



UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MODELO DE NEGOCIO
“NOVAVIDA EN LÍNEA”

GERENCIA DE ESTUDIO DEL PROCESO
DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Elaborado por:

Angel Benalcázar Cando

Tutoría por: Verónica Carrera del Rio Márquez de la Plata MBA

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciada en Administración de Empresa

Guayaquil, Ecuador

Marzo, 2023

2. Cláusula de Autorización

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Benalcázar Cando Angel Demetrio** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el/la autor/a del trabajo de titulación "**Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea: Gerencia de estudio de proceso de investigación de mercado**", el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio "**NOVAVIDA en línea**".
2. Que el trabajo de titulación contenido en el documento de titulación es una creación de mi autoría por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autor y no infringen derechos de autor de terceras personas.
3. Que el trabajo de titulación fue realizado bajo modalidad de aprendizaje colaborativo junto con los estudiantes Almeida Guiseppe, Andrade Sonia, Ardila José, Bonnard Karina, Murillo Gabriela.

En virtud de lo antes declarado, asumo de forma exclusiva la responsabilidad por los contenidos del trabajo de titulación, su originalidad y pertinencia y exonero a la Universidad Casa Grande de toda responsabilidad civil, penal o de cualquier otro carácter por los contenidos desarrollados en dicho trabajo.



Benalcázar Cando Angel Demetrio

0917729477

Declaro que

Yo, Benalcázar Cando Angel Demetrio en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación **“Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea: Gerencia de estudio de proceso de investigación de mercado”** de la modalidad Modelos de Negocio, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Virtual, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.



Benalcázar Cando Angel Demetrio
0917729477

3. Resumen Ejecutivo

El presente trabajo, resume todo lo realizado durante el proceso de desarrollo del Modelo de Negocio de “NOVAVIDA en línea”, desde el estudio de la problemática observada, el proceso de diseño del concepto de negocio usando las herramientas de *design thinking*, que proporciona el enfoque inicial, para realizar luego el estudio de mercado que provee del conocimiento del tamaño del mercado y sus características. El estudio de mercado nos proveyó de la información del tamaño del mercado en el que existen 30.812 adultos mayores de 69 y menores de 80 años pertenecientes al segmento socio económico A, B y C+, de los cuales el 40,40 % están dispuestos a recibir un servicio como el propuesto por NOVAVIDA en línea. Posteriormente el desarrollo del plan de marketing ayuda a alinear el servicio propuesto con el usuario y/o cliente¹. Por medio del taller administrativo se da forma a la estructura operativa funcional, que se valida con el taller legal en cuanto al modelo de contratación del personal y la estructura legal de la empresa.

El enfoque de responsabilidad social empresarial permite visualizar acciones preventivas para dar sostenibilidad al proyecto, que se analiza a detalle en el taller técnico y permite completar el diseño del modelo de negocio, para luego darle forma financiera a través del análisis financiero, para permitir visualizar y comprobar la viabilidad de este proyecto.

Los diferenciadores en la propuesta de valor son: que trabaja en los cuatro entornos, en la seguridad de la casa, evita el caótico tráfico vehicular, y es provisto por profesionales

¹ Por el modelo de negocio y servicio prestado, el usuario siempre será un adulto mayor, pero el cliente puede ser un hijo o persona a cargo del adulto mayor.

expertos en el tratamiento de adultos mayores, con una aplicación amigable, con constantes actualizaciones.

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de: Almeida Izquierdo Giuseppe, Andrade Rosales Sonia, Ardila Solís José, Benalcázar Cando Ángel, Bonnard Basantes Karina, Murillo Suarez Gabriela y explica el plan de negocios denominado “NOVAVIDA en línea”; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.

4. Palabras Clave

#NOVAVIDA, #adulto mayor, #calidad de vida, #Guayaquil, #Club en línea

5. Consideraciones Éticas

El modelo de negocios de **NOVAVIDA en línea** se desarrolla con estricto apego a la ética y a los protocolos del bien hacer, respetando el derecho a vivir con dignidad de colaboradores, usuarios y clientes y la confidencialidad de la información.

No se ha vulnerado derechos o propiedad intelectual de ninguna persona u organización, pues no se ha copiado ningún texto n idea, ni parafraseados partes esenciales del modelo de negocios. Cuando ha sido necesario apoyarse en conceptos o hipótesis se otorga la propiedad intelectual, por medio de las citas bibliográficas.

6. Índice de Contenido

2.	Cláusula de Autorización	2
3.	Resumen Ejecutivo.....	4
4.	Palabras Clave	6
5.	Consideraciones Éticas.....	7
6.	Índice de Contenido	8
	Índice de Tablas.....	10
	Índice de Ilustraciones.....	10
7.	Antecedentes y Justificación	11
8.	Objetivo General y Específicos del Proyecto.....	15
	Objetivo General.	15
	Objetivos específicos.....	15
9.	Breve Descripción del Modelo de Negocios Completo	16
	Design Thinking.....	16
	Estudio de mercado.	17
	Plan de Marketing.....	18
	Estudio Administrativo y de RSE.....	19
	Estudio Técnico.	22

Estudio Financiero.....	22
10. Descripción del Modelo de Negocios.	23

Índice de Tablas

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 ¡Error! Marcador no definido.

Ilustración 2 ¡Error! Marcador no definido.

7. Antecedentes y Justificación

Los principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad² fueron aprobados por resolución 46/91 de la asamblea general de las Naciones Unidas de fecha 16 de diciembre de 1991,(Acnur). Entre los principios se incluyen los siguientes:

Independencia. Las personas de edad deberán tener acceso a programas educativos y de formación adecuados. Las personas de edad deberán tener la posibilidad de vivir en entornos seguros y adaptables a sus preferencias personales y a la evolución de sus capacidades.

Participación. Las personas de edad deberán tener acceso a servicios de atención de salud que les ayuden a mantener o recuperar un nivel óptimo de bienestar físico, mental y emocional, así como a prevenir o retrasar la aparición de enfermedades.

Autorrealización. Las personas de edad deberán poder aprovechar las oportunidades para desarrollar plenamente su potencial.

Dignidad. Las personas de edad deberán recibir un trato digno, independientemente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones, y han de ser valoradas independientemente de su contribución económica.

Los principios rectores, deben ser garantizados por el Estado, sin embargo,

² Definición adoptada por Naciones Unidas para los adultos mayores, debido a que la legislación en todos los países no es similar en su definición, y en el umbral de edad que tienen internamente para considerarlos como adultos mayores.

La Carta Humanitaria sienta el fundamento ético y jurídico para los Principios de Protección, la Norma Humanitaria Esencial y las normas mínimas presentadas en el Manual. Constituye tanto la expresión de los derechos y obligaciones jurídicos establecidos, como la expresión de convicciones compartidas. (Sphere).

En este instrumento del Derecho internacional humanitario, se indica: que donde el Estado, no puede, no quiere o no llega, le corresponde a la sociedad civil y a las organizaciones humanitarias asumir este rol. En nuestro país, no existe un programa estructurado público que garantice estos derechos de los adultos mayores, y se observa cada vez más el deterioro de sus condiciones. Bajo esta realidad, surge NOVAVIDA en línea, para proveer a los adultos mayores de un espacio de recreación que permita mejorar la calidad de vida, por medio de optimizar sus entornos emocionales, físicos, cognitivos y sociales.

Se establecen cuatro tipos o formas de envejecimiento: ideal, activo, habitual y patológico, a partir de indicadores que incluyen enfermedades crónicas diagnosticadas, deterioro cognitivo, capacidad funcional, autopercepción del estado de salud, consumo de alcohol y tabaco y actividad física (Gonzalez, 2007)

Según la Organización Mundial de la Salud, hay 810 millones de adultos mayores en el mundo, de los cuales más del 20% es decir más de 162 millones de ellos, sufren de algún trastorno mental, como depresión y/o Alzheimer. Por tanto, una de cada cinco personas mayores a 65 años, lo sufren. Unas de las principales causas del desarrollo de estos tipos de desequilibrios son: el estrés, la inactividad y el aislamiento, los tres pilares que lastimosamente, caracterizan la adultez mayor.

Ante la alarmante y dolorosa realidad, nace la idea de este proyecto: NOVAVIDA en línea, un club recreativo virtual, para adultos mayores, cuya propuesta de valor es: generar estado de bienestar y felicidad con la inclusión a la tecnología y postergar la aparición de los efectos naturales del paso de los años.

Según la Organización Mundial de la Salud, hay 810 millones de adultos mayores en el mundo, de los cuales más del 20% es decir más de 162 millones de ellos, sufren de algún trastorno mental, como depresión y Alzheimer. Es decir, 1 de cada 5 personas mayores a 65 años, lo sufren y una de las principales causas del desarrollo de estos tipos de desequilibrios son: el estrés, la inactividad y el aislamiento, los 3 pilares que lastimosamente, caracterizan la adultez mayor.

Ante la alarmante y dolorosa realidad, nace la idea de este proyecto: NOVAVIDA en línea, un club recreativo en línea, para adultos mayores, cuya propuesta de valor es: generar estado de bienestar y felicidad con la inclusión a la tecnología y postergar la aparición de los efectos naturales del paso de los años.

El modelo de negocio de NOVAVIDA en línea, es un emprendimiento destinado a los adultos mayores de entre 69 y 80 años, sin limitaciones funcionales y con manejo de dispositivos electrónicos, de estrato social medio alto, residentes en la zona urbana de Guayaquil, Daule y Samborondón. NOVAVIDA en línea tiene el objetivo de ser una experiencia que contribuya a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, proporcionando un espacio de recreación, acompañamiento y actividad física y cognitiva.

Para materializar la propuesta de valor, NOVAVIDA en línea, ofrece el servicio tres veces por semana en sesiones de dos horas de duración, segmentadas en porciones de media

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

hora cada una, para realizar actividades cognitivas, sociales, físicas y emocionales. Todos los segmentos son tutelados y dirigidos, por profesionales en cada una de las áreas y se cuenta, con herramientas de seguimiento y evaluación, para la detección precoz de deterioros o apareamiento de patologías.

8. Objetivo General y Específicos del Proyecto

Objetivo General.

Mejorar la calidad de vida de los adultos mayores que no tienen posibilidad de salir de casa, proporcionando un espacio de recreación, acompañamiento y actividad física y cognitiva.

Objetivos específicos.

- 8.1. Dimensionar el tamaño del mercado, la competencia existente y el análisis de contexto para el tipo de negocio en estudio.
- 8.2. Desarrollar el modelo de negocios, administrativa, operativa, legal, técnica y financieramente.
- 8.3. Testear la aceptación del servicio propuesto, por parte del mercado.
- 8.4. Obtener el financiamiento requerido
- 8.5. Implementar el modelo de negocios diseñado.

9. Breve Descripción del Modelo de Negocios Completo

NOVAVIDA en línea, es un modelo de negocio, orientado a brindar asistencia y acompañamiento virtual a adultos mayores de 69 años y menores de 80 que viven en la zona urbana de Guayaquil y sus zonas aledañas de Daule y Samborondón. El proyecto surge como respuesta a la problemática que padecen muchos adultos mayores, de desconexión con el entorno, aislamiento social, sentimiento de soledad e inutilidad, que contribuye a evidenciar más, el natural deterioro y reducción de capacidades producto del paso de los años. Es un servicio orientado a generar bienestar y minimizar los efectos naturales de la edad.

Design Thinking.

Se identifica la existencia de adultos mayores, que en la actualidad se encuentran padeciendo soledad, con sentimientos de inutilidad, sintiéndose como carga para sus familiares, desconectados del entorno, lo que está generando situaciones de ansiedad y acelerando su proceso de envejecimiento.

Como respuesta a esta situación surge NOVAVIDA en línea, como un servicio, que pretende suplir estas carencias, proporcionando compañía, ayudándoles a ejercitarse, activando sus capacidades cognitivas, y abriendo un abanico de posibilidades de socializar en línea con otras personas de su misma edad, con sensaciones y sentimientos similares.

En la etapa de empatizar, se identifica a adultos mayores de 69 y menores de 80, que necesitan mantener el contacto con el mundo exterior y sentirse útiles. En la etapa de definir, se identifica al adulto mayor como usuario en la necesidad de tener actividades que lo reanimen, porque se está desconectando del mundo exterior.

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

Se propusieron 15 alternativas de intervención, a las que se les determina su costo anual, y el nivel de contribución a la solución del problema con enfoque integral, valorando su nivel de intervención en los cuatro entornos críticos: físico, emocional, social y cognitivo. De las alternativas evaluadas se descartaron las cuatro alternativas más costosas y las cinco que menos aportan a la solución del problema, elaborándose el mapa de costo relevancia, que determinó, que la implementación de un servicio en línea, para atender a los adultos mayores desde la comodidad de su casa, con tres sesiones semanales de dos horas cada una, dividida en cuatro segmentos de treinta minutos, para mantener el interés y nivel de concentración de los adultos mayores, y que el trabajo sería en grupos de 12 personas tuteladas por profesionales.

Con ese concepto definido en la etapa de prototipar, se diseñó la estrategia de servicio, que es utilizando una plataforma, y mediante reuniones en zoom, mantener las actividades. Para comprobar el prototipo, se efectuaron dos sesiones virtuales organizadas por el equipo de diseño, una con adultos mayores a las que asistieron 17 adultos y otra con familiares de adultos mayores, de las que se sacaron importantes datos para el diseño del proyecto.

Estudio de mercado.

Se establece como zona de influencia del proyecto, la zona urbana de Guayaquil, parte de la zona urbana de Daule, cercana a Guayaquil, y la zona urbana de Samborondón. En la zona seleccionada existen 212.973 adultos mayores, 90.623 en la franja etaria de mayores de 69 y menores de 80 años, 30.812 de los segmentos socio económicos A, B y C, 20.719 sin limitaciones funcionales y 12.449 dispuestos a pagar 95 dólares mensuales por el servicio.

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

Para el estudio de mercado, se utilizaron varias técnicas, entre ellas la observación, entrevistas a profundidad con expertos, grupos focales. El proceso de observación se llevó a cabo en el centro NOVAVIDA y la efectuaron dos miembros del equipo, con la finalidad de comprender los patrones de conducta de los adultos mayores.

Posteriormente se efectuaron cuatro entrevistas a profundidad, dos con psicólogos para conocer mejor la perspectiva profesional sobre el comportamiento de los adultos mayores y la pertinencia de un trabajo en línea. Y dos entrevistas con técnicos especialistas en manejo de plataformas de e-learning. Los tres grupos focales, fueron dos con adultos mayores y uno familiares de adultos mayores.

Con los datos recopilados en la información permitieron diseñar el formato de una encuesta destinada a familiares que tienen a su cargo adultos mayores, utilizando Google Form, se tomaron 373 encuestas correspondientes a la muestra representativa, para la población determinada. Este estudio incorpora el análisis de las 5 Cs.

Plan de Marketing.

Con la información del estudio de mercado, quedó claramente diferenciado el usuario del cliente. El usuario es el adulto mayor que participará de la experiencia, y el cliente es el familiar que lo tiene a su cargo y contrata el servicio.

El Plan de marketing, se dirige a captar clientes de entre 35 a 55 años que tienen a su cargo a padre, madre u otro familiar adulto mayor.

En la estrategia competitiva se determina el target a los que se dirige la comunicación y se identifican los diferenciales, la propuesta potencia valores como: la seguridad de recibir

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

el servicio en la seguridad de la casa, comodidad al evitar el traslado, la salud al minimizar riesgos de contagios, continuidad al no interrumpir el servicio por salidas.

NOVAVIDA en línea, no tiene competencia, por ser los primeros en el mercado. Con todos estos valores se busca posicionar a la empresa como referente del mercado.

Para la estrategia de comunicación, se utiliza la herramienta conocida como Mix de Marketing, partiendo con una campaña de prelanzamiento que promociona el servicio con precio y sin precio, obteniendo como resultado solo un 11% de diferencia entre los que se interesan en el anuncio sin precio frente al anuncio con precio.

En lo referente a la plaza, se prevé lanzar el servicio de manera virtual en la zona urbana de Guayaquil y sus alrededores de Daule y Samborondón.

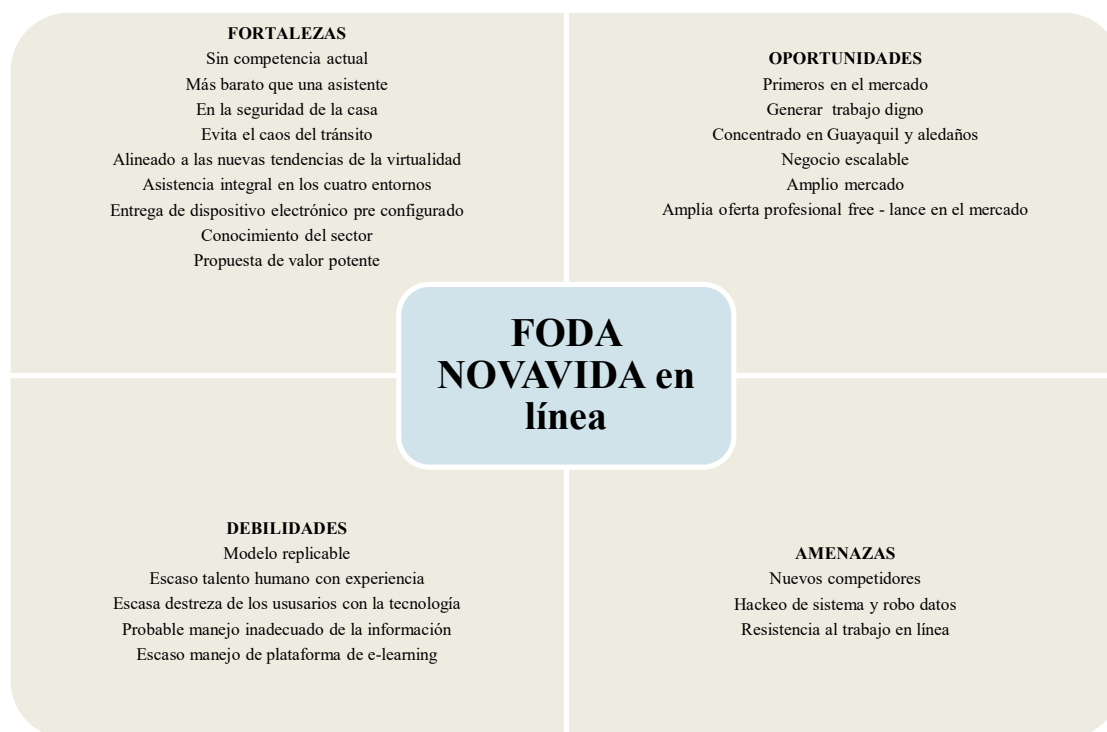
En lo relacionado a la Promoción, se desarrolla un estudio de Comunicación Integrada de Marketing, desarrollando un plan de Comunicación de medios y su respectivo presupuesto. El servicio se lo lanzará con un evento promocional, que es el cierre de la campaña de lanzamiento, que usará las redes sociales Instagram, Facebook y Twitter destinada para el consumo del cliente. Se realizarán campañas promocionales por día de la madre, día del padre y Navidad.

Estudio Administrativo y de RSE.

Se realiza análisis FODA de la organización que se pretende crear con el proyecto.

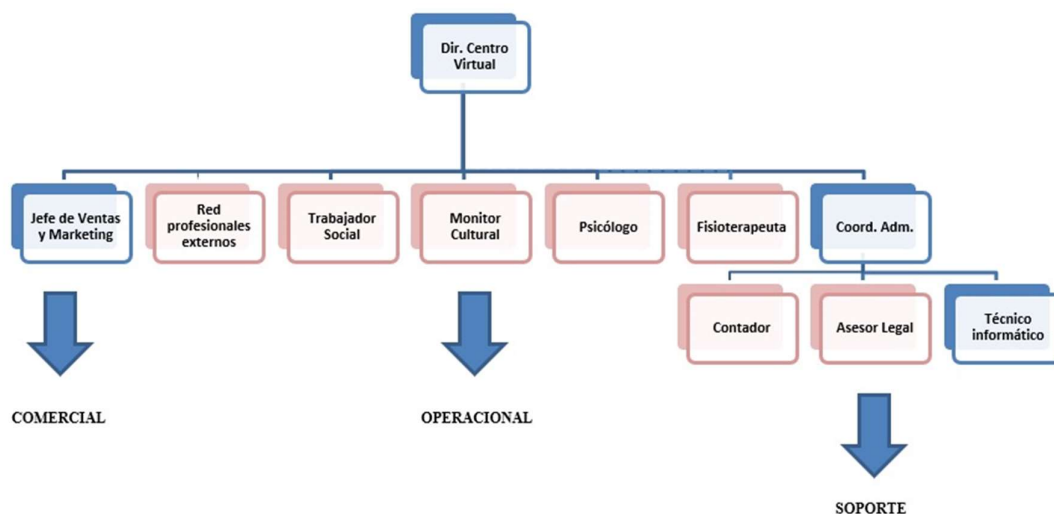
Ilustración 1

Análisis FODA de NOVAVIDA en línea



Se valoran, los requerimientos de talento humano, tanto de plantilla como de profesionales para la prestación de servicios. Con esta determinación se construye el organigrama operativo funcional, que la encabeza un/a director/a del Centro, un/a Coordinador/a administrativa, un/a Responsable de ventas, y un/a Responsable informático, para operar el sistema.

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

Ilustración 2*Organigrama operativo funcional*

Definidos los requerimientos de la estructura organizacional, se define los perfiles de cada uno de ellos, junto con el manual de funciones y los KPIs o indicadores de medición del desempeño. El estudio administrativo, entrega también el presupuesto de la nómina del equipo humano necesario, considerando las categorías laborales y el valor del tipo de perfil en el mercado.

En lo concerniente a la responsabilidad social empresarial RSE, ha sido de gran utilidad, para visualizar desde otra perspectiva, la huella que podemos dejar con el emprendimiento, en los actores involucrados, tanto internos como externos, así como ser más

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

cuidadosos para seleccionar a nuestros proveedores por su compromiso con la sostenibilidad. Se establece un programa de reciclaje de los dispositivos electrónicos que se entregan para la prestación del servicio.

Estudio Técnico.

Poder analizar el proyecto en desarrollo, bajo la herramienta del triángulo de servicio, ayudó a mejorar el diseño, por ejemplo, la tangibilización del servicio, surge de este análisis, diagramar paso a paso lo que se debe ejecutar para dar el servicio, contribuye a entender a profundidad lo que se requiere hacer y lo que se necesita para dar el servicio. Al tener toda esta información se dimensiona el proyecto técnicamente, para determinar necesidades de talento humano, equipos, recursos financieros, así como las necesidades físicas para prestar el servicio en espacio físico, mobiliario, equipamiento, medios logísticos y otros.

Estudio Financiero

El total de inversión para que NOVAVIDA en línea sea operativa asciende a 67.511,56 dólares que se financian con un crédito de 40.000 y la diferencia la aportan los socios o inversionistas, el crédito bancario al 10,76 % y el aporte de socios al 24 % lo que deja la Tasa mínima admisible de Retorno en 16,16%

Los distintos flujos del periodo, junto con la inversión, permiten calcular la TIR que es de 56,59 % y el VAN que alcanza la cifra de 118.558,65 dólares , y un periodo de retorno de la inversión de tres años un mes y 16 días.

10. Descripción del Modelo de Negocios.

A continuación, se presenta uno de varios estudios e investigaciones individuales que en conjunto conforman el modelo negocio NOVAVIDA en línea. El tema desarrollado a continuación es la Gerencia de Estudio de Mercado.

10.1. GERENCIA: ESTUDIO DE MERCADO

Desde esta Gerencia se busca presentar las características generales que el estudio de mercado proporcionó al proyecto, factores de decisión y datos relevantes que derivan en acciones para el plan de marketing y las siguientes gerencias.

10.1.1. Estudio de Mercado

Como una iniciativa del área de marketing, lo que hace es recolectar y analizar la información de clientes, proveedores y competidores. Como mencionado anteriormente, es una estrategia realizada antes, con el propósito de verificar la viabilidad del proyecto y formular (posteriormente) un plan de negocios.

10.1.1.1. Investigación de mercado

La investigación de mercado, es un pilar fundamental, en el desarrollo de un proyecto de inversión, esta información permite conocer a detalle y con espectro amplio, las características de los potenciales clientes y el nivel de aceptación que la propuesta tiene dentro del mercado. Por ello, se sugiere que sea lo más detallada y meticulosa posible esta investigación, pues más cerca de la realidad se estará para el proyecto.

10.1.1.1.1. Objetivo General

Evaluar el nivel de aceptación de la propuesta de valor del proyecto NOVAVIDA, dirigida a adultos mayores de 69 y menores de 80 años que viven en la zona urbana de Guayaquil, Daule o Samborondón

10.1.1.1.2. Objetivos Específicos

- Identificar los patrones de consumo de servicios como los propuestos del Grupo Objetivo.
- Definir los atributos específicos que los adultos mayores esperan recibir de este servicio.
- Determinar el precio por el servicio ofertado, en función de la capacidad de pago de los adultos mayores.
- Definir los canales a través del que los familiares y los adultos mayores esperan recibir la información sobre el servicio que vamos a brindar.
- Mapear la competencia que existe en el sector de servicios a favor del adulto mayor
- Identificar aliados estratégicos para el modelo de negocio.

10.1.1.1.3. Población

Guayaquil es la ciudad con mayor densidad demográfica en Ecuador, con un total de 2 723.665 habitantes, (INEC, 2020) en su aglomeración urbana, incluyendo la población urbana de Guayaquil, la población urbana de Durán y la de la parroquia samborondeña de La Puntilla (excluyendo la parroquia dauleña de La Aurora).

Los adultos mayores son el 7,82 % de la población (DATOS MACRO.COM) que, para la zona urbana de Guayaquil, Daule y Samborondón, representan 212.973, como se aprecia en la Tabla 1.

Tabla 1

Segmentación etaria de sub grupo Adultos mayores

GRUPO ETARIO	TOTAL	% POBLACIÓN AM	% POBLACIÓN NACIONAL
---------------------	--------------	-----------------------	-----------------------------

65-69 AÑOS	76.983	36,15%	2,83%
70-74 AÑOS	52.835	24,81%	1,94%
75-79 AÑOS	37.788	17,74%	1,39%
80+ AÑOS	45.366	21,30%	1,67%
TOTAL	212.973		7,82%

Para llegar al segmento adecuado, se continuó con la segmentación hasta llegar a indicar que los que caben dentro de la propuesta son el 75,4 %, la descripción de esta segmentación se observa en la Tabla 2

Tabla 2

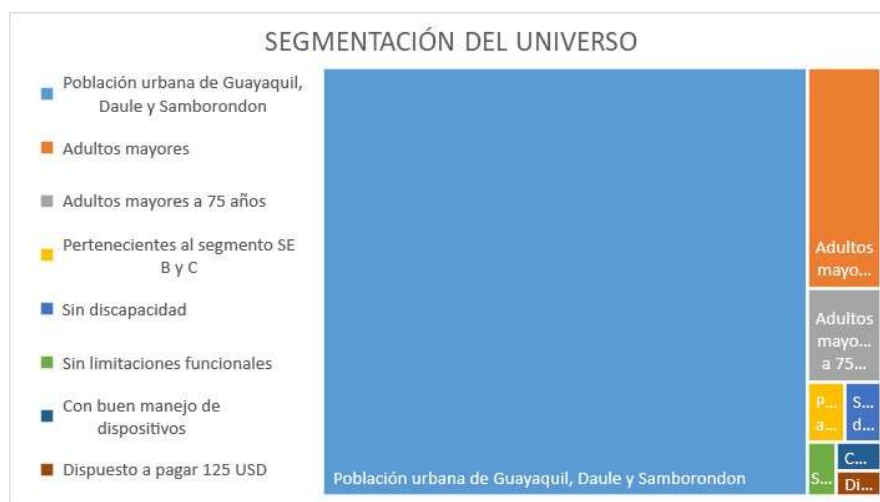
Principales parámetros poblacionales para la segmentación

Grupo	Valor
Población urbana de Guayaquil, Daule y Samborondón	2.723.665
Adultos mayores	212.973
Adultos mayores de 69 y menores de 80 años	90.623
Pertenecientes al segmento SE A, B y C	30.812
Sin discapacidad	28.005
Sin limitaciones funcionales	20.769

Con buen manejo de dispositivos	16.511
Dispuesto a pagar 125 USD	12.449

Una manera visual de poder ver los detalles de segmentación se puede validar en la ilustración 3

Ilustración 3



10.1.1.1.4. Muestra

La muestra representativa es un conjunto de elementos de un universo que tienen un tamaño apropiado y guardan una probabilidad razonable. Esta muestra debe cumplir ciertos criterios

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

como el nivel de confianza, margen de error. Para el universo de 12.449 elementos, con nivel de confianza del 95 % y margen de error del 5 %, utilizando la fórmula estadística para el efecto, arroja un resultado que la muestra representativa que cumple con los parámetros señalados es de 373 elementos.

10.1.1.1.5. Diseño de la Investigación

La tipología de investigación, es mixta, de carácter exploratorio, se buscan datos cualitativos y cuantitativos. Para la investigación se usan las siguientes técnicas:

- Observación.
- Entrevista a profundidad al experto.
- Grupos Focales.
- Encuesta.

10.1.1.1.6. Desarrollo de Técnicas de Investigación (encuestas, entrevistas a profundidad, grupos focales)

Observación, durante tres días seguidos en el Centro de Adultos Mayores NOVAVIDA para conocer los patrones de comportamiento de los adultos mayores.

Entrevista a profundidad al experto. Con expertos informáticos, que conozcan del manejo de plataformas de e-learning y con un profesional de la Psicología.

Grupos Focales. Se realizarán tres grupos focales, 2 con adultos mayores y otro con los familiares que tienen a cargo a adultos mayores.

Encuesta. Se realizará encuesta en línea a familiares que tienen a cargo a adultos mayores, en ambos casos la muestra es de 379 elementos. Dado que la encuesta, es la culminación de la investigación en la fase de toma de datos, ésta debe cubrir todas las necesidades de información requeridas.

10.1.1.1.7. Resultados de la investigación

Conclusiones de la Observación:

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

- No existen dos adultos mayores iguales, cada uno es un mundo
- Son dulces y atentos
- Los hombres quieren mantener el status de “líderes de la manada”
- Las mujeres son más perspicaces y astutas
- En esta edad, empiezan a aparecer las enfermedades neuro degenerativas, y esto genera ansiedad en ellos
- Cuidadosos de la imagen, aún se evidencia “vanidad”

Entrevistas a profundidad a profesionales:

El Dr. José Luis Fernández,

Sobre el entorno del E-Learning nos dijo:

- El E-Learning es el entorno virtual de enseñanza
- La Formación en línea es la tendencia actual
- Existen muchos desarrollos para aprender haciendo
- La Plataforma más conocida de E-Learning es Moodle

Sobre el modelo de negocios dijo lo siguiente:

- Para que una plataforma sea eficiente, lo único que se necesita es que tengas buen internet
- A nivel de talento humano, se requiere un administrador de sistema, que coordine todo lo tecnológico
- El modelo de negocios que se plantean, funciona muy bien con una plataforma de éste tipo

La Ing. Liliana Freire,

Sobre el e-learning dijo:

- El E-learning, son un conjunto de herramientas que te sirven para la enseñanza aprendizaje en el entorno virtual

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

- El E-Learning es un entorno adecuado para el adulto mayor
- Actualmente hay muchas plataformas para esto, Moodle, Meet, Zoom

Sobre el modelo de negocios, se expresó así:

- Para una buena operación de la aplicación se requiere una buena red de internet
- Para la operación requieres un equipo humano multidisciplinario
- No conozco ninguna iniciativa parecida a la vuestra.

La Psicóloga Nicole Dib,

Sobre el perfil del adulto mayor

- Definir el perfil de un adulto mayor es muy complicado, porque cada uno es un mundo
- Trabajar con adultos mayores es un reto y un desafío, pues es la edad donde aparecen enfermedades neuro degenerativas, que complican la interacción
- Adicionalmente te enfrentas a personas que arrastran todo tipo de patologías que condicionan su comportamiento

Sobre las tendencias de servicio.

- El mercado para trabajar con adultos mayores, es amplio y poco explorado
- Las necesidades claves de los adultos mayores es prepararse o enfrentar a las enfermedades neuro degenerativas,
- Es muy notorio el cambio de patrón conductual entre las diferentes segmentaciones etarias, un adulto de 70 tiene características diferentes de uno de 80
- Todo trabajo que se haga con los adultos mayores, contribuye a mejorar o aumentar su lucidez

Sobre el Modelo de negocio

- Los adultos mayores requieren cuidado y trabajo en las cuatro áreas, físico, cognitivo, social y emocional.

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

- La modalidad en línea la utilizo con mis adultos mayores, me facilita el contacto más cercano con ellos
- Los resultados de usar la metodología, han sido buenos

El Psicólogo Raúl Cazar,

Sobre el perfil del adulto mayor

- Para trabajar con adultos mayores hay que diferenciar los que tienen deterioro cognitivo y los que no
- El 98 % de mis pacientes usan dispositivos electrónicos

Sobre las tendencias de servicio

- De la experiencia, todas las actividades de los distintos entornos, les generan felicidad a los adultos mayores
- Disfrutan mucho de cosas sencillas, cantar, bailar, hacer manualidades
- Creo necesario, recoger las experiencias de profesionales del sector, para mejorar la propuesta

Sobre el modelo de negocio

- Conozco de algunas iniciativas, pero son espontáneas de adultos mayores, por ejemplo, en el parque cerca de la Clínica Kennedy se reúnen a hacer ejercicios como de artes marciales, pero lentos.
- Existen muchas opciones de crecer en el sector, apoyándose en dispositivos como los teléfonos inteligentes, que todos tienen.
- Deben analizar el ampliar los servicios y contar con una gama de profesionales afines, como fisiatras, etc.

Grupos Focales:

Adultos Mayores

- Es interesante un servicio en línea, en la pandemia usamos esa alternativa

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

- Hacíamos actividades diferentes, con la tecnología se puede hacer muchas cosas
- Siempre hay temor en línea de tocar algún botón que no se debe tocar
- Deben hacer actividades que distraigan

Familiares de adultos mayores

- Que se genere una iniciativa para atender a los adultos mayores siempre es interesante
- Se debe entender que cuando son mayores no tiene buen dominio de las TICs
- Otro problema es el tiempo de concentración, en mi caso mi abuela se puede concentrar en algo, pero no más de 10 minutos
- Los adultos mayores necesitan compañía, pero al mismo tiempo no quieren salir por temor a enfermarse, y la opción de la virtualidad resuelve estos problemas
- La iniciativa es interesante porque los medios de comunicación que son los teléfonos los tienen todos
- Sería importante que analicen otros tipos de soporte, como para ayudar a movilizar a los adultos mayores

Resultados de la encuesta:

La encuesta se realizó a familiares que tienen a su cargo adultos mayores

- El 66,3 % de los entrevistados tiene adultos mayores a su cargo
- El 74,1 % de los adultos mayores no tiene dificultades funcionales para operar dispositivos electrónicos
- El 79,5 % tiene buen manejo del dispositivo electrónico y 12,1 % lo maneja, pero no lo domina
- El 88,7 % de los adultos mayores, viven acompañados, el 11,3 % viven solos.
- De los que viven acompañados el 34,1 % están acompañados por un adulto que requiere atención
- Respecto a qué entorno consideran más impórtate para su adulto mayor, el 66,8% el social y el 60,5 % el cognitivo el 22,4 % cree que el físico, el 21,3 % el entorno emocional,

- Para el entorno social, la mayor prevalencia lo tiene los juegos virtuales como bingo con el 70,3 %, seguido de la participación en grupos virtuales con el 67,5 % luego recorridos virtuales por sitios turísticos con el 23,2 %.
- Para el entorno cognitivo, la mayor prevalencia lo tiene los juegos con letras con el 73,4 %, seguido de juego con figuras el 71,1 % y con números 24,5 %
- Para el entorno físico, la bailoterapia tiene la prevalencia con el 72,4 % seguido de ejercicios guiados con el 38,7 %
- Para el entorno emocional, las conversaciones grupales tienen la prevalencia con el 83,4 %, seguido de charlas motivacionales con el 22,6 % y la consulta con expertos el 12,9 %
- Al 98,4 % le interesa una propuesta que reúna todas estas prestaciones
- Las principales franjas horarias en que les gustaría que sus AM se conecten son: de 7 a 9 el 5,9 %, de 9 a 11 el 64,2 %, de 11 a 13 el 12,0 %, el 9,9 % de 14 a 16, de 16 a 18 horas el 52,7 %, de 18 a 20 el 5,1 % y de 20 a 22 horas, el 4,5 %
- El 93,9 % le gustaría recibir la propuesta de valor de NOVAVIDA
- El 84,0 % considera que el mejor canal para enviar la propuesta es por WhatsApp, el 10,54% por correo electrónico.
- El 75,4 % considera que el precio del servicio de 125 dólares mensuales es aceptable.

Los resultados a detalle se encuentran en el siguiente link:

https://docs.google.com/forms/d/1SYR45cUGZA0axreAAwg9Y_D92GeOzqMhuSufFwd0Jq8/edit#responses (no poner link. Ponerlo en anexos)

(El total supera el 100 %, debido a las opciones múltiples de la pregunta)

10.1.1.2. Análisis

Con la información que hemos captado de la investigación de mercado, se define el mercado objetivo y el potencial segmento escogido.

10.1.1.2.1.1. Mercado Objetivo y potencial

El proyecto se centra en los adultos mayores de 69 y menores de 80 años, la propuesta está orientada a poner una herramienta en manos de nuestros usuarios que son 12.449 potenciales

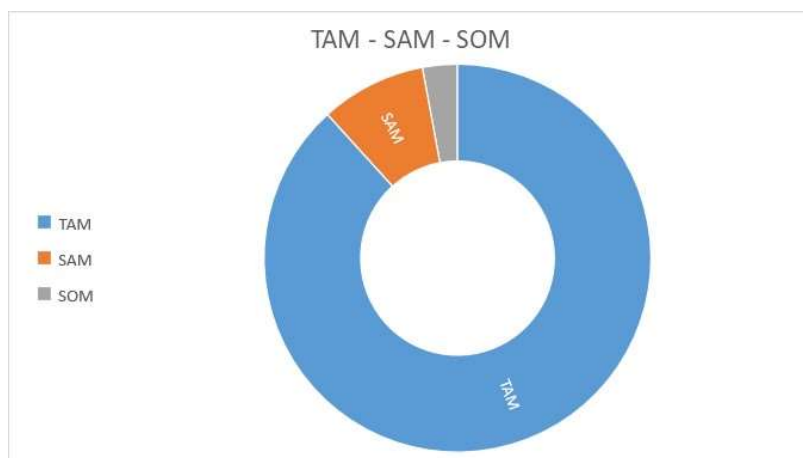
Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

clientes, buscamos que hagan uso efectivo, de su derecho a vivir con dignidad, recibiendo atención y acompañamiento personalizado, en la búsqueda de retrasar los efectos naturales del deterioro físico y mental provocados por la edad. Adicional, buscamos darles a los usuarios de NOVAVIDA en línea, la posibilidad de disfrutar de una vida plena, segura y divertida.

En lo referente a la relación Mercado Total para el Producto (TAM) o demanda potencial, aspiramos a captar el 10 % del mercado (SAM), de los cuales inicialmente buscaremos el 33 % de forma realista (SOM)

Ilustración 4

Diagrama TAM - SAM – SOM



10.1.1.2.1.2. Mapa de la competencia

Es un modelo de negocio que no tiene competencia al momento en Ecuador con los servicios definidos que están orientados a ser un club de interacción socio emocional en línea, Sin embargo, existen otras plataformas que dan uno u otro servicio similar al que ofrecemos, como Youtube, Netflix, Juegos digitales u otras plataformas que le permiten al usuario utilizar su tiempo libre, en el análisis de las 5Cs se ampliará el detalle de la competencia.

10.1.1.3. Análisis de las 5 Cs

Existen variadas técnicas orientados a mejorar los procesos de diseño de proyectos, que se enfocan en guiar al equipo de desarrollo a profundizar en el diagnóstico de las condiciones en las que se desenvuelven los negocios, uno de ellos es el método del análisis de las 5 Cs de

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

Harvard. Este análisis valora usando diversas técnicas los siguientes aspectos: Contexto, Compañía, Clientes, Competencia y Colaboradores.

10.1.1.3.1. Contexto

Contexto es un conjunto de circunstancias que rodean una situación y sin las cuales no se puede comprender correctamente (OXFORD LANGUAGES).

Para conocer el contexto o macro ambiente, se utiliza el Análisis PESTEL, en él se examinan los contextos político, social, demográfico, tecnológico y económico en el que las empresas e industrias se encuentran inmersas. También es importante analizar las tendencias globales.

Fuerzas Económicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Según los pronósticos, el crecimiento mundial se desacelerará de 6,0% en 2021 a 3,2% en 2022 y 2,7% en 2023. (IMF, 2022) ✓ Inflación que a septiembre se ubica en los 4,1 % interanual (Datosmacro.com) ✓ Política fiscal, el hecho de tener una moneda dura como el dólar, mantiene la inflación controlada
Fuerzas Tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En túnel de datos, es otro de los temas sensibles tecnológicamente, pero, en Guayaquil, existen más de seis proveedores de servicios que pueden suplir esta necesidad, CNT, Claro, Movistar, TVCable, Netlife, Celerity, entre otros. ✓ Actualmente las cinco plataformas gratuitas de e-learning más confiables son Moodle, Udemy, Domestika, Chamilo y Google Classroom. (INNOVACIONYCALIFICACION.COM). Entre las de pago según la misma fuente citamos: SputnIC, Rise, ClassIC, y Blackboard Collaborate.
Fuerzas Demográficas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Demográficamente el segmento de mayores de 65 años, ha pasado del 6 % en el año 2010, al 7,82 % en el año 2021, (DATOS MACRO.COM) con un claro incremento de este segmento provocado por el incremento de la expectativa de vida. ✓ Un estudio del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) muestra que los ecuatorianos alcanzan una escolaridad promedio de 10,3 años. (Machado, 2022)
Fuerzas Sociales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La actitud hacia el retiro y descanso que muestran los adultos mayores, en su proceder diario, hace que sientan la necesidad de socializar y sentirse que controlan sus escenarios. La propuesta de valor del proyecto se alinea a esta circunstancia. ✓ Las condiciones de inseguridad que está viviendo el país, son también un factor a considerar, siendo una condición extremadamente negativa, tiene un impacto favorable para la propuesta de valor, ya que muchos preferirán la seguridad de la casa a la inseguridad de la calle, y esto es compatible con el servicio en línea que se ofrece
Fuerzas Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La normativa legal establece la obligatoriedad de que la Administración Pública, deba destinar el 10 % de su presupuesto a programas destinados a los grupos vulnerables ✓ Los adultos mayores lo son, esto abre la posibilidad de que la propuesta de valor, se convierta en prestadora de servicios para la Administración Pública.

La Aplicación de la estrategia de análisis PESTEL, se resume:

- ✓ La baja probabilidad de materialización de los riesgos globales hace que el impacto de las tendencias de riesgos sea de bajo riesgo, en consecuencia, favorable.
- ✓ La valoración de las fuerzas económicas ligeramente favorables.
- ✓ La presión manejable de las fuerzas tecnológicas hace que sea favorable.
- ✓ La valoración favorable de las fuerzas demográficas.
- ✓ Las fuerzas sociales favorables.

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

- ✓ Las fuerzas políticas ligeramente favorables.

Por todo lo antes argumentado el Análisis de Contexto es favorable.

10.1.1.3.2. Compañía

Para la compañía, se realiza un análisis FODA:



De la interpretación del Análisis FODA, se saca las conclusiones siguientes:

Ajustes del Producto

- ✓ Dar más valor agregado
- ✓ Ampliar la franja temporal diaria de servicios

Ajustes del mercado

- ✓ Profundizar en lo que busca el grupo objetivo

Ajustes de la Compañía

- ✓ Contratar un responsable operativo

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

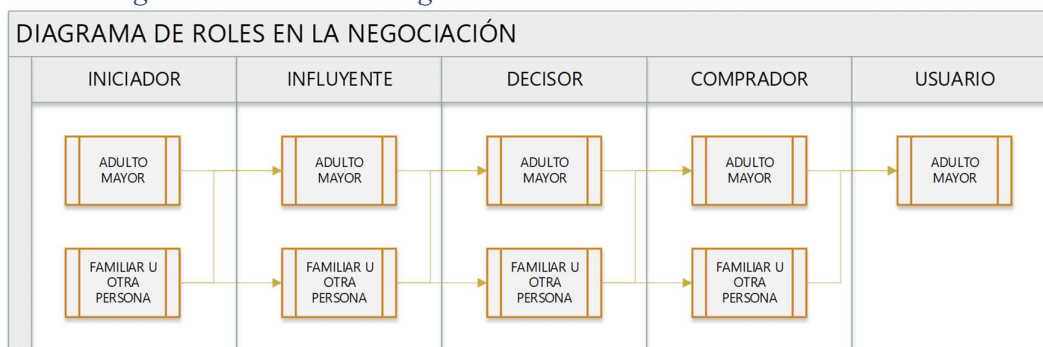
- ✓ Contratar seguridad informática

10.1.1.3.3. Clientes

Es preciso señalar que, en el modelo de negocios de esta propuesta, el cliente no necesariamente es el usuario, debido a que puede darse el caso que un familiar sea el que contrate el servicio para que lo utilice el adulto mayor, con lo que se visibilizan dos actores, el cliente y el usuario. Esto no invalida el hecho que el cliente pueda ser el mismo usuario.

Ilustración 5

Diagrama de roles en la negociación



La segmentación del mercado, se observa en la ilustración 6, donde se evidencia que tan sólo el 0,46 % de la población, forma parte de nuestro mercado objetivo, sin embargo, el número de personas que cumplen los parámetros de segmentación son 12.449 personas.

El estudio de mercado, en su parte cuantitativa, contribuye a determinar, bajo otras variables, el mercado objetivo, las variables a dimensionar son:

- ✓ Personas que les interese el servicio ofertado
- ✓ Personas que estén dispuestas a contratarlo
- ✓ Personas que estén dispuestas a pagar el valor propuesto.

Ilustración 6

Segmentación de mercado

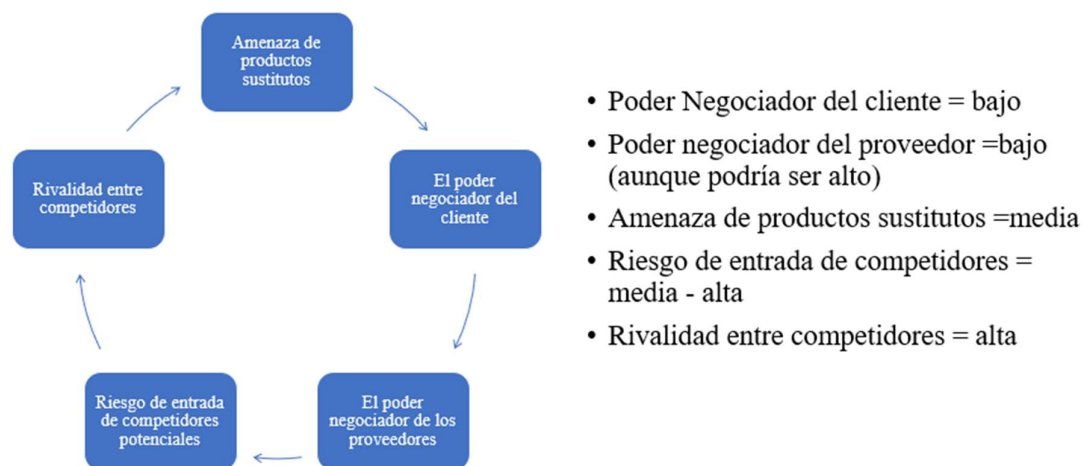


10.1.1.3.4. Competencia

El informe elaborado por Consultorías y Servicios Integrales, sobre la situación de los grupos de atención Prioritaria para la elaboración del PAIPAP, (CSI , 2016) efectuado en el 2016, determina que tan sólo el 16,32 % de los adultos mayores reciben asistencia, de los cuales el 89 % lo provee el Estado a través de los Programas del Adulto Mayor del MIES en convenio con los GADs. En el Ecuador existen prestadores de servicios, pero de manera presencial, en centros día, como:

- Programa de Atención al Adulto Mayor ISSFA
<https://www.issfa.mil.ec/servicios/bienestar-social-main/programa-del-adulto-mayor.html>
- Programa para adultos Mayores, Iglesia de Jesucristo de los Santos de los últimos días (Mormones) <https://sudamericanoroeste.laiglesiadejesucristo.org/recursos-de-bienestar-y-autosuficiencia/ecuador/recursos-gubernamentales-y-comunitarios/programas-de-asistencia-a-personas-mayores/programas-para-adultos-mayores>
- Programa del adulto mayor IESS.
<https://www.iesgob.ec/en/web/pensionados/programa-del-adulto-mayor>
- NOVAVIDA. <http://www.novavidaec.com/>

Adicionalmente existe en muchos GADs Municipales, programas de atención al Adulto Mayor, pero de manera limitada, con pocos recursos. El modelo de atención personalizado en línea, que se propone, no tiene referentes identificados en el Ecuador.



Consolidado de la aplicación del modelo de las 5 fuerzas de Porter:

Por cuanto:

- ✓ El poder negociador de los clientes es muy bajo
- ✓ El poder negociador de los proveedores es bajo
- ✓ La amenaza de productos sustitutos es media
- ✓ El riesgo de entrada de nuevos competidores es media alta
- ✓ La rivalidad entre competidores es alta

La fuerza de la competencia es media.

10.1.1.3.5. Colaboradores

Los principales colaboradores son:

- ✓ Proveedor de dispositivos electrónicos
- ✓ Proveedor de servicio de plataforma
- ✓ Proveedor de túnel de datos

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

El Proveedor de la plataforma, es una organización que trabaja con código abierto, con configuraciones escalables, que en su configuración básica es gratuita. La manera de relacionarse con este proveedor, es compartiendo experiencias, y contribuyendo con los comentarios a mejorar los desarrollos.

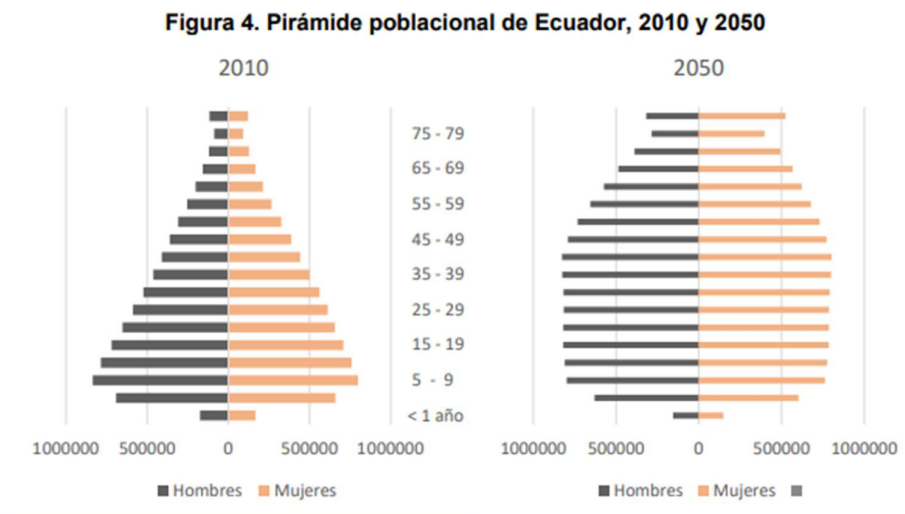
Con el proveedor del túnel de datos, la estrategia de negociación debe estar basada en la fiabilidad y velocidad, más que en el precio. Una deficiente comunicación entre la plataforma y usuarios, es crítica.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como antecedente, conocemos que el 1.6% de la población tiene más de 80 años y las personas en este grupo de edad representan el 14.6% de las personas mayores de 60 años, cifras que aumentarán a 4.6% y un 21.6% respectivamente en el año 2050 según proyecciones (Naciones Unidas 2019)

Este proyecto nace en respuesta de encontrar un sector desatendido como ese el grupo de adultos mayores, esto ligado a que, en las tendencias tecnológicas, el uso de plataformas y la virtualidad estaba en pleno crecimiento, impulsado abruptamente por la pandemia del 2020. En la actualidad existen aplicaciones, webinars, plataformas y otros medios tecnológicos que se están usando para todo tipo de servicio conforme el nicho existente.

El sector del adulto mayor, es un sector que está amparado por la constitución, pero, sin embargo, es un sector que no recibe la suficiente atención para protegerlo, pero, sobre todo, para que sus días con muchas horas libres, sean provechosos y se sientan parte activa como seres humanos y a su vez en el núcleo familiar.



Fuente: Elaboración de la autora con base en los datos del INEC, con base en el Censo de población y Vivienda (2010).

Con este antecedente, y el inminente deterioro natural del adulto mayor, por varias causas, pero una de las principales es la edad, sin embargo la esperanza de vida actualmente está en 80 años para las mujeres y 74,5 para las hombres, decidimos aterrizar nuestro proyecto con una propuesta de valor enfocada en salud y bienestar.

Comenzamos con el desarrollo del Design Thinking para esbozar las ideas con base a las tendencias, proyecciones mundiales y nacionales, esto nos permitió darle forma al proyecto y establecer un concepto inicial de lo que queríamos como equipo de trabajo. Al final ha tenido ciertas modificaciones menores tras las recomendaciones de los tutores, jurados y profesores.

Para desarrollar el modelo de negocio, nos organizamos para poder concretar las acciones que esto implica, lo que nos permitió experimentar desde varias perspectivas las necesidades y cuál sería el cliente, en el que todos coincidimos sería el adulto mayor como usuario del servicio, mientras transitamos el proceso de investigación, también reconocimos al cliente que sería el familiar que está a cargo del adulto mayor.

Con esto identificado, en el plan de marketing decidimos con base al análisis dual definir al usuario que es el adulto mayor con una promoción y publicidad acorde a este canal y para el

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

cliente que sería el familiar a cargo y que realiza los pagos, una publicidad orientada a los beneficios para ellos a través del bienestar de su adulto mayor.

Con esto, lo siguiente fue trabajar en el ámbito administrativo que podrá estar cargo del control y gestión de que tanto el proceso comercial, financiero, tecnológico y legal buscando el contrato ideal para este modelo de negocio, estructuramos un organigrama acorde al plan piloto con profesionales y expertos en cada una de las tareas asignadas, estructura que tiene modalidad de contrato fijo y freelance. Para ellos se definió tipo de contratos para el talento humano con su respectivo nivel de remuneración, enmarcados en lo que la ley laboral indica.

Desde mi punto de vista, el desarrollo técnico es el vehículo que hace que las cosas pasen, y realizar la descripción gráfica de los procesos, es fundamental para que sea más comprensible la operatividad del proyecto, así determinas los recursos que necesitarás tanto en máquinas, logística, herramientas, insumos, materias primas, etc. Una vez teniendo claro lo que se requiere, se establece un presupuesto de inversión con base a este detalle, se establece la real capacidad productiva que tendremos y espacio para operar.

Alinear este diseño con los lineamientos que encontramos en el taller de responsabilidad social empresarial, es fundamental para la sostenibilidad del modelo de negocio y en busca de la misma, vimos que tenemos en manos un negocio sostenible y permanente en el tiempo con aporte a un sector desatendido por años.

Con esta data y en busca naturalmente de un negocio que sea rentable, primero partimos de un estimado/presupuesto de inversión inicial y lo que proyectamos recibir como ingresos en un ejercicio de 5 años, se realizó el análisis financiero para validar si tendríamos beneficios monetarios, una vez considerado los costos fijos y variables que nos permiten tener un balance de resultados. Como es consecuente, regularmente todo negocio genera perdida en el primer año, el ejercicio en el modelo de NOVAVIDA en línea, considerando unas ventas proyectadas que nos permite calcular los flujos de caja que, a su vez, permiten calcular una TIR que es superior a la TMAR, con un VAN positivo y finalmente un PRI próximo a los dos años.

Lo que puedo concluir con este hermoso proyecto y el camino recorrido, es que para que un modelo de negocio sea asertivo, intervienen varias ramas de profesiones como

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

administradores, financieros, diseñadores, mercadólogos, administradores, marketeros, talento humano, asesores legales, sistemas y especialistas en redes, que en conjuntamente son parte del correcto andamiaje del negocio, todas esto nos proporcionó la universidad con el acompañamiento en cada taller con profesores expertos en cada rubro.

Respecto a la gerencia de investigación y estudio de mercado, me ha permitido perfeccionar mis habilidades empíricas y académicas, brindándome un panorama mucho más estructurado para levantar un estudio de mercado, con el correcto uso de las herramientas requeridas para el mismo, sin embargo y aunque a pesar de ser parte de mi trabajo profesional, con la ayuda del paso a paso y acompañamiento de los profesores asignados, permitieron que ahora lo haga de una mejor manera y poder aportar a mi lugar de trabajo actual.

Mi reflexión final para las personas que lean este trabajo, es decirles que fue mi mejor decisión entrar a estudiar administración, las herramientas aprendidas, perfeccionar las que ya tenía y actualizar mis conocimientos ha sido maravilloso; les recomiendo que para esta metodología de estudio, lo mejor es dedicarte, enfocarte y disfrutar todo este proceso de tesis, no hay nada mejor que poner en práctica lo aprendido con el acompañamiento de toda la universidad, el esfuerzo vale la pena, el camino recorrido tiene un paisaje atractivo y singular, nunca me quedé con una pregunta sin respuesta, los profesionales que nos asignaron fueron de primer nivel. Para ellos un gran agradecimiento por todo y para los alumnos que vienen detrás, no se detengan, no se rindan, nunca es tarde, las metas y los sueños se alcanzan. Gracias mil Universidad Casa Grande.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2021/03/Envejecimiento-y-atencion-a-la-dependencia-en-Ecuador.pdf>

[https://www.iebschool.com/blog/que-es-y-como-hacer-un-estudio-de-mercado-marketing-digital/#:~:text=El%20estudio%20de%20mercado%2C%20como,posteriormente\)%20un%20plan%20de%20negocios.](https://www.iebschool.com/blog/que-es-y-como-hacer-un-estudio-de-mercado-marketing-digital/#:~:text=El%20estudio%20de%20mercado%2C%20como,posteriormente)%20un%20plan%20de%20negocios.)

ALLIANZ. (2022). *BAROMETRO DE RIESGOS ALLIANZ 2022*. Obtenido de

<https://www.informeoperadores.com.ar/2022/01/25/barometro-de-riesgos-de-allianz-2022-los-peligros-ciberneticos-son-el-principal-riesgo-comercial-global/>

CNII. (2020). <http://indicadores.igualdad.gob.ec/DatosIndicadores-41-7-92>

CSI . (2016). *PAIPAP - Programa de Adistencia a Personas de Atención Prioritaria*.

DATOS MACRO.COM. (s.f.). <https://datosmacro.expansion.com/demografia/estructura-poblacion/ecuador>

Datosmacro.com. (s.f.). <https://datosmacro.expansion.com/ipc-paises/ecmacro.comuador#:~:text=La%20tasa%20de%20variaci%C3%B3n%20anual,es%20del%203%2C5%25>

Forttes Valdivia, P. (2020). *ENVEJECIMIENTO Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN ECUADOR*. ID-EUROSOCIAL.

IMF. (2022). *FONDO MONETARIO INTERNACIONAL*. Obtenido de

<https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2022/10/11/world-economic-outlook-october-2022#:~:text=Seg%C3%BAAn%20los%20pron%C3%B3sticos%2C%20el%20crecimiento,crecimiento%20m%C3%A1s%20flojo%20desde%202001>

INEC. (2020). <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/inec-presenta-sus-proyecciones-poblacionales-cantoniales/>

INEC. (2022).

INEC. (2022). *ENCUESTA NACIONAL DE EMPLEO, DESEMPLEO Y SUBEMPLEO*.

INNOVACIONYCALIFICACION.COM. (s.f.).

<https://www.innovacionycualificacion.com/plataforma-elearning/5-mejores-plataformas-elearning/>

Machado, J. (2022). *PRIMICIAS*. Obtenido de

<https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/educacion-escuelas-estudiantes-inec-ecuador/>

OXFORD LANGUAGES. (s.f.).

WEFORUM.ORG. (s.f.). <https://www.weforum.org/agenda/2022/01/biggest-business-risks-2022>