de cuido de adultos mayores; ante preguntas sobre hacer uso del producto y el interés de consumir en esta modalidad el servicio, los encuestados consideran una buena opción para consumir.

Estudio Técnico

El objetivo planteado para realizar el estudio técnico, pretendía identificar los requerimientos técnicos, logísticos e inversión necesaria para ofrecer un servicio de cuido de personas adultas mayores mediante una plataforma web; para conseguir dicho objetivo, se elaboró y aplicó un cuestionario a una cantidad promedio de personas que permitirían conocer la oferta de trabajo, además se definen las características del servicio y sus requerimientos para el desarrollo.

Además, se definen aspectos necesarios para elaborar la plataforma y sus aspectos técnicos por aplicar para que la plataforma sea exitosa. Estrategias y tarifas formaron parte de este estudio, las cuales se determinaron en conjunto con el estudio de mercado.

El estudio permitió identificar que se pueden hacer las inversiones, los requerimientos técnicos y logísticos para llevar a cabo el proyecto.

Estudio Ambiental

Este estudio permitió confirmar, que el proyecto en desarrollo no tiene afectación ambiental, ya que corresponde en su mayoría a un proyecto virtual.

Estudio Tecnológico

El estudio tecnológico se realizó con el objetivo de conocer los aspectos, conocimientos y datos que se requerían para realizar la plataforma web y así poder brindar el servicio de cuido de adultos mayores, para lo cual se contactó un ingeniero en sistemas, al que se le consultó sobre el tema y permitió conocer el proceso técnico básico para comprender el funcionamiento del sistema y determinar, que sí es posible elaborar la plataforma ya que existe la capacidad para llevar a cabo el proyecto.

Estudio Legal

El objetivo del estudio legal correspondía a establecer la normativa legal requerida para lo cual se hizo la búsqueda necesaria y se establecieron los pasos requeridos para constituir la empresa y se comprobó que no hay dificultad en el cumpliendo con lo estipulado por la ley para que el estudio siga en marcha.

Estudio Administrativo

El estudio administrativo se realizó con el objetivo de determinar la estructura organizacional óptima, y los requerimientos administrativos que precise la implementación del proyecto; para determinar esto, se establecen las necesidades administrativas y características deseadas para laborar en la plataforma.

Se determina que las personas que atienden la demanda en la plataforma serán asociados, los cuales mediante un proceso administrativo establecido, serán analizados para conocer su capacidad de formar parte del proyecto, además deberán firmar un compromiso de fidelidad y discrecionalidad. Se define una administración por proceso para llevar a cabo todas las actividades, que permita esto el buen y correcto funcionamiento del sistema.

Estudio Financiero

El objetivo planteado para realizar el estudio financiero, pretendía definir la factibilidad económica del proyecto mediante indicadores financieros; para conseguir dicho objetivo, se realizaron cálculos y análisis financieros para conocer la rentabilidad del servicio.

Mediante el estado de resultados se determina un efecto positivo, lo cual permite definir el proyecto como factible para ser desarrollado. Junto con dos escenarios más, uno optimista y otro pesimista, los indicadores financieros muestran resultados variados y de esta forma es posible valorar distintos escenarios posibles para ser considerados en el avance del proyecto.

Se acepta el estudio con los estados financieros proyectados conocidos como normal y optimista, donde los indicadores financieros son positivos, no así el estado pesimista

donde los resultados están por debajo de los indicadores establecidos que permiten tener diferentes panoramas posibles que deben ser considerados en todo momento.

Recomendaciones

De acuerdo con la investigación, se realizan diferentes recomendaciones al proyecto con el fin de mejorar aspectos que puedan significar un auge de éxito a lo largo del tiempo.

Se recomienda incluir el sistema web de cuido de adultos mayores a una aplicación celular, que permita una mayor accesibilidad a la plataforma virtual y mejore la experiencia del usuario; es importante mantener los sistemas actualizados y adaptarse a cambios y mejoras tecnológicas.

Una vez estabilizada la plataforma, se recomienda comenzar con la extensión del servicio a otras provincias hasta abarcar la totalidad del territorio nacional, y que permita cubrir necesidades de todas las personas habitantes del país; las recomendaciones del cliente serán consideradas para mejorar la experiencia de los usuarios.

Se realizarán cambios en la plataforma y en la modalidad del servicio, lo cual se recomienda, ya que actualmente, el mercado es exigente y se pretende abarcar gustos, preferencias y actualizaciones que se presenten a lo largo de proceso.

Se actualizará el tema ambiental, y se adaptará a cambios y decisiones en el nivel nacional, que beneficien la preferencia del usuario por tomar en cuenta dichos aspectos; aspecto recomendado para cumplir con el objetivo nacional.

Se recomienda realizar dos auditorías en el año, si es necesario, se realizará una tercera, con el fin de verificar el buen funcionamiento de la plataforma desde las normas y características que la ley establece.

Se recomienda brindar realimentación a los asociados a la plataforma, con el fin de mantener la fidelidad de los usuarios e ir mejorando poco a poco, según reseñas obtenidas.

Para mantener un buen aspecto financiero, se recomienda tener un control de gastos y costos, lo cual deberá ser analizado mensualmente, para tomar decisiones referentes al sistema aplicado.

Se recomienda recibir asesoría tecnológica y legal en el proceso y avance del proyecto para mantenerse actualizado con temas relacionados con el sistema; de esta forma, se evitarán inconvenientes con el servicio brindado.

Bibliografía, Glosario y Abreviaturas

Bibliografía

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson

Gitman, L & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. Pearson

Hernández, R, Fernández, C & Baptista, P. (2014). *Metodología de a investigación*. Mc Graw Hill Education.

INTECO. (2016). *Norma para demostrar la carbono neutralidad: requisitos*. INTECO.

Kotler, P & Amstrong, G. (2012). *Fundamentos de marketing*. Pearson

Reyes, O, Blanco, J & Chao, M.M. (2014). *Metodología de investigación para cursos en línea*.

Sapag, N, Sapag, R & Sapag, J.M. (2014). *Preparación y evaluación de proyectos*. Mc Graw Hill Education.

Tamayo, M. (2013). *Proceso de la investigación científica.* Limusa Noriega Editores

Vejez activa: más que salud, es un tema económico y social (2017) Recuperado de, https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2017/10/11/vejez-activa-mas-salud-tema-economico-social

https://www.aboutespanol.com/que-es-una-pagina-web-3202308

https://dle.rae.es

http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1204/sujetos.html

https://www.yoseomarketing.com/blog/que-son-las-redes-sociales-para-que-se-utilizan/

http://www.infotecarios.com/analisis-documental-de-contenido-y-forma/#.XAi70JxKjIU

Glosario y Abreviaturas

Glosario

- Índice de deseabilidad: El Índice de Deseabilidad (ID) de un proyecto, es la relación que resulta de dividir los flujos positivos descontados entre los flujos de inversión inicial.
- Rentabilidad: condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión.
- Tasa interna de retorno: es la tasa de interés o rentabilidad que ofrece una inversión. Es decir, es el porcentaje de beneficio o pérdida que tendrá una inversión para las cantidades que no se han retirado del proyecto.
- Valor actual neto: es un criterio de inversión que consiste en actualizar los cobros y pagos de un proyecto o inversión para conocer cuánto se va a ganar o perder con esa inversión.
- Asociado: Un asociado es una persona o empresa que se juntan con otra persona o empresa para un negocio en específico. Un asociado "no es dueño de la empresa", tan sólo participa en ciertos procesos de la misma. No tiene responsabilidades civiles, únicamente en lo que respecta al negocio en particular en que participa.
- Factibilidad: se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas, es decir, si es posible cumplir con las metas que se tienen en un proyecto, tomando en cuenta los recursos con los que se cuenta para su realización.

Abreviaturas

ID: Índice de Deseabilidad

TIR: Tasa Interna Retorno

VAN: Valor Actual Neto

CCSS: Caja Costarricense del Seguro Social

INS: Instituto Nacional de Seguros

MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio

PYME: Pequeñas y Medianas Empresas

GPS: Global Positioning System, el significado en español es Sistema de Posicionamiento Global.

INTECO: Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica

Anexos y Apéndice

Anexos

Anexo 1

Cuestionario 1

¿Tiene familiares adultos mayores?

( ) Sí

( ) No

¿Quién es la persona encargada de atender necesidades del adulto mayor

_____

¿Quién cubre económicamente necesidades del adulto mayor?

_____

¿El adulto mayor hace uso de aplicaciones o páginas web para adquirir productos o servicios?

( ) Sí

( ) No

¿El adulto mayor recurre a algún familiar para tomar decisiones?

( ) Sí

( ) No

¿El adulto mayor requiere de algún cuidado de salud en específico? En caso afirmativo, especifique.

( ) Sí

( ) No

¿Familiares estarían interesados en adquirir servicios de cuido para el adulto mayor?

( ) Sí

( ) No

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el cuido de 4 horas, 8 horas, 24 horas del adulto mayor?

4 horas_____

8 horas_____

12 horas_____

¿Utilizaría una plataforma virtual para contratar un servicio de cuido de personas adultas mayores?

( ) Sí

( ) No

Seleccione aspectos que considera importantes y que tomaría en cuenta al momento de adquirir un servicio de cuido de adultos mayores (puede seleccionar más de una opción).

( ) Precio

( ) Genero del Cuidador(a)

( ) Edad del Cuidador(a)

( ) Calidad de Servicio

( ) Disponibilidad del Cuidador(a)

( ) Ubicación

( ) Fácil Acceso al Servicio

( ) Experiencia del Cuidador(a)

Anexo 2

Nombre, cédula, mayor, estado civil, profesión, ubicación en su condición de puesto, lugar de trabajo de la sociedad denominada nombre de sociedad., una empresa organizada y existente bajo las leyes y regulaciones de Costa Rica, con cédula de persona jurídica número, que para los efectos de este contrato se denominará X; y nombre, mayor, estado civil, nacionalidad cédula de identidad número vecino(a) ubicación, que para los efectos de este contrato se denominará Y hemos convenido en celebrar el presente CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO POR TIEMPO DEFINIDO, de conformidad con las siguientes cláusulas: CLÁUSULA PRIMERA. Objeto del contrato. Y se obliga a impartir el (o los) puesto que se indicará(n) y bajo las siguientes condiciones:

Puesto y Salario

Rige del 1 DE ENERO DEL 2013 AL 31 DE AGOSTO DEL 2013

Aunque Y cumplirá con sus compromisos con total autonomía, organizando personalmente la forma en la que se quiere desempeñar su cometido, deberá abarcar la totalidad del contenido de la labor mencionado, el cual le será entregado por el Puesto de Jefatura o Encargado de la respectiva Empresa. De igual forma deberá entregar en el plazo que establezca la X y en los formatos establecidos lo solicitado. **CLAUSULA SEGUNDA: Horarios.** El horario Y será el que se indica en la cláusula primera de este mismo contrato. El horario podrá ser modificado por Y, cada vez que así lo exijan necesidades institucionales, con la solo obligación de comunicárselo a Y con una antelación mínima de una semana. Y se obliga a ser puntual y cumplir las horas de trabajo que les han sido ofrecidas y a seguir los procedimientos previstos por X para registrar las horas de trabajo impartidas.

CLAUSULA TERCERA: Remuneración. En pago por su labor, X recibirá el salario total de ¢000 (00/100colones), mediante 1 pago, el cual será de ¢000 (00/100 colones) según las fechas establecidas por Y; dicho salario será pagado mediante depósito electrónico en la cuenta bancaria proporcionada por el Y del banco utilizado por la X.Si Y no presenta la cuenta para hacer el depósito , Y no se responsabiliza por atrasos en dichos depósitos. Dicho salario estará sujeto a las deducciones legales y las deducciones autorizadas por el X.

CLAUSULA CUARTA: No estabilidad. La asignación de trabajos que deberá cumplir X de conformidad con este contrato, no constituye para él derecho adquirido alguno en su favor y por consiguiente, Y en el eventual caso de que decida contratarlo en el futuro, no estará en la obligación de garantizarle trabajos en iguales condiciones a las que ahora se pactan. **CLÁUSULA QUINTA: Movilidad funcional.** X acepta que Y podrá solicitarle también que preste sus servicios en todas las labores análogas, similares o complementarias, aquellas para las cuales fue contratadas y sean compatibles con sus fuerzas, conocimientos, aptitudes, habilidades, destrezas, estado o condición y que formen parte de la actividad a la que se dedica Y.**CLÁUSULA SEXTA: Movilidad geográfica.** X acepta impartir el trabajo en la sede de la Y ubicada en HEREDIA y en cualquier otra sede o instalación sea o no propiedad de ésta, en la que sea necesario desplazarse para cumplir con los objetivos académicos del trabajo. **CLÁSULA SÉTIMA: Sustitución X.** En aquellas condiciones en las que X no pueda asistir a trabajar, por compromisos laborales o de otra índole, extraordinarios o imperiosos adquiridos con anterioridad o posterioridad a la firma de este contrato, podrá proponer Y, que en su lugar sea sustituido por otra persona de absoluta confianza, con conocimientos suficientes para cumplir con las obligaciones contractuales aquí adquiridas con previa aprobación del jefe o supervisor de la respectiva empresa. En tal caso, Y será el responsable de cancelarle a X sustituto sus honorarios. Es entendido por X que su presencia es imperiosa e insustituible, por lo que el incumplimiento a esta obligación será causal de despido sin responsabilidad patronal.

CLÁUSULA OCTAVA: Vacaciones y aguinaldo. Las vacaciones correspondientes y proporcionales al período contratado, se disfrutan durante la última o primera semana según los días indicados en el horario de la cláusula primera. El aguinaldo proporcional será cancelado al finalizar el plazo aquí establecido, según las políticas de Y.

CLÁUSULA NOVENA: Incentivos, bonificaciones o premios. Cualquier retribución en dinero o en especie, que otorgue Y, diferente del salario indicado en la cláusula TERCERA, con el objeto de incentivar, reconocer o incrementar la productividad o rendimiento X, quedan las partes entendidas que se reconoce por mera liberalidad de Y, quien se reserva el derecho de mantenerlo, modificarlo, suspenderlo o suprimirlo, sin que tenga que justificar su decisión y sin que se considere como derecho adquirido X.**CLÁUSULA DÉCIMA: Confidencialidad.** X no divulgará durante su período de trabajo y después de él, información confidencial de la empresa, de los clientes o proveedores de ésta, y de la cual llegue a tener conocimiento ya sea o no información manejada por él, excepto que tal divulgación o uso de la misma esté directamente relacionada y sea requerida para las labores para las cuales ha sido contratado. En este sentido, X se compromete a seguir todos los pasos necesarios para salvaguardar y proteger toda información confidencial contra el mal uso, divulgación, espionaje, pérdida y/o robo de la misma; y cuando se trate de la finalización de esta relación contractual con Y, se compromete de igual forma a entregar con prontitud todas la copias y documentos que estén en su posesión, especialmente, si contiene información confidencial. Para todos estos efectos, se entiende por información confidencial aquella información que generalmente no es conocida en la Industria o por el público y que es usada, manejada y obtenida exclusivamente por La Y en conexión con sus negocios. Se pone en conocimiento de X, que si éste revela Información Confidencial, está incumpliendo en forma grave el contrato y quedará expuesto a las sanciones que la legislación laboral y las antes indicada le permitan ejercer a Y. **CLÁUSULA DECIMA PRIMERA: Responsabilidad DEL X**. Y para el efectivo cumplimiento de las obligaciones Y, le podrá asignar herramientas tales como un equipo de computador, acceso a Internet, intranet y una cuenta de correo electrónico. X reconoce que las herramientas tecnológicas son propiedad de Y y por lo tanto son exclusivas para realizar las funciones asignadas. En este sentido, se encuentra absolutamente prohibido introducir cualquier tipo de programa, documento, carpeta, archivo o información personal a las herramientas que le brinde la Y. El recurso tecnológico solamente está disponible para fortalecer el flujo de información interna y con funcionarios y apoyar las diferentes tareas encomendadas. Para el desarrollo de las tareas asignadas por Y. X acepta y reconoce que en razón de las obligaciones establecidas en los puntos anteriores, X acepta ser responsable del pago de los daños causados a bienes de la Y y durante la ejecución de este contrato, por dolo, negligencia e imprudencia inexcusable, previa demostración del daño y una vez que X haya tenido la oportunidad de exponer su criterio y las pruebas de descargo que deseare presentar. **CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA: Vigencia del contrato**. Dada la naturaleza de los servicios para las que ha sido contratado X, una vez cumplidas las funciones descritas en la cláusula primera de este contrato, éste se tendrá por concluido sin responsabilidad, para ambas partes. **CLÁUSULA DECIMA TERCERA: Invenciones.** Los derechos de autor, propiedad intelectual y todo otro derecho, cualquiera fuere su naturaleza, sobre los materiales que produzca X para trabajar, serán exclusivamente propiedad de Y, quien podrá divulgarlos o utilizarlos en las circunstancias que así le convengan. **CLÁUSULA DECIMA CUARTA: Aceptación de los procedimientos y normas internas.** X acepta haber sido instruido sobre el contenido y alcance de los procedimientos y normas internas vigentes en X y relacionadas con la ejecución de este contrato y está de acuerdo con lo que allí se indica integre plenamente en este contrato. **CLÁUSULA DECIMA QUINTA: Causal de Nulidad del contrato.** Cuando por cualquier motivo el curso no pueda ser abierto y por ende el servicio aquí contratado no se brinde, este contrato será nulo, liberando de toda responsabilidad en lo económico y en lo moral a X. **CLÁSULA DECIMA SÉXTA: Ausencia e Incapacidades**. Cuando X se ausente por incapacidad o cualquier otro motivo, deberá comunicarlo fehacientemente el mismo día y enviar o presentar los comprobantes o justificaciones escritas a más tardar dos días después de ocurrida la ausencia. **CLÁUSULA DECIMA SÉTIMA: Aspectos no provistos en el contrato.** Todos aquellos aspectos que no estuvieran expresamente previstos en este contrato, se regirán por lo estipulado en el Código de Trabajo. **CLÁUSULA DECIMAOCTAVA: Evaluación del servicio contratado.** X acepta que el desempeño de su labor será evaluada por Y y que el resultado negativo de esas evaluaciones serán consideradas faltas graves a sus obligaciones laborales pudiendo ser sancionado hasta con el despido sin ninguna responsabilidad patronal. **CLAUSULA DÉCIMA NOVENA: No competencia y conflicto de intereses.** X se compromete a que, mientras sea empleado por la Y, no se involucrará en ningún negocio o sociedad (ya sea como agente, consultor, beneficiario de intereses, acreedor, o análogo) que implique competencia directa o indirecta con los negocios de la Y. De igual forma, mientras sea empleado (a) de la Y, el trabajador no se involucrará en ninguna gestión o en una empresa que constituya un conflicto verdadero o aparente de intereses con respecto a las obligaciones y deberes que éste tiene con la Y. Queda entendido por X que para prestar estos servicios, no debe estar sujeto al Régimen

de Dedicación Exclusiva o prohibición profesional vigente en las instituciones del Estado u otras entidades análogas. **CLÁUSULA VIGÉCIMA: Cesión de derechos de información:** X acepta que los datos personales que ha proporcionado a Y puedan ser cedidos a un tercero relacionado con Y, siempre que los datos indicados vayan a ser utilizados para fines relacionados con el giro habitual.

Leído por las partes, se acepta y firmamos en HEREDIA, a las diez horas y treinta y seis minutos del 11 de octubre del 2013

LA EMPRESA **EL EMPLEADO**

Anexo 3

Cuestionario 2

¿Cuál es su sexo?

( ) Si

( ) No

¿Qué edad tiene?

( ) 18 años-28 años

( ) 29 años-39 años

( ) 40 años-50 años

( ) 51 años o mas

¿En qué cantón y provincia vive actualmente?

¿Actualmente se encuentra laborando?

( ) Sí

( ) No

¿Estaría interesado(a) en trabajar cuidando adultos mayores por horas? (Aplica para personas que actualmente se encuentran laborando o no)

( ) Sí

( ) No

¿Se afiliaría usted a una plataforma para brindar servicio pagado de cuido para adultos mayores?

( ) Sí

( ) No

¿Dentro de cuál de los siguientes rangos de horario se encuentra su disponibilidad para el cuido de adultos mayores? (Puede seleccionar una o varias respuestas)

( ) 6am a 2pm

( ) 2pm a 10pm

( ) 10pm a 6am

( ) Otro. Especifique: _____

Anexo 4

COSTO MENSUAL Y RESUMEN ANUAL DE LA PLANILLA					
Costos legales y Cargas Sociales	Contribución del Patrono	Administrador	Técnico	Técnico	Total
Salario Base		**₡600,000**	**₡0**	**₡0**	
Invalidez, Vejez y Muerte	5.08%	₡30,480	₡0	₡0	
Salud, Enfermedad y Maternidad	9.25%	₡55,500	₡0	₡0	
Banco popular y desarrollo comunal	0.50%	₡3,000	₡0	₡0	
Asignaciones familiares	5.00%	₡30,000	₡0	₡0	
Instituto mixto de ayuda social (IMAS)	0.50%	₡3,000	₡0	₡0	
Instituto Nacional de Aprendizaje (INA	1.50%	₡9,000	₡0	₡0	
Fondo de capitalización laboral	3.00%	₡18,000	₡0	₡0	
Fondo de pensiones complementarias	1.50%	₡9,000	₡0	₡0	
Total Cargas sociales obligatorias	**26.33%**	₡157,980	₡0	₡0	
Cesantía	5.33%	₡31,980	₡0	₡0	
Preaviso	1.84%	₡11,040	₡0	₡0	
Vacaciones	4.17%	₡25,020	₡0	₡0	
Aguinaldo	8.33%	₡49,980	₡0	₡0	
Total Provisiones de ley	**19.67%**	₡118,020	₡0	₡0	
Total Obligatorio	**46.00%**	₡276,000	₡0	₡0	
Costos por Salario Mensual		₡876,000	₡0	₡0	₡ 876,000
Costos por Salario Anual		₡10,512,000	₡0	₡0	₡ 10,512,000

1	2	3	4	5	
₡10,512,000	**₡10,827,360**	**₡11,152,181**	**₡11,486,746**	**₡11,831,349**	COSTO DE 2 MESES
AUMENTA 4% ANUAL POR INFLACIÓN					₡1,752,000

SERVICIOS PROFESIONALES		COSTO/AÑO
Contador	75,000	900,000
Tecnico	500,000	6,000,000
Aseo y Limpieza	50,000	600,000
TOTAL POR MES	**625,000**	**7,500,000**

1	2	3	4	5
₡7,500,000	**₡7,800,000**	**₡8,112,000**	**₡8,436,480**	**₡8,773,939**
AUMENTA 4% ANUAL POR INFLACIÓN				₡1,250,000

Anexo 5

Inversión	₡7,827,928
Tasa Anual	11.00%
Plazo	60
Tasa por mes	0.92%
Cuota	₡170,198

FONDO DE AMORTIZACION DEL PRESTAMO					
Periódo	Cuota	Intereses	Amortización	Saldo	
				₡7,827,928	
1	₡170,198	₡71,756	₡98,442	₡7,729,486	
2	₡170,198	₡70,854	₡99,345	₡7,630,141	
3	₡170,198	₡69,943	₡100,255	₡7,529,886	
4	₡170,198	₡69,024	₡101,174	₡7,428,712	
5	₡170,198	₡68,097	₡102,102	₡7,326,610	
6	₡170,198	₡67,161	₡103,038	₡7,223,573	
7	₡170,198	₡66,216	₡103,982	₡7,119,591	
8	₡170,198	₡65,263	₡104,935	₡7,014,656	
9	₡170,198	₡64,301	₡105,897	₡6,908,759	
10	₡170,198	₡63,330	₡106,868	₡6,801,891	
11	₡170,198	₡62,351	₡107,847	₡6,694,043	
12	₡170,198	₡61,362	₡108,836	₡6,585,207	₡799,657
13	₡170,198	₡60,364	₡109,834	₡6,475,374	
14	₡170,198	₡59,358	₡110,841	₡6,364,533	

15	₵170,198	₵58,342	₵111,857	₵6,252,676	
16	₵170,198	₵57,316	₵112,882	₵6,139,794	
17	₵170,198	₵56,281	₵113,917	₵6,025,878	
18	₵170,198	₵55,237	₵114,961	₵5,910,917	
19	₵170,198	₵54,183	₵116,015	₵5,794,902	
20	₵170,198	₵53,120	₵117,078	₵5,677,824	
21	₵170,198	₵52,047	₵118,151	₵5,559,673	
22	₵170,198	₵50,964	₵119,234	₵5,440,438	
23	₵170,198	₵49,871	₵120,327	₵5,320,111	
24	₵170,198	₵48,768	₵121,430	₵5,198,680	₵655,850
25	₵170,198	₵47,655	₵122,544	₵5,076,137	
26	₵170,198	₵46,531	₵123,667	₵4,952,470	
27	₵170,198	₵45,398	₵124,800	₵4,827,669	
28	₵170,198	₵44,254	₵125,944	₵4,701,725	
29	₵170,198	₵43,099	₵127,099	₵4,574,626	
30	₵170,198	₵41,934	₵128,264	₵4,446,362	
31	₵170,198	₵40,758	₵129,440	₵4,316,922	
32	₵170,198	₵39,572	₵130,626	₵4,186,296	
33	₵170,198	₵38,374	₵131,824	₵4,054,472	
34	₵170,198	₵37,166	₵133,032	₵3,921,440	
35	₵170,198	₵35,947	₵134,252	₵3,787,188	
36	₵170,198	₵34,716	₵135,482	₵3,651,706	₵495,403
37	₵170,198	₵33,474	₵136,724	₵3,514,982	
38	₵170,198	₵32,221	₵137,977	₵3,377,004	
39	₵170,198	₵30,956	₵139,242	₵3,237,762	
40	₵170,198	₵29,679	₵140,519	₵3,097,244	
41	₵170,198	₵28,391	₵141,807	₵2,955,437	
42	₵170,198	₵27,092	₵143,107	₵2,812,330	
43	₵170,198	₵25,780	₵144,418	₵2,667,912	
44	₵170,198	₵24,456	₵145,742	₵2,522,169	
45	₵170,198	₵23,120	₵147,078	₵2,375,091	
46	₵170,198	₵21,772	₵148,426	₵2,226,665	
47	₵170,198	₵20,411	₵149,787	₵2,076,878	
48	₵170,198	₵19,038	₵151,160	₵1,925,718	₵316,389
49	₵170,198	₵17,652	₵152,546	₵1,773,172	
50	₵170,198	₵16,254	₵153,944	₵1,619,228	
51	₵170,198	₵14,843	₵155,355	₵1,463,873	
52	₵170,198	₵13,419	₵156,779	₵1,307,093	
53	₵170,198	₵11,982	₵158,216	₵1,148,877	
54	₵170,198	₵10,531	₵159,667	₵989,210	
55	₵170,198	₵9,068	₵161,130	₵828,080	
56	₵170,198	₵7,591	₵162,607	₵665,473	
57	₵170,198	₵6,100	₵164,098	₵501,375	
58	₵170,198	₵4,596	₵165,602	₵335,772	
59	₵170,198	₵3,078	₵167,120	₵168,652	
60	₵170,198	₵1,546	₵168,652	₵0	₵116,660

Apéndice

Heredia, 14 de diciembre de 2018

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

Presente

Estimados señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, denominado: Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Servicio de Cuido de Personas Adultas Mayores, elaborado por la estudiante: Sofía Dayana Víquez Brenes, como requisito para que el citado estudiante pueda optar por la Licenciatura en Administración de Negocios, con énfasis en Finanzas. Considero que dicho trabajo cumple con los requisitos de forma y de contenido exigidos por la Universidad, y por tanto lo recomiendo para su defensa oral ante el Consejo Asesor.

Suscribe cordialmente,

MBA. Edgar López Gómez

Tutor

Heredia, 14 de diciembre de 2018

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

Presente

Estimados señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, denominado Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Servicio de Cuido de Personas Adultas Mayores, elaborado por la estudiante: Sofía Dayana Víquez Brenes, como requisito para que el citado estudiante pueda optar por la Licenciatura en Administración de Negocios, con énfasis en Finanzas. Considero que dicho trabajo cumple con los requisitos de forma y de contenido exigidos por la Universidad, y por tanto lo recomiendo para su defensa oral ante el Consejo Asesor.

Suscribe cordialmente,

Lic. Jonathan Salas Segura

Lector

Heredia, 11 de diciembre de 2018

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

Escuela de Administración de Negocios

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Latina de Costa Rica

Estimados señores

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación, denominado " Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Servicio de Cuido de Personas Adultas Mayores," elaborado por la estudiante Sofía Dayana Víquez Brenes, para optar por la Licenciatura en Administración de Negocios, con énfasis en Finanzas.

Corregí el trabajo en aspectos, tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía , puntuación , aspectos de APA y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero, que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación, por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad

Se suscribe cordialmente,

Zaida Solano S.

M.Sc. Zaida Solano Soto

Carné 3048-44

Teléfono 83-98-18-34

Correo electrónico zaidasolano @hot. mail.com

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES®

"Carta Autorización del autor(es) para uso didáctico del Trabajo Final de Graduación"

Vigente a partir del 31 de Mayo de 2016

Instrucción: *Complete el formulario en PDF, imprima, firme, escanee y adjunte en la página correspondiente del Trabajo Final de Graduación.*

Yo (Nosotros):
Escriba Apellidos, Nombre del Autor(a). Para más de un autor separe con " ; "

Víquez Brenes Sofía Dayana

De la Carrera / Programa: Administración de Negocios con Enfasis en Fnanzas
autor (es) del (de la) *(Indique tipo de trabajo):* Proyecto
titulado:

Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Servicio de Cuido de Personas Adultas Mayores

Autorizo (autorizamos) a la Universidad Latina de Costa Rica, para que exponga mi trabajo como medio didáctico en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI o Biblioteca), y con fines académicos permita a los usuarios su consulta y acceso mediante catálogos electrónicos, repositorios académicos nacionales o internacionales, página web institucional, así como medios electrónicos en general, internet, intranet, DVD, u otro formato conocido o por conocer; así como integrados en programas de cooperación bibliotecaria académicos dentro o fuera de la Red Laureate, que permitan mostrar al mundo la producción académica de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley No. 6683 sobre derechos de autor y derechos conexos de Costa Rica, permita copiar, reproducir o transferir información del documento, conforme su uso educativo y debiendo citar en todo momento la fuente de información; únicamente podrá ser consultado, esto permitirá ampliar los conocimientos a las personas que hagan uso, siempre y cuando resguarden la completa información que allí se muestra, debiendo citar los datos bibliográficos de la obra en caso de usar información textual o paráfrasis de esta.

La presente autorización se extiende el día *(Día, fecha)* 14 del mes Diciembre del año 2018 a las 12:00pm . Asimismo declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: que soy el autor(a) del presente trabajo final de graduación, que el contenido de dicho trabajo es obra original del (la) suscrito(a) y de la veracidad de los datos incluidos en el documento. Eximo a la Universidad Latina; así como al Tutor y Lector que han revisado el presente, por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo, de cualquier responsabilidad por su autoría o cualquier situación de perjuicio que se pudiera presentar.

Firma(s) de los autores *Según orden de mención al inicio de ésta carta:*