



UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MODELO DE NEGOCIO
“NOVAVIDA EN LÍNEA”:

GERENCIA DE ESTUDIO TÉCNICO Y
LEGAL

Elaborado por:

José David Ardila Solís

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

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciado en Administración de Empresa

Guayaquil, Ecuador

Marzo, 2023

Cláusula de Autorización para la Publicación de Trabajos de Titulación

Yo, **Ardila Solís José David** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el autor del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio Novavida en línea: Gerencia de Estudio Técnico y Legal.**”, 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 Izquierdo Giuseppe, Andrade Rosales Sonia, Benalcázar Cando Ángel, Bonnard Basantes Karyna, Murillo Suarez 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.



Ardila Solís José David

0910700103

Declaro que:

Yo, Ardila Solís José David en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea: Gerencia de Estudio Técnico y Legal”, 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.



Ardila Solís José David

0910700103

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 expertos

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.

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 Karyna, 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.

Palabras Clave

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

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 ni 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.

Índice de Contenido

Cláusula de Autorización para la Publicación de Trabajos de Titulación	ii
Resumen Ejecutivo.....	iv
Palabras Clave.....	vi
Consideraciones Éticas.....	vii
Índice de Contenido	viii
Índice de Tablas	xi
Índice de Ilustraciones.....	xi
1. Antecedentes y Justificación.....	1
2. Objetivo General y Específicos del Proyecto	4
2.1 Objetivo General.	4
2.2 Objetivos específicos.....	4
3. Breve Descripción del Modelo de Negocios Completo.....	5
3.1 Design Thinking.....	5
3.2 Estudio de mercado.	6
3.3 Plan de Marketing.	7
3.4 Estudio Administrativo y de RSE.	8
3.5 Estudio Técnico.....	11

3.6	Estudio Financiero.....	11
4.	Descripción del Modelo de Negocios. Descripción del servicio	12
4.1	Gerencia: Estudio Técnico Legal	12
4.1.1.	<i>Descripción del servicio</i>	12
4.1.2.	<i>Presentación</i>	12
4.1.2.1.	<i>Empresa – Clientes</i>	14
4.1.2.2.	<i>Empresa – Colaboradores</i>	14
4.1.2.3.	<i>Empresa – Sistemas</i>	14
4.1.2.4.	<i>Sistema - Clientes</i>	14
4.1.2.5.	<i>Colaboradores – Sistema</i>	15
4.1.2.6.	<i>Colaboradores – Clientes</i>	15
4.1.3.	Prestación del servicio.....	15
4.1.3.1.	<i>Recepción de Actividades de la Propuesta de Valor</i>	16
4.1.4.	Determinación de la capacidad productiva	16
4.1.5.	Ubicación del Proyecto	18
4.1.6.	Costos	18
4.1.6.1.	<i>Equipos</i>	20
4.1.6.2.	<i>Muebles y Enseres</i>	21
4.1.6.3.	<i>Materias primas/ Materiales e insumos</i>	22

4.1.7. Vida útil del Proyecto.....	23
4.1.8. Estudio Legal.....	23
5. Conclusiones y Recomendaciones	33
5.1. Recomendaciones	34
6. Referencias Bibliográficas	36
7. Anexos	37
7.1. Anexo 1.- Estructura Organizacional.....	37
7.2. Anexo 2.- Layou de Producciones Capacidad 5 años.....	38

Índice de Tablas

Tabla 1.....	16
Tabla 2.....	16
Tabla 3.....	17
Tabla 4.....	18
Tabla 5.....	20
Tabla 6.....	20
Tabla 7.....	21
Tabla 8.....	22

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1.....	9
Ilustración 2.....	10
Ilustración 3.....	13
Ilustración 4.....	32

1. 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,

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

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.

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 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.

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

2. Objetivo General y Específicos del Proyecto

2.1 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

2.2 Objetivos específicos.

- a.** Dimensionar el tamaño del mercado, la competencia existente y el análisis de contexto para el tipo de negocio en estudio.
- b.** Desarrollar el modelo de negocios, administrativa, operativa, legal, técnica y financieramente.
- c.** Testear la aceptación del servicio propuesto, por parte del mercado.
- d.** Obtener el financiamiento requerido
- e.** Implementar el modelo de negocios diseñado.

3. 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.

3.1 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.

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 se realiza 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.

3.2 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.

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.

3.3 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 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.

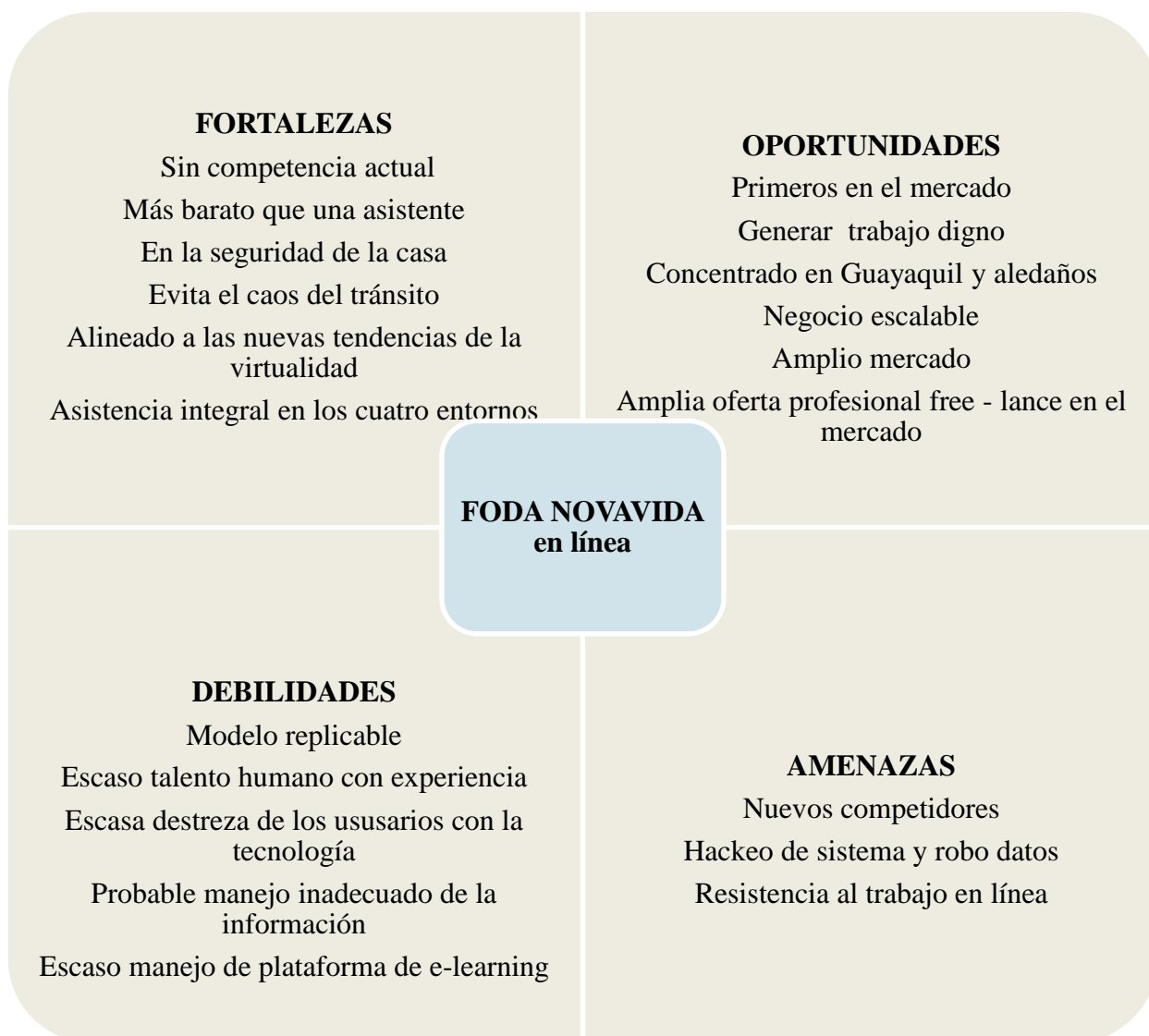
En lo relacionado a la promoción, se desarrolla un estudio de Comunicación Integrada de Marketing, desarrollando un plan de Comunicación de medios y su respectivo presupuesto. El servicio se lo lanzará con un evento promocional, que es el cierre de la campaña de lanzamiento, que usará las redes sociales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

3.4 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

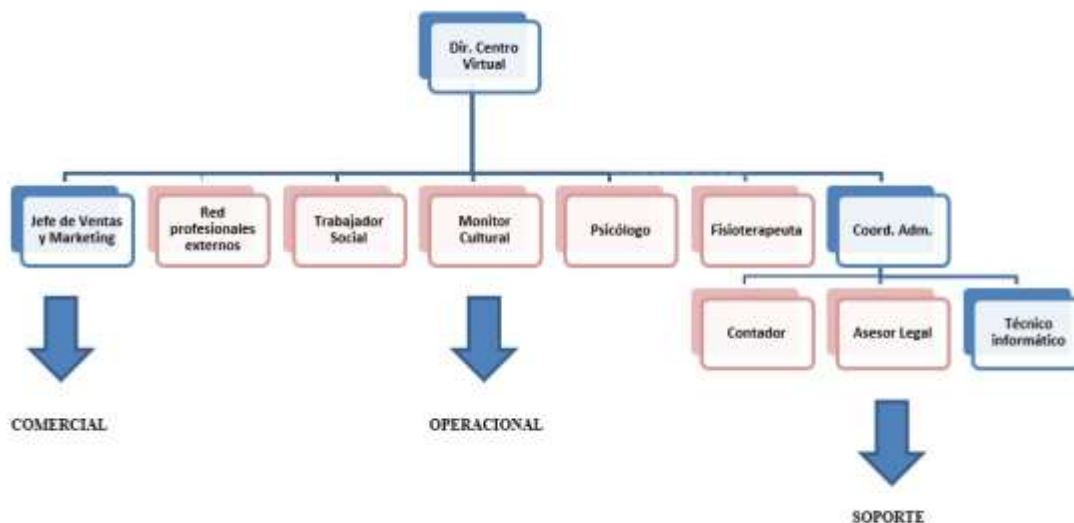


Se valoran, los requerimientos de talento humano, tanto de plantilla como de profesionales para la prestación de servicios. Con esta determinación se construye el organigrama operativo funcional, que la encabeza un/a director/a del centro, un/a coordinador/a administrativa, un/a responsable de ventas, 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 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.

3.5 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.

3.6 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.

4. Descripción del Modelo de Negocios. Descripción del servicio

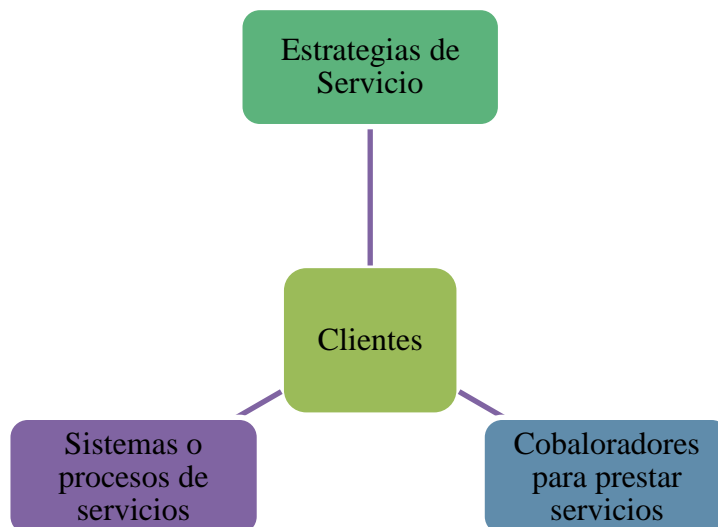
4.1 Gerencia: Estudio Técnico Legal

4.1.1. Descripción del servicio

La plataforma digital “**Novavida**” es un emprendimiento, su principal función consiste en brindar servicio en línea atendiendo las principales debilidades en los entornos físico, cognitivo, emocional y social de los adultos mayores de 69 y menores de 80 años asegurando la calidad de vida de estos ciudadanos.

4.1.2. Presentación

“**Novavida**” ayudará a generar un estado de bienestar y felicidad, a través del uso de tecnologías postergando de esta manera la aparición y la detección de los efectos naturales del paso de los años. En el Triángulo de servicios, el cliente es el principal actor, y los tres elementos del triángulo representan, las Estrategias de Servicio, los Sistemas y los Colaboradores.

Ilustración 3*Triángulo de servicio*

Elaborado por: Autores.

La adecuada interrelación entre partes del todo, otorgan la condición diferenciadora en la propuesta de valor. Igualmente, la relación entre los elementos del triángulo, se orientan a conseguir la mayor satisfacción del cliente, y generan el entorno propicio para que el servicio promueva una experiencia agradable tanto para el usuario como para el cliente, en el caso que sea un adulto mayor tutelado por un familiar. Además, es importante recalcar las estrategias de servicios que se implementaría como: servicio en línea con actividades lúdicas que potencian las capacidades cognitivas sociales, emocionales y físicas de los adultos mayores, para mejorar su bienestar y retrasar la presencia de los efectos naturales de la senilidad y senectud, provistos por especialistas y técnicos capacitados y empáticos.

4.1.2.1. Empresa – Clientes

Clara comunicación de la propuesta de valor, no únicamente como enunciado, sino como experiencia vivida. Para facilitar esta relación, la empresa entrega a cada usuario un dispositivo tecnológico preconfigurado, personalizado y extremadamente amigable. Para presentar la propuesta de servicio, la empresa contacta con el usuario y su responsable¹ en caso de existir, para evaluar sus necesidades específicas y sugerir el plan más adecuado a esas necesidades.

4.1.2.2. Empresa – Colaboradores

Formación permanente, coherente con la visión y misión de la empresa, fomentando el buen entorno laboral, y preocupado por la salud física y mental de los colaboradores. La empresa fomentará la motivación y la empatía con programas de incentivos y plan de carrera.

4.1.2.3. Empresa – Sistemas

La empresa, diseña protocolos de actuación y procesos claros, sin dualidades que permitan una actuación eficaz y eficiente. De igual manera, pondrá a disposición de las herramientas tecnológicas y accesos a plataformas que faciliten la operatividad.

4.1.2.4. Sistema - Clientes

Los clientes, son informados de los protocolos de actuación, de los procesos de implementación del servicio, y cuentan con ayudas tecnológicas amigables, para que reciban el servicio y vivan experiencias satisfactorias.

4.1.2.5. Colaboradores – Sistema

Los protocolos de actuación, procesos de implementación, son explicados a los colaboradores, para su empoderamiento y aplicación. Los protocolos, procesos y sistemas son evolucionarles, en la medida que las circunstancias lo exijan.

4.1.2.6. Colaboradores – Clientes

Relación empática, fluida, generadora de confianza, pues es la cara visible de la empresa. Los encargados de la prestación del servicio cuentan con dominio del e-learning, profesionales del entorno en el que actúan, y predispuestos a generar un acompañamiento personalizado con el cliente.

4.1.3. Prestación del servicio

En esta sección, se incluirán únicamente aquellos procesos en los que participa el cliente directa o indirectamente, entre los que se contemplan los siguientes:

- Recepción de actividades de la propuesta de valor,
- Control de Calidad – Registro de actividades
- Recepción de asistencia,
- Baja de usuario.

4.1.3.1. Recepción de Actividades de la Propuesta de Valor

La encuesta efectuada (Almeida G, 2022), solicita que los usuarios indiquen su preferencia sobre los cuatro entornos de trabajo, social, cognitivo, físico y emocional, y para cada uno de ellos.

4.1.4. Determinación de la capacidad productiva

La capacidad productiva de la plataforma es de 660 usuarios por capacidad instalada, a continuación, se presenta a detalle:

Tabla 1

Parámetros de diseño principales a 5 años

Parámetros	Indicador	Valor resultante
Objetivo de captación a 5 años	660	
Número de integrantes por grupo	12,00	
Número de Grupos		55
Horas semanales por usuario	6,00	
Horas mensuales por usuario		26,00
Total, horas mes de operación		1.430

Nota. – Misión para los 5 primeros años de Novavida.

Sin embargo, es necesario también mostrar la capacidad operativa, que se encuentra en funcionamiento.

Tabla 2

Cuadro personal operativo

Nivel funcional	Cantidad	Observación
Nómina		
Dirección del Centro	1	lunes a viernes
Jefatura de Ventas y Marketing	1	lunes a viernes
Coordinación Administrativa	1	lunes a viernes
Técnico Informático	1	lunes a sábado ²
Servicios Profesionales		
Contador	1	20 horas/mes
Abogado	1	5 horas/mes

Nota. – distribución y capacidad del personal.

A su vez, se requiere la participación de profesiones del área social y terapeuta, se indica lo siguiente en la tabla establecida:

Tabla 3

Horas por profesionales, atención de 12 personas al mes.

Nivel funcional	Carga horaria	Preparación sesiones	Informe sesiones	Total, horas
Servicios Profesionales				
Psicólogo	17,0	2,5	2,5	22,0
Trabajador Social	4,5	1,0	1,0	6,5
Fisioterapeuta	2,5	0,5	0,5	3,5
Promotor Cultural	1,5		0,5	2,0
Experto	0,5			0,5
Total	26,00	4,0	4,5	34,5

Nota. – cálculos de horas profesionales por 12 personas atendidas mensualmente.

4.1.5. Ubicación del Proyecto

Este proyecto se encontrará ubicado en la provincia de Guayas, en las zonas urbanas como: Guayaquil, Daule y Samborondón. Cabe destacar, que las tutorías realizadas por especialistas se las dará a través de la plataforma Zoom, por el fácil manejo y eficiencia. Sin embargo, se considera el uso de un espacio físico (oficina) para que las personas pueden recibir certificados, despejar dudas, realizar observaciones o mencionar las falencias que presentan con el servicio que brinda Novavida.

4.1.6. Costos

Es de gran importancia esta sección, debido a que se presentan los costos fijos y variables con los que contara Novavida, además, de presentar los precios por los servicios prestados de sus profesionales, para un mejor entendimiento de muestra las tablas con los cálculos respectivos:

Tabla 4

Costos Fijos Novavida

Capítulo	Nivel / parametro	Nº	V. Unitario	V. total	Total
Nómina					8.660,72
	Director del Centro	1	3.362,00	3.362,00	
	Coordinación Administrativa	1	1.766,24	1.766,24	
	Jefatura de Ventas y Marketing	1	1.766,24	1.766,24	
	Técnico Informático	1	1.766,24	1.766,24	
Servicios profesionales					500,00
	Contador	30	10	300,00	
	Servicios Legales	5	40	200,00	
Alquileres					850,00
	Oficina	1	850,00	850,00	
Licencias					437,50
	Plataforma Zoom	35	12,5	437,50	
Servicios básicos					659,00
	Agua	1	120	120,00	
	Luz	1	500	500,00	
	Telefonía	1	39	39,00	
Gastos de Oficina					70,00
	Papelería	1	70	120,00	
Internet					260,00

Túnel de datos	1	260	260,00
----------------	---	-----	--------

TOTAL			11.437,22
--------------	--	--	------------------

Nota. – Calculo de los gastos fijos de la plataforma digital Novavida.

Tabla 5

Costos Variables

Capítulo	Nivel / parámetro	Nº	V. Unitari o	V. total	Total
Servicios profesionales					635,00
	Psicólogo	22,00	20	440,00	
	Trabajador Social	6,50	15	97,50	
	Fisioterapeuta	3,50	15	52,50	
	Promotor Cultural	2,00	15	30,00	
	Experto	0,50	30	15,00	
TOTAL		34,50			635,00
Número de usuarios					12,00
Costo variable					52,92

Nota. – Calculo de los gastos variables de la plataforma digital Novavida.

4.1.6.1. Equipos

Los equipos con los que cuenta “Novavida” son los siguientes:

Tabla 6

Equipos con los que cuenta Novavida

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

Grupo	Detalle	N°	V. Unitario	V, Total
Equipo de oficina				-
	Servidor	1	7.500,00	7.500,00
	Portátil	2	1.000,00	2.000,00
	PC	2	750,00	1.500,00
	UPS	1	3.500,00	3.500,00
	Proyector	1	400,00	400,00
	Impresora laser	1	750,00	750,00
	Impresoras	2	300,00	600,00
	A/C Split	5	500,00	2.500,00
	Total			18.750,00

Nota. – Equipos con los que cuenta Novavida.

4.1.6.2. Muebles y Enseres

El espacio físico de la plataforma también cuenta con muebles y enseres que se mencionan a continuación:

Tabla 7

Muebles y enseres de Novavida

Grupo	Detalle	N°	V. Unitario	V, Total
Mobiliario				
	Escritorios Ejecutivos	1	500,00	500,00
	Sillones Ejecutivos	1	300,00	300,00
	Escritorios	3	350,00	1.050,00
	Sillones	1	200,00	200,00
	Sillas de visita	6	100,00	600,00

Credensa	2	350,00	700,00
Sofas de espera	3	400,00	1.200,00
Mesas sala			
capacitación	3	750,00	2.250,00
Sillar capacitación	25	60,00	1.500,00
Total			8.300,00

Nota. – Equipos con los que cuenta Novavida.

4.1.6.3. Materias primas/ Materiales e insumos

Tabla 8

Materiales e insumos

Grupo	Detalle	N°	V. Unitario	V, Total	
Instalaciones				-	
	Cableado estructurado	1	2.500,00	2.500,00	
	centro de operaciones conexiones 16	1	1.200,00	1.200,00	
	Switch repartidor	1	1.500,00	1.500,00	<i>Nota. –</i>
	Sistema de Video vigilancia	1	600,00	600,00	
TOTAL				5.800,00	

Materiales que utilizó y utiliza Novavida.

4.1.7. Vida útil del Proyecto

Este proyecto tiene una vida útil de 5 años, en la cual, se la evaluará para conocer las ventajas y desventajas que se han presentado durante este tiempo correspondiente y por ende seguir mejorando y contribuyendo con el bienestar de la ciudadanía.

4.1.8. Estudio Legal

Ofrecer un servicio encargado de la estimulación y/o sostenimiento de habilidades del adulto mayor, a través de plataformas digitales ofrece muchas ventajas en torno a la flexibilidad de horarios, la diversidad de recursos, la posibilidad de colaborar e intercambiar experiencias, el desarrollo de competencias digitales específicas y estrategias de organización para tener éxito. (Proyecto de Ley para el Establecimiento del Régimen Jurídico de Trabajo en Plataformas Digitales y Venta Directa, 2022) indica que los requisitos para su operación son:

- a) Disponer de un domicilio físico y tributario en Ecuador.
- b) Deben registrarse ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y en los Registros Mercantiles pertinentes; y, en el caso de las empresas de servicios de transporte, estas deben registrarse adicionalmente ante la Agencia Nacional de Tránsito.

Este tiene como obligaciones:

- Brindar un servicio idóneo que respeta las normas de defensa al consumidor.
- Entregar a las autoridades competentes información relacionada al funcionamiento de su plataforma.

- Crear y dar a conocer a las autoridades competentes un registro de sus agentes comerciales, colaboradores y personas trabajadoras.
- Brindar capacitación a sus trabajadores sobre trato al usuario, seguridad y observancia de normativa legal.
- Establecer una oficina y un canal de comunicación físicos, y un canal virtual, para la atención de reclamos de usuarios y trabajadores.
- Otorgar de forma gratuita a sus trabajadores todos los implementos y equipos de protección necesarios.

Sin embargo, (La Ley Organica de Telecomunicaciones, 2017) menciona en su **Art. 42**

Registro público de telecomunicaciones lo siguiente:

- El Registro Público de Telecomunicaciones estará a cargo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la que establecerá las normas para el procedimiento de registro, requisitos y cancelaciones. En el Registro Público de Telecomunicaciones deberán inscribirse:
 - a) Las habilitaciones generales y las notificaciones de registro de prestación de servicios.
 - b) Las condiciones generales de las empresas públicas, las notificaciones de prestación de servicios y las autorizaciones emitidas a favor de las instituciones u organismos del Estado.
 - c) Las concesiones de uso y explotación del espectro.
 - d) Los actos administrativos otorgados como título habilitante de Registro de Servicios.
 - e) Los acuerdos y disposiciones de interconexión y conexión.

Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

- f) Los topes tarifarios de los servicios.
- g) Los acuerdos y disposiciones de compartición de infraestructura.
- h) Los acuerdos y disposiciones de operación virtual.
- i) Los contratos de reventa de servicios.
- j) Los modelos de contrato de adhesión de servicios.
- k) El uso de espectro para investigación de nuevas tecnologías por parte del Estado.
- l) Las redes universales de acceso a internet.
- m) Todos los demás actos, autorizaciones, permisos y contratos que determine la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Por otro lado, el (Ministerio de Educación, 2020) indica que las plataformas digitales deberán tomar en consideración los puntos que se mencionan a continuación para su funcionamiento:

1. **Desarrollo de la plataforma digital.** - Este punto consiste en plantear objetivos para el mantenimiento de la plataforma, es decir, especificar para que personal estará dirigida y cuál es su función.
2. **Selección y uso adecuado de las plataformas educativas digitales.** - Para ello existen distintas estrategias y herramientas que permitirán dar continuidad al proceso de enseñanza – aprendizaje. Uno de los mecanismos es el uso de plataformas educativas virtuales, mediante las cuales podemos enviar las tareas, retroalimentar los contenidos o el desarrollo de actividades, difundir información oficial e importante emitida por los canales oficiales, etc. Sin embargo, es importante identificar plataformas de apoyo que no soliciten un registro personal

de datos (mail, números de contacto, nombres, edad, etc.). Estos sistemas son de carácter abierto.

Conocer el entorno de la plataforma que se va a utilizar. – Esto implica que, no solo te centras en los aspectos técnicos y requisitos de acceso a la plataforma; sino también en reconocer qué herramientas, recursos, y seguridades te ofrece la plataforma para su acceso, sea a través de un usuario y contraseña o mediante el acceso libre.

Por otro lado, (Ley de Conectividad y Transformación Digital, 2020) menciona en su **artículo 3** lo siguiente:

- **Transformación Digital.** - Se refiere al proceso que integra la tecnología digital por parte de la sociedad, del gobierno y de las empresas en todos sus aspectos, y requiere de cambios fundamentales en el ámbito de la tecnología, la cultura, las operaciones y forma de la entrega de valor.
- **Economía digital.** - se refiere al uso de las tecnologías, servicios, productos, técnicas y habilidades digitales en los modelos económicos.
- **Cultura Digital.** - Se refiere al uso y acceso a las tecnologías de la información y el conocimiento, así como su incidencia en la sociedad.
- **Datos:** son hechos concretos, representado simbólicamente, que requieren de procesamiento para añadirseles valor y convertirlos en información.

Esta ley considera que la transformación digital un proceso integra la tecnología digital en todos los aspectos del negocio y que requiere algunos cambios fundamentales en el ámbito de la tecnología, cultura y entrega de valor.

A su vez, es necesario también recalcar algunos artículos que menciona (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud, 2020), se consideró algunas secciones de esta ley debido a la importancia de contar con el historial clínico de las personas de tercera edad y conocer la importancia de brindar el servicio que ofrece la plataforma digital. Este artículo menciona lo siguiente:

Art. 6 sin número ¿? - Objetivos del Registro Nacional de Historias Clínicas

Electrónicas. - Transformación Digital - Calidad Dato:

- a) Organizar y mantener el registro de las historias clínicas electrónicas.
- b) Estandarizar los datos y la información de las historias clínicas electrónicas, así como las características y funcionalidades de los sistemas de información de historias clínicas electrónicas, para lograr la interoperabilidad en la red pública de salud.
- c) Asegurar la disponibilidad de la información médica en las historias clínicas electrónicas para el paciente o su representante legal y para los profesionales de salud autorizados en el ámbito estricto de la atención de salud al paciente.
- d) Asegurar la continuidad de la atención de salud al paciente en los establecimientos de salud y en los servicios médicos de apoyo, mediante el intercambio de información clínica que aquel o su representante legal soliciten, o autoricen.
- e) Brindar información al Sistema Nacional de Salud para el diseño y aplicación de políticas públicas que permitan el ejercicio efectivo del derecho a la salud de las personas.
- f) Los demás que establezca el reglamento y normativa correspondiente.

Cabe recalcar, que una vez ingresada toda la información necesaria referente a la plataforma digital, es necesario expresar los derechos que menciona el (Código de Trabajo, 2012) para todos los integrantes que forman parte de la plataforma digital, el estipula en su:

TITULO I

DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Capítulo I

De su naturaleza y especies

Parágrafo 1ro.

Definiciones y reglas generales

Art. 8.- Contrato individual. - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 11.- Clasificación. - El contrato de trabajo puede ser: a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal; b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto; c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional; d) A prueba; e) Por obra cierta, por tarea y a destajo; f) Por enganche; g) Individual, de grupo o por equipo.

Capítulo V

De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones

Parágrafo 1ro.

De las jornadas y descansos

Art. 47.- De la jornada máxima. - La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Parágrafo 3ro.

De las vacaciones

Art. 69.- Vacaciones anuales. - Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

Capítulo VI

De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales

Parágrafo 1ro.

De las remuneraciones y sus garantías

Art. 79.- Igualdad de remuneración. - A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación debido a nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión,

filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

Art. 80.- Salario y sueldo. - Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado. El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables.

Art. 82.- Remuneraciones por horas: diarias, semanales y mensuales. - En todo contrato de trabajo se estipulará el pago de la remuneración por horas o días, si las labores del trabajador no fueran permanentes o se trataren de tareas periódicas o estacionales; y, por semanas o mensualidades, si se tratare de labores estables y continuas.

Art. 83.- Plazo para pagos. - El plazo para el pago de salarios no podrá ser mayor de una semana, y el pago de sueldos, no mayor de un mes.

1. Mapeo de elementos que componen los aspectos claves del negocio.

Consideramos que generar **contratos de confidencialidad** son importantes para los trabajadores de la plataforma digital, debido al uso de diferente tipo de información existente en la empresa. Según (Llamazares, 2019) menciona que existen diferentes tipos de contrato de confidencialidad, los cuales se mencionan a continuación:

- Acuerdo de confidencialidad entre empresas
- Acuerdo de confidencialidad para empleados.
- Acuerdo de confidencialidad de productos, ideas o negocios

2. Propiedad intelectual

Según (Ley Organica de la Propiedad Intelectual, 2012) indica lo siguiente:

TITULO PRELIMINAR

Art. 1.- El Estado reconoce, regula y garantiza la propiedad intelectual adquirida de conformidad con la ley, las decisiones de la Comisión de la Comunidad Andina y los convenios internacionales vigentes en el Ecuador.

La propiedad intelectual comprende:

1. Los derechos de autor y derechos conexos;
2. La propiedad industrial, que abarca, entre otros elementos, los siguientes:
 - a) Las invenciones;
 - b) Los dibujos y modelos industriales;
 - c) Los esquemas de trazado (topografías) de circuitos integrados;
 - d) La información no divulgada y los secretos comerciales e industriales;
 - e) Las marcas de fábrica, de comercio, de servicios y los lemas comerciales;
 - f) Las apariencias distintivas de los negocios y establecimientos de comercio;
 - g) Los nombres comerciales;
 - h) Las indicaciones geográficas;
 - i) Cualquier otra creación intelectual que se destine a un uso agrícola, industrial o comercial.
3. Permisos, certificaciones, licencias u otros que requiera el negocio para inicio y mantenimiento.

Entre unos de los certificados importantes se encuentran el que otorga el gobierno para poder funcionar de forma legal, evitando clausuras y posibles multas.

Ilustración 4

Permiso de funcionamiento.



5. Conclusiones y Recomendaciones

- ❖ A través de los años, las plataformas digitales se han convertido en una herramienta fundamental para el desempeño de funciones de la sociedad, estas no solo brindan una conectividad rápida, sino también el ahorro de tiempo por desplazamiento. Además, de intercambiar información de una forma eficaz y vertiginosa entre cliente y servidor. Sin embargo, es necesario que la información que se ingrese en el sistema sea corta, clara y precisa para que tengan una mejor comprensión los ciudadanos, contribuyendo a la toma de decisiones factibles con temas relacionados al mejoramiento de la salud.
- ❖ Los emprendimientos han ido incrementando con el pasar de los años, las personas se vuelven más creativas para brindar un servicio óptimo, que satisfaga las necesidades y cumpla con los requisitos que ellos solicitan, además, de crear mejores condiciones para futuras generaciones, brindando un salto en la economía para mejorar el bienestar de la población.
- ❖ El contar con leyes que faculten la estructura, servicio y funcionamiento hacen que estas herramientas digitales como las plataformas se consideren confiables para los ciudadanos.
- ❖ La plataforma digital para personas de tercera edad que actualmente se propone, es de gran facilidad para poder brindar charlas y ejercicios mentales para que

estos puedan mejorar la concentración y memoria de los ciudadanos. A su vez, los materiales que se implementarán potenciarán el mejoramiento de su autoestima.

- ❖ Las plataformas digitales brindan comodidad a sus servidores, ya que no es necesario asistir hasta sus espacios físicos para poder ser atendidos y recibir ayuda de profesionales especializados en las diferentes áreas.

5.1. Recomendaciones

- ❖ Generar promociones tanto en la plataforma digital como en el espacio físico, con la finalidad de tener afluencia en estas herramientas, además, de brindar un descuento para aquellos que se inscriban en la fecha correspondiente, generando no solo un crecimiento económico sino también institucional.
- ❖ Atraer a jóvenes para que conozcan los servicios que brinda Novavida e incentivarlos para que, en un futuro no muy lejano, ellos sean los creadores de nuevas plataformas digitales que ayuden a contribuir con el bienestar y salud de los ciudadanos.
- ❖ Es recomendable que el área administrativa encargada del funcionamiento de esta plataforma digital cumpla con las leyes presentadas anteriormente para su funcionamiento, de la misma manera, respetar los derechos laborales evitando futuras multas.

- ❖ Realizar actualizaciones constantes para atraer clientes, generando una pequeña presentación del servicio que brinda la herramienta digital, además, de brindar capacitaciones o charlas para que las personas de tercera edad aprendan a manejar las plataformas digitales.

6. Referencias Bibliográficas

Ley Organica de la Propiedad Intelectual. (2012).

Acnur. (s.f.). Obtenido de www.acnur.org: <https://www.acnur.org/5b6caf814.pdf>

Código de Trabajo. (2012).

Gonzalez, C. (2007). Funcionalidad y Salud, una tipología del envejecimiento. Obtenido de

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-

[36342007001000003#:~:text=MATERIAL%20Y%20M%C3%89TODOS%3A%20Se%2](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342007001000003#:~:text=MATERIAL%20Y%20M%C3%89TODOS%3A%20Se%2)

[0establecen,y%20tabaco%20y%20actividad%20f%C3%ADsica.](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342007001000003#:~:text=MATERIAL%20Y%20M%C3%89TODOS%3A%20Se%20establecen,y%20tabaco%20y%20actividad%20f%C3%ADsica)

La Ley Organica de Telecomunicaciones. (2017). *Asamblea Nacional*. Quito.

Ley de Conectividad y Transformación Digital. (2020). *PROPUESTA DE LEY DE*

TRANSFORMACIÓN DIGITAL. Quito.

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud. (2020). Quito.

Llamazares, O. (28 de Marzo de 2019). *Global Negotiation*. Obtenido de Tipos de Contratos de

confidencialidad: <https://www.globalnegotiator.com/blog/acuerdos-de-confidencialidad/>

Ministerio de Educación. (2020). *LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DE*

PLATAFORMAS DIGITALES Y OTROS MEDIOS DE APOYO EDUCATIVO. Quito -

Ecuador.

Proyecto de Ley para el Establecimiento del Régimen Jurídico de Trabajo en Plataformas

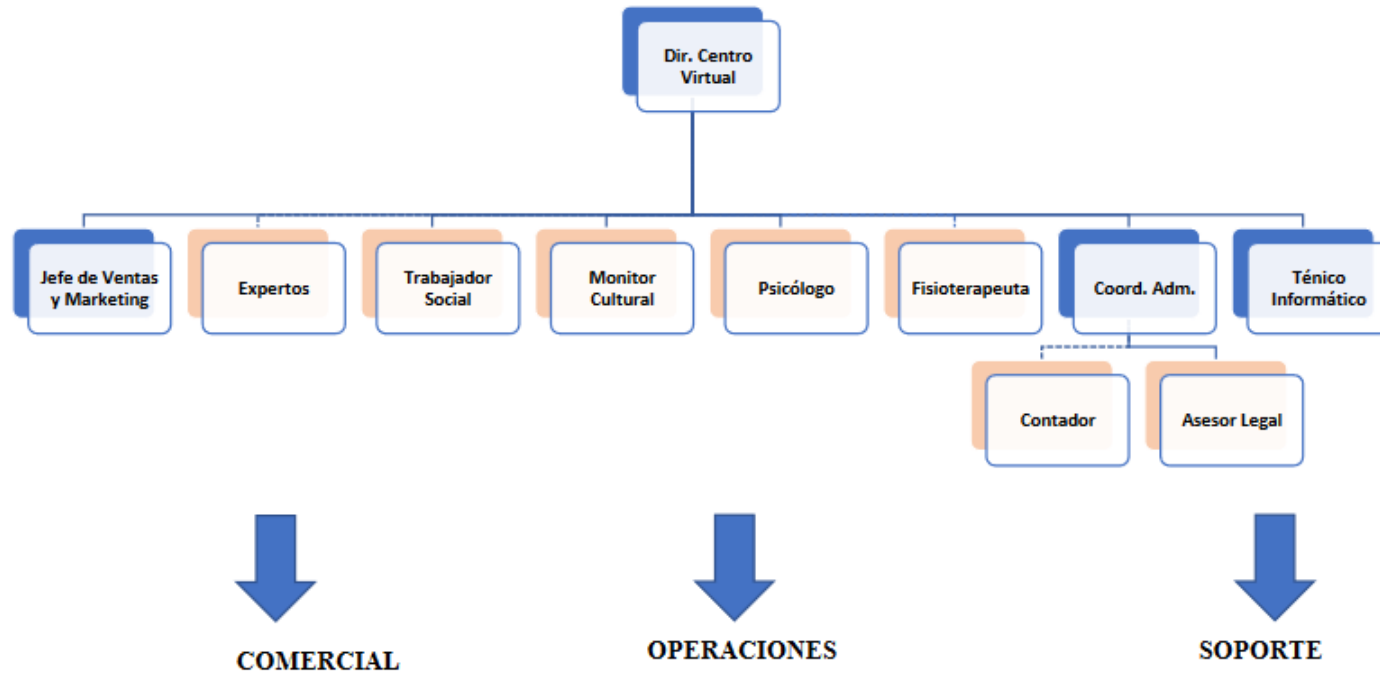
Digitales y Venta Directa. (2022). *Asamblea Nacional*. Quito.

Sphere . (s.f.). www.sphere.org. Obtenido de

<https://handbook.spherestandards.org/es/sphere/#ch003>

7. Anexos

7.1. Anexo 1.- Estructura Organizacional



Modelo de Negocio NOVAVIDA en línea

7.2. Anexo 2.- Layou de Producciones Capacidad 5 años.

