

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS

POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS (POSFASE)

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

MAESTRÍA EN FORMULACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS



TESIS

**ESTUDIO DE VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
AGENCIA DE ASISTENCIA A DOMICILIO PARA ADULTOS MAYORES EN EL
DISTRITO CENTRAL DE HONDURAS**

SUSTENTADO POR:

LICDA. BRENDA SOFIA ROMERO CÁLIX

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE:

MASTER EN FORMULACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS

TEGUCIGALPA M.D.C. HONDURAS, MAYO 2022

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

DR. FRANCISCO JOSÉ HERRERA ALVARADO

RECTOR

MAE. BELINDA FLORES DE MENDOZA

VICERRECTORA ACADÉMICA

DRA. JESSICA PATRICIA SÁNCHEZ MEDINA

SECRETARIA GENERAL

DR. RAUL ARMANDO EUCEDA

DIRECTOR DE POSGRADOS

MAE. OSCAR ARQUÍMEDES ZELAYA

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DR. LUIS ARMANDO DUARTE HERNANDEZ

COORDINADOR GENERAL DE POSGRADO DE LA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

(POSFASE)

DEDICATORIA

Al Padre Celestial, por el aprendizaje, conocimientos adquiridos, por permitirme ser una persona con la conciencia suficiente para realizar buenas acciones, por mantenerme humilde y proporcionarme las fuerzas necesarias para seguir adelante cuando siento que no puedo más.

Asimismo, a cada uno de los compañeros, amigos y conocidos que me apoyaron para llevar a cabo esta fase con éxito.

A mi familia y seres queridos por ser mi inspiración, mi motor para no rendirme ante las dificultades que puedan presentarse.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y brindarme la sabiduría necesaria para llevar a cabo mis objetivos con éxito, por regalarme salud y permitirme culminar esta etapa de mi vida profesional de manera satisfactoria.

A mis padres, Alba Cáliz y Ernesto Romero, por ser personas dignas de admiración, un ejemplo a seguir. Por ser quienes me inspiran, apoyan e impulsan a alcanzar mis metas, sin dejar de lado la humildad.

A mi esposo Rolando Hernández, por creer en mí, confiar en mis capacidades, ser mi consejero y crítico.

A mis compañeros de la XV promoción, por compartir experiencias y conocimientos, por confiar y formar parte del desarrollo de mi proyecto.

Agradecimientos infinitos.

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto consiste en la creación de una agencia dedicada a proporcionar servicios a domicilio a adultos mayores de la tercera y cuarta edad en sus actividades diarias, ya que considerando el rol que desempeñan en el núcleo familiar, es preciso proporcionarles una vida plena, donde sientan que son importantes, que se aprecia su sabiduría y que sus seres queridos se preocupan por su bienestar, permitiéndoles a través de los servicios de la Agencia tener autonomía personal al poder decidir si desea realizar una u otra actividad en compañía de personal calificado.

Hay ocasiones en las cuales el adulto mayor es hospitalizado o debe estar bajo observación en casa, contar con la asistencia de un enfermero (a), puede proporcionar un poco de tranquilidad a su familia al saber que el adulto mayor está en buenas manos bajo los cuidados idóneos y necesarios. De igual manera, se puede tener la certeza que, en caso que el adulto mayor solamente desee o necesite realizar determinada actividad, contará con la compañía y atenciones de cuidadores idóneos, logrando proporcionarles tranquilidad también a sus familiares o encargados.

Los beneficiarios directos son los adultos mayores de 60 años, sin embargo, también son favorecidos los familiares y demás personas cercanas al adulto mayor, ya que, la empresa se hace cargo de la atención al adulto mayor, contando con el personal adecuado para la ejecución de los servicios solicitados.

La finalidad de la agencia es proporcionar un servicio de acompañamiento al adulto mayor, brindando alivio a la familia o encargados de los adultos mayores, siendo un apoyo en situaciones que pueden ir desde lo simple a lo complejo, haciendo referencia tanto a paseos por

el parque, como a problemas de salud, en los cuales lo mejor es contar con personal de enfermería geriátrica, quienes son los especialistas para atender al adulto mayor.

Cabe mencionar que, con las condiciones actuales en el ámbito laboral, las familias poseen menos tiempo para convivir como consecuencia de largas jornadas de trabajo, por lo que, los servicios de la agencia se convierten en un apoyo ideal para atender a los seres queridos de edades avanzadas.

Según la investigación realizada, actualmente no existen empresas formales que proporcionen los servicios propuestos en el proyecto.

El estudio de mercado representó un alcance de 2% del total del mercado, la evaluación financiera de la investigación determinó la rentabilidad de la empresa a través de los principales indicadores: valor actual neto (VAN) de L666,015.65, tasa interna de retorno (TIR) 59.29% y la relación costo beneficio (R C/B) de 1.02, la tasa de descuento (WACC) es de 16% y el costo de la deuda (k_d) es de 14.98%, elementos que muestran su viabilidad.

En el estudio social fue posible determinar que la agencia será generadora de empleos, contribuirá con el pago de impuestos, mejorará la calidad de vida tanto de los adultos mayores como de sus familias o encargados, mejorará la concentración de los empleados que laboren en otras empresas.

Palabras claves: adulto mayor, servicios, enfermería geriátrica, diligencias, recreativo.

SUMMARY

The project consists of the creation of an agency dedicated to providing home services to senior citizens of the third and fourth age in their daily activities, since considering the role they play in the family nucleus, it is necessary to provide them with a full life.

The direct beneficiaries will be adults over 60 years, however, relatives and other people close to the elderly will also be favored, since in that they cannot accompany or attend to the elderly, they will have a support, someone suitable for the execution of the requested services.

The purpose of the agency is to provide relief to the family or caregivers of older adults, being a support in situations that can range from the simple to the complex, making reference to both walks in the park, as well as health problems, in which it is best to have geriatric nursing staff, who are the specialists to care for the elderly.

There are times when the older adult is hospitalized or must be under observation at home, having the assistance of a nurse, can provide a bit of reassurance to your family knowing that the elderly is in good hands under the necessary and appropriate care. Similarly, you can be sure that in the event that the elderly you only want or need to carry out a certain activity, you will have the company and attention of suitable caregivers, managing to provide tranquility also to your family or caregivers.

It is worth mentioning that, with the current conditions in the workplace, families have less time to live together as a consequence of long working hours, so The agency's services become an ideal support to care for loved ones of advanced ages.

According to research, there are currently no formal companies that provide the services proposed in the project.

The market study represented a scope of 1% of the total market, the financial evaluation of the investigation determined the profitability of the company through the main Indicators: net present value (NPV) of L666,015.65, internal rate of return (IRR) 59.29% and the cost benefit ratio (RC / B) of 1.02, the discount rate (WACC) is 16% and the cost of the debt (kd) is 14.98%. In the social study it was possible to determine that the agency will be a generator of jobs, will contribute to the payment of taxes, will improve the quality of life of both the elderly As with their families or managers, it will improve the productivity of employees who work in other companies.

Key words: elderly, services, geriatric nursing, errands, recreational.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	11
Capítulo 1. Planteamiento del Problema.....	14
1.1 Antecedentes.....	14
1.2 Situación problemática	15
1.3 Objetivos de investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos.	16
1.4 Preguntas de investigación.....	17
1.5 Justificación del proyecto	17
1.6 Delimitación del problema.....	18
1.7 Viabilidad de la investigación.....	19
Capítulo 2. Marco Referencial.....	20
2.1 Etimología de la Ciencia.....	20
2.2 Orígenes y Evolución del Tema Objeto de Estudio.....	24
2.2.1 Evolución histórica en la percepción de los adultos mayores.	24
2.2.2 La vejez en otras culturas.....	26
2.2.3 El envejecimiento y la sociedad.....	27
2.2.4 Características fisiológicas y psicológicas de las personas mayores.	27
2.2.5 Principales causas de discapacidad por enfermedades no transmisibles en todo el mundo.	28
2.2.6 Factores de riesgo de las principales causas de muerte y discapacidad.	28
2.2.7 Necesidades físicas y psicosociales.	29
2.2.8 Gerontología y geriatría.	33
2.2.9 Comprender el envejecimiento.	36
2.2.10 Instituciones y programas en Honduras dedicados a velar por el bienestar de los adultos mayores de 60 años.....	38
2.2.11 Ley integral de protección al adulto mayor y jubilados.	40
Capítulo 3: El Proyecto.....	49
3.1 Descripción Del Proyecto	49
3.1.1 Origen del proyecto.	49
3.1.2 Caracterización del proyecto.	50
3.2 Objetivos del Proyecto.....	52
3.2.1 Objetivo general.....	52
3.2.2 Objetivos específicos.	52
3.3. Factores Relevantes	53
Capítulo 4. Estudio de Mercado	57

4.1 Introducción.....	57
4.2 Objetivo	57
4.3 Investigación de Campo	61
4.3.1 Definir la necesidad de información.	61
4.3.2 Estudio muestral y su metodología.	65
4.3.3 Identificación de fuentes primarias, secundarias y terciarias.	65
4.3.4 Resultados de la investigación	70
4.4 Cuantificación de la Demanda	74
4.5 Cuantificación de la Oferta	75
4.6 Participación del Proyecto en el Mercado.....	77
4.7 Competencia Existente en el Mercado.....	78
4.8 Promoción y Publicidad.....	79
4.9 Canales de Distribución y/o Comercialización	80
4.10 Análisis y Cálculo del Precio.....	80
4.10.1 Tipo de precios.	80
4.10.2 Determinación del precio más adecuado.	81
4.10.3 Observar y analizar detenidamente los precios de la competencia.	81
4.10.4 De la encuesta, observar que tan sensibles son los consumidores respecto a las variaciones de los precios.....	82
4.10.5 Base para la determinación del precio: costo más un porcentaje de utilidad, por arriba o por debajo de la competencia, definidos por el estado, controlados, en base al segmento de mercado y otros.	82
4.10.6 Proyecciones del precio unitario del producto (entre 3 y 5 años), justificando su forma de proyección.	83
4.11 Ingresos del Proyecto.....	85
Capítulo 5. Estudio de Aspectos Técnicos e Ingeniería del Proyecto	88
5.1 Introducción.....	88
5.2 Objetivos del Estudio.....	88
5.3 Localización Óptima del Proyecto.....	88
5.3.1 Macro localización.....	88
5.3.2 Micro localización.	89
5.3.3 Selección de la ubicación de la agencia.	90
5.3.4 Factores internos y externos de la localización.....	90
5.3.5 Analizar la ubicación de la competencia.	91
5.3.6 Selección de la mejor ubicación.	91
5.4 Tamaño Óptimo del Proyecto.	94
5.4.1 Factores que intervienen para determinar el tamaño del proyecto.....	94
5.5 Ingeniería del Proyecto	95
5.5.1 Objetivo.	95
5.5.2 Planta y equipo.	95
5.5.3 Intensidad mano de obra.	95
5.5.4 Materias primas.	96

5.5.5 Instalaciones físicas y distribución del local.....	96
5.5.6 El tamaño del proyecto y la demanda.	97
5.5.7 El tamaño de proyecto y los suministros e insumos.	97
5.5.8 El tamaño del proyecto, la tecnología y los equipos.	97
5.5.9 El tamaño del proyecto y el financiamiento.....	98
5.5.10 El tamaño del proyecto y la organización.	98
5.6 Ingeniería del Proyecto	98
5.6.1 Descripción de los procesos.....	98
5.6.2 Mobiliario y equipo.	101
5.6.3 Equipo médico.....	102
5.6.4 Proveedores.	102
5.6.5 Distribución óptima del espacio de trabajo.....	103
Capítulo 6. Organización, Administración y Aspectos Legales	105
6.1 Introducción.....	105
6.2 Filosofía de la Agencia	105
6.2.1 Visión.	105
6.2.2 Misión.....	105
6.2.3 Valores.....	106
6.2.4 Objetivos estratégicos.....	106
6.2.5 Política de calidad.....	107
6.3 Estructura Organizacional.....	108
6.4 Perfil de Puestos y funciones por cada puesto	108
6.5 Estructura del Personal	121
6.5.1 Por departamento.	121
6.5.2 Política de reclutamiento, selección y contratación de personal	122
6.5.3 Políticas de incremento salarial e incentivos de personal.	122
6.5.4 Proyecciones salariales de todo el personal y sus respectivas obligaciones salariales e incentivos.....	124
6.6 Matriz de plan de capacitaciones anual	130
6.7 Proceso Administrativo de la Agencia.....	131
6.8 Aspecto Legal	131
6.8.1 Constitución de la agencia.	131
6.8.2 Pasos para la constitución de la agencia.	132
6.9 Cronograma de Ejecución del Proyecto.....	135
Capítulo 7. Estudio Técnico Financieros y Económico	137
7.1 Introducción.....	137
7.2 Objetivos.....	137
7.3 Definir plan de Inversión y Fuentes de Financiamiento	137
7.3.1 Inversión fija.....	137
7.3.2 Inversión pre operativa.	139

7.3.3 Inversión en capital de trabajo.....	140
7.4 Calcular el Costo de Capital o Tasa Mínima de Aceptación de Rendimiento (TMAR)	140
7.5 Determinación de los Ingresos.....	141
7.6 Determinación de Costos	142
7.6.1 Costo de producción.....	142
7.6.2 Costo de administración.....	142
7.6.3 Costo de ventas.....	143
7.6.4 Costos financieros.....	144
7.6.5 Depreciaciones y amortizaciones.....	146
7.6.6 Financiamiento y Tabla de Amortización de la Deuda	148
7.7 Presupuesto de Ingresos, Costos y Gastos	150
7.7.1 Ingresos.....	150
7.7.2 Costos.....	152
7.7.3 Gastos.....	153
7.8 Proyección de Estados Financieros.....	154
7.8.1 Estado de Resultado.....	154
7.8.2 Flujo de efectivo.....	155
7.8.3 Balance general.....	156
7.8.4 Indicadores financieros.....	158
7.8.5 Punto de equilibrio.....	159
7.9 Cálculo de Técnicas de Evaluación Económica y Financiera del Proyecto.....	161
7.9.1 Cálculo del valor actual neto (VAN) y su aceptación (promedio industrial).....	161
7.9.2 Cálculo de la tasa interna de retorno (TIR), comparación con la TMAR y su aceptación (promedio industrial).....	163
7.9.3 Relación entre VAN y TIR.....	163
7.9.4 Capacidad de pago.....	164
7.9.5 Periodo de recuperación de inversión.....	164
7.9.6 Relación beneficio – costo.....	165
7.10 Análisis de Sensibilidad.....	165
7.10.1 Definir cuáles son los rubros más sensibles del negocio (recordar, mínimo tasa de inflación), después de un análisis exhaustivo del mercado.....	165
7.10.2 Calcular de nuevo las técnicas que consideran el valor del dinero en el tiempo.....	166
7.10.3 Hacer un cuadro comparativo, así: Técnicas de evaluación no sensibilizadas y a la par poner las técnicas una vez sensibilizadas.....	167
7.10.4 Hacer un análisis de impacto, determinando donde está la sensibilidad y su contingencia.....	169
7.11 Riesgo Financiero de la Inversión.....	170
Capítulo 8. Estudio de Impacto Social.....	175
Capítulo 9. Conclusiones y Recomendaciones	180
9.1 Conclusiones	180
9.2 Recomendaciones	183

BIBLIOGRAFÍA	184
ANEXOS	196
Anexo 1: Glosario de Términos Técnicos	196
Anexo 2: Formulario Grupo focal	198
Anexo 3. Formulario de Encuesta.....	200
Anexo 4: Resultados de Encuestas	211
Anexo 5. Inflación Histórica.....	218
Anexo 6. Proyección de Inflación.....	218
Anexo 7. Proyección de Precios	219
Anexo 8. Determinación de Ingresos.....	221
Anexo 9. Determinación de Costos y Gastos de Administración	223
Anexo 10. Cuadros Financieros.....	226
Anexo 11: Borrador de Escritura de Constitución.....	233
Anexo 12: Cotizaciones.....	238
12.1 Alquiler.....	238
12.2 Certificado en Enfermería Geriátrica.....	238
12.3 Mobiliario	239
12.4 Equipo médico	244

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Demanda Atendida al mes por servicios de acompañamiento para realizar actividades recreativas o diligencias.</i>	58
Tabla 2. <i>Demanda Atendida al mes por servicios de Enfermería Geriátrica a Domicilio.</i>	59
Tabla 3. <i>Demanda total al mes por servicios de Acompañamiento y Enfermería Geriátrica a Domicilio.</i>	59
Tabla 4. <i>Crecimiento histórico de la población a nivel nacional.</i>	74
Tabla 5. <i>Demanda de Mercado proyectada en el Distrito Central.</i>	75
Tabla 6. <i>Oferta de Mercado Proyectada del Proyecto por Servicios de Acompañamiento.</i>	76
Tabla 7. <i>Oferta de Mercado Proyectada del Proyecto por Servicios de Enfermería Geriátrica.</i>	76
Tabla 8. <i>Oferta de Mercado Total Proyectada por Servicios de Acompañamiento y Enfermería Geriátrica.</i>	77
Tabla 9. <i>Oferta de mercado proyectada por Servicios de Acompañamiento.</i>	77
Tabla 10. <i>Oferta de mercado proyectada por servicios de Enfermería Geriátrica.</i>	78
Tabla 11. <i>Oferta de mercado total proyectada por Servicios de Acompañamiento y Enfermería Geriátrica</i>	78
Tabla 12. <i>Inversión anual en publicidad.</i>	80
Tabla 13. <i>Precio de los servicios ofrecidos.</i>	82
Tabla 14. <i>Tasa de Inflación Histórica.</i>	83
Tabla 15. <i>Tasa de Inflación Proyectada.</i>	83
Tabla 16. <i>Precios proyectados por los servicios de acompañamiento para realizar actividades recreativas y/o diligencias.</i>	84
Tabla 17. <i>Precios proyectados por los servicios de Enfermería Geriátrica.</i>	84
Tabla 18. <i>Precios proyectados por el servicio de transporte.</i>	85
Tabla 19. <i>Ingresos por servicios de acompañamiento para realizar diligencias y actividades recreativas.</i>	85
Tabla 20. <i>Ingresos por servicios de acompañamiento Enfermería Geriátrica.</i>	86
Tabla 21. <i>Ingresos por Servicios de Transporte.</i>	87
Tabla 22. <i>Ingresos Totales por Servicios de Acompañamiento, Enfermería Geriátrica y Transporte.</i>	87
Tabla 23. <i>Factores evaluados para determinar la ubicación optima de la Agencia.</i>	91
Tabla 24. <i>Calificación de factores por ubicación propuesta para la Agencia.</i>	92
Tabla 25. <i>Calificación de localización propuesta.</i>	93
Tabla 26. <i>Desglose de mobiliario y equipo requerido.</i>	101
Tabla 27. <i>Desglose de equipo médico requerido.</i>	102
Tabla 28. <i>Desglose de Proveedores.</i>	103
Tabla 29. <i>Descripción del Proceso de Contratación del Recurso Humano.</i>	122
Tabla 30. <i>Planilla mensual de empleados en 2021.</i>	125
Tabla 31. <i>Planilla mensual de empleados en 2022.</i>	125
Tabla 32. <i>Planilla mensual de empleados en 2023.</i>	126
Tabla 33. <i>Planilla mensual de empleados en 2024.</i>	127
Tabla 34. <i>Planilla mensual de empleados en 2025.</i>	128
Tabla 35. <i>Proyección de la planilla anual de la empresa.</i>	129
Tabla 36. <i>Programación de Capacitaciones.</i>	130
Tabla 37. <i>Gastos de Constitución.</i>	134
Tabla 38. <i>Plan de Inversión en Mobiliario y Equipo en 2021.</i>	138
Tabla 39. <i>Plan de Inversión en Mobiliario y Equipo en 2023.</i>	138
Tabla 40. <i>Plan de Inversión en Equipo Médico en 2021.</i>	139
Tabla 41. <i>Plan de Inversión en Equipo Médico en 2023.</i>	139
Tabla 42. <i>Gastos de Constitución.</i>	139
Tabla 43. <i>Plan de Inversión en Inventario.</i>	140
Tabla 44. <i>Costo de Capital.</i>	140
Tabla 45. <i>Ingresos por servicios de acompañamiento para realizar diligencias y actividades recreativas.</i>	141
Tabla 46. <i>Ingresos por servicios de acompañamiento Enfermería Geriátrica.</i>	141
Tabla 47. <i>Ingresos por Servicios de Transporte.</i>	141
Tabla 48. <i>Ingresos Totales por Servicios de Acompañamiento, Enfermería Geriátrica y Transporte.</i>	142
Tabla 49. <i>Desglose del Costo de Administración.</i>	143
Tabla 50. <i>Costo de venta.</i>	144
Tabla 51. <i>Costo Financiero.</i>	144

Tabla 52.	<i>Depreciación por compra de Mobiliario y Equipo en 2021.</i>	146
Tabla 53.	<i>Depreciación por compra de Mobiliario y Equipo en 2023.</i>	146
Tabla 54.	<i>Depreciación por compra de Equipo Médico en 2021.</i>	147
Tabla 55.	<i>Depreciación por compra de Equipo Médico en 2023.</i>	147
Tabla 56.	<i>Amortización de los Gastos de Constitución.</i>	148
Tabla 57.	<i>Tabla de Amortización de la Deuda.</i>	149
Tabla 58.	<i>Ingresos por servicios de acompañamiento para realizar diligencias y actividades recreativas.</i>	151
Tabla 59.	<i>Ingresos por servicios de Enfermería Geriátrica.</i>	151
Tabla 60.	<i>Ingresos por servicios de transporte.</i>	151
Tabla 61.	<i>Ingresos Totales por Servicios de Acompañamiento, Enfermería Geriátrica y transporte.</i>	152
Tabla 62.	<i>Desglose de costos por servicios de acompañamiento, enfermería Geriátrica y transporte.</i>	152
Tabla 63.	<i>Desglose de gastos.</i>	153
Tabla 64.	<i>Estado de Resultados.</i>	154
Tabla 65.	<i>Flujo de Efectivo.</i>	155
Tabla 66.	<i>Balance General.</i>	157
Tabla 67.	<i>Indicadores Financieros.</i>	158
Tabla 68.	<i>Punto de Equilibrio.</i>	159
Tabla 69.	<i>Elementos para cálculo del Valor Actual Neto.</i>	162
Tabla 70.	<i>Capacidad de Pago.</i>	164
Tabla 71.	<i>Periodo de Recuperación de la Inversión.</i>	164
Tabla 72.	<i>Relación Beneficio Costo.</i>	165
Tabla 73.	<i>Proyecciones de la Tasa de Inflación.</i>	166
Tabla 74.	<i>Ingresos Totales por Servicios de Acompañamiento, Enfermería Geriátrica y Transporte.</i>	167
Tabla 75.	<i>Escenarios de Ingresos.</i>	168
Tabla 76.	<i>Flujo de Efectivo.</i>	168
Tabla 77.	<i>Indicadores de viabilidad.</i>	168
Tabla 78.	<i>Matriz de Riesgo.</i>	171
Tabla 79.	<i>Administración del Riesgo.</i>	173

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Servicios a Contratar. Elaboración propia basada en las encuestas realizadas para la presente investigación en 2020.	63
<i>Figura 2.</i> Jornadas de Servicio. Elaboración propia basada en las encuestas realizadas para la presente investigación en 2020.	64
<i>Figura 3.</i> Fórmula utilizada para el cálculo de la muestra. Extraída del documento Fórmula para el cálculo de la muestra poblaciones finitas del Dr. Mario Herrera Castellanos(2011).	68
<i>Figura 4.</i> Factores que imposibilitan a las familias atender al adulto mayor. Elaboración propia basada en las encuestas realizadas para la presente investigación en 2020.	71
<i>Figura 5.</i> Forma de pago preferida por los clientes. Elaboración propia basada en las encuestas realizadas para la presente investigación en 2020.	73
<i>Figura 6.</i> Mapa de Honduras. Extraída del documento Mapa Político de Honduras del Sr. Peter Furian(2019).	89
<i>Figura 7.</i> Ubicación de Torres Metrópolis. Extraída de Google Maps(2019).	90
<i>Figura 8.</i> Mapa Conceptual de la Localización del Proyecto. Elaboración propia basada en la investigación realizada entre 2019 y 2020.	93
<i>Figura 9.</i> Proceso General de Servicio al cliente incluyendo servicio de transporte. Elaboración propia en 2019.	100
<i>Figura 10.</i> Proceso General de Servicio al cliente sin incluir el servicio de transporte. Elaboración propia en 2019.	100
<i>Figura 11.</i> Distribución de espacios en el local. Elaboración propia en 2019.	104
<i>Figura 12.</i> Organigrama de la Agencia. Elaboración Propia en 2019 considerando el personal necesario para la operatividad de la Agencia.	108
<i>Figura 13.</i> Perfil de puesto para el Director General. Elaboración propia basada en el documento Perfil de un Director General(Ochoa, 2017) y Director General: Funciones y Responsabilidades (OBS Business School, 2019).	110
<i>Figura 14.</i> Perfil de puesto para el Gerente Médico. Elaboración propia basada en el documento El Rol del Director Médico (Cuervo, 2019) y Director Médico (Page, 2018).	111
<i>Figura 15.</i> Perfil de puesto para el Gerente Administrativo y Financiero. Elaboración propia basada en el documento Funciones Gerencia Administración y Finanzas (Ramírez, 2019) y Descripción de Puesto de Gerente de Administración y Finanzas(2019).	112
<i>Figura 16.</i> Perfil de puesto para el Cuidador. Elaboración propia basada en el documento Diez Funciones Principales de un Cuidador/a Profesional(2019) y Yo me Cuido y Te Cuido (Servicio Nacional de Adulto Mayor-SENAMA, 2019).	114
<i>Figura 17.</i> Perfil de puesto para el personal de Enfermería Geriátrica. Elaboración propia basada en el documento Perfil profesional requerido en la formación de los enfermeros para la gestión del cuidado del anciano(Balanza, 2007)yLas funciones de un auxiliar de enfermería en un geriátrico(Centro de Estudios Profesionales Santa Gema, 2017).	115
<i>Figura 18.</i> Perfil de puesto para el personal de Servicios Generales. Elaboración propia basada en el documento Departamento de Servicios Generales (ENAE, 2015) y Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales(2016).	117
<i>Figura 19.</i> Perfil de puesto para Auxiliar Contable. Elaboración propia basada en el documento Asistente de contabilidad (RECOPE, 2013) y Manual Funciones Auxiliar Contable (Jovel, 2015).	118
<i>Figura 20.</i> Perfil de puesto para el Oficial de Recursos Humanos. Elaboración propia basada en el documento Recursos Humanos y sus Funciones (Escuela de Organización Industrial, 2012), Operaciones Administrativas de Recursos Humanos(López Barra & Ruiz Otero) y El Departamento de Recursos Humanos(Gestión Integral de Recursos Humanos).	120
<i>Figura 21.</i> Perfil de puesto para el personal deservicio al Cliente. Elaboración propia basada en el documento ¿Qué hace un representante de Atención al Cliente? (NEUVOO, 2019) y ¿Cómo puedo Mejorar el Servicio al Cliente? (Lira Mejía, 2009).	121
<i>Figura 22.</i> Proceso de contratación del Recurso Humano. Elaboración propia en 2019 basada en el documento Fases del Proceso de Contratación (EAE Business School, 2019).	122
<i>Figura 23.</i> Evaluación de Desempeño. Elaboración propia en 2019 basada en el formato del documento Evaluación de Desempeño de Empleados (2019).	124
<i>Figura 24.</i> Cronograma de Ejecución. Elaboración propia basada en tiempos promedio investigados para realizar cada actividad y formato del documentoGestión del Cronograma del Proyecto (2008).	135

<i>Figura 25.</i> Punto de equilibrio. Elaboración propia basada en los resultados obtenidos respecto al cálculo del punto de equilibrio.	161
<i>Figura 26.</i> Fórmula del Valor Actual Neto. Extraída del documento Valor Actual Neto (Velayos Morales, 2019)..	161
<i>Figura 27.</i> Fórmula de la Tasa Interna de Retorno. Extraída del documento Tasa Interna de Retorno (Sevilla, 2019)	163
<i>Figura 28.</i> Guía de Apetito por el Riesgo.Extraída del documento Gestión de Riesgos (EALDE Business School, 2019).....	171

DEGT-UNAH

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Glosario de Términos Técnicos	196
Anexo 2: Formulario Grupo focal	198
Anexo 3. Formulario de Encuesta	200
Anexo 4: Resultados de Encuestas	211
Anexo 5. Inflación Histórica.....	218
Anexo 6. Proyección de Inflación.....	218
Anexo 7. Proyección de Precios	219
Anexo 8. Determinación de Ingresos.....	221
Anexo 9. Determinación de Costos y Gastos de Administración	223
Anexo 10. Cuadros Financieros.....	226
Anexo 11: Borrador de Escritura de Constitución	233
Anexo 12: Cotizaciones.....	238

INTRODUCCIÓN

En una nación cuya economía es direccionada por el esfuerzo laboral de sus ciudadanos, en ocasiones se hacen sacrificios para poder lograr un nivel de vida adecuado, uno de los efectos de esta manera de vivir es que las familias no poseen el tiempo para realizar diversas actividades junto a los miembros de sus núcleos familiares.

Un grupo concreto dentro de las familias y que se vuelven el objeto de estudio del presente proyecto son los adultos mayores (tercera y/o cuarta edad).

Estos a menudo necesitan de cuidados especiales, debido a posibles condiciones físicas o mentales que puedan padecer, además de otras necesidades como las recreativas, acompañamiento diario, actividades cotidianas, entre otros, pueden ser un reto para ser ejecutadas y sostenidas por los adultos mayores de forma independiente.

El proyecto parte con la premisa que, de existir una agencia de apoyo integral, se podrían asignar encargados que apoyen y gestionen la ayuda necesaria para acompañar a este grupo, en ocasiones vulnerable, en su cotidianeidad, generando una idea sólida de negocios que permitió determinar la viabilidad y factibilidad de crear una agencia que brinda asistencia integral para adultos mayores de 60 años de edad.

El presente estudio de viabilidad y factibilidad para la creación de una Agencia de Asistencia a Domicilio para Adultos Mayores en el Distrito Central de Honduras consta de nueve capítulos alimentado por diferentes alcances cada uno, que permite un análisis científico amplio para la investigación. En el capítulo I se expone el planteamiento del problema, como la base y la estructura de la investigación científica a fin de comprobar la viabilidad y factibilidad del proyecto propuesto, incluyendo antecedentes, la situación problemática y el problema estricto de la investigación, los objetivos, preguntas de investigación, la justificación, delimitación espacial

y temporal, la viabilidad de la investigación por medio de las técnicas científicas de la investigación, primarias y secundarias.

En el capítulo II busca fundamentar al problema empírico planteado a través de la discusión de teorías y artículos afines a la investigación científica.

En el capítulo III se hace una descripción generalizada del alcance del proyecto de la Agencia de Asistencia a Domicilio en el Distrito Central de Honduras, así como la valoración de los objetivos generales del proyecto.

La factibilidad de la investigación empieza a través de los estudios de mercado con el capítulo IV que detalla la cuantificación de la demanda, análisis de la oferta y el análisis de los precios a través de la recolección de información primaria y secundaria, facilitando la proyección de datos a través de la valoración de los datos históricos evaluados; por otra parte, respecto al estudio técnico y de ingeniería del proyecto se determinó la localización de empresa, a nivel macro y micro, del mismo modo, la determinación de la capacidad instalada de la empresa, abordando también el análisis de los proveedores de materiales, herramientas y equipos, la cuantificación de los espacios administrativos y de almacenamiento, la determinación de los rendimientos de la mano de obra calificada y no calificada, la determinación y el diseño de la planta de la empresa en todas sus dependencias.

El capítulo VI enfoca la organización, la administración, aspectos legales y ambientales de la empresa constructora, exponiendo en forma generalizada todos los aspectos legales de constitución de una empresa, por medio de la organización jurídica, los requisitos de constitución, licencia sanitaria.

El capítulo VII está representado por la determinación de la rentabilidad y viabilidad de la inversión a través del estudio financiero, tomando los indicadores más importantes para la

evaluación el valor presente neto VAN, la tasa interna de retorno TIR, la relación costo beneficio R C/B. La evaluación financiera está representada por la VAN, TIR, la relación entre la VAN y TIR, la capacidad de pago, el período de recuperación de la inversión, y la relación beneficio costo, el análisis de sensibilidad a través de dos escenarios con base al rango de precios que el cliente está dispuesto a pagar por los servicios recibidos de la Agencia.

El capítulo VIII evalúa tanto el impacto económico como social y el aporte que el proyecto representa en la sociedad, la agencia es generadora de empleos, contribuye con el pago de impuestos, mejora la calidad de vida tanto de los adultos mayores como de sus familias o encargados, mejora la concentración de los empleados que laboren en otras empresas.

Finalmente, el capítulo IX, está representado por las conclusiones finales de toda la investigación y las recomendaciones necesarias para mantener la Agencia en el mercado con éxito y competitivamente.

Capítulo 1. Planteamiento del Problema

1.1 Antecedentes

Reconocer que los adultos mayores son la base de la estructura familiar, es importante, ya que las tradiciones se desvanecen cuando dejan de participar o faltan en el seno de la familia, este segmento de la sociedad es valioso ya que han marcado la vida de quienes les rodean considerando que por medio de su experiencia brindan conocimientos, anécdotas y consejos a quienes se toman el tiempo de convivir con ellos y escuchar.

En Chile, el país sudamericano, funciona una empresa denominada “Nunca Solos”, la cual ofrece diversos servicios para adultos mayores, entre ellos, proporcionar compañía y atención domiciliaria, la cual es realizada por técnicos de enfermería, pero en el caso que el adulto mayor no sufra ningún padecimiento y solo requiera compañía, el servicio es realizado por cuidadoras cuya misión es acompañar al paciente y realizar actividades recreativas como ir de paseo, leer y pintar (Nunca Solos, 2018, p. 1).

En Honduras la ley integral de protección al adulto mayor y jubilados describe al adulto mayor como “La persona que haya cumplido sesenta (60) años, nacional o extranjero con la debida acreditación de residencia”(2006, pág. 3). Según los datos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la población de 60 años en adelante en América Latina y El Caribe representaba el 9.8% de la población total en 2010 y considerando las proyecciones realizadas, dicho segmento de la población pasará a representar prácticamente el doble, siendo el 16.7% en 2030 (CEPAL, 2014).

Es importante destacar que, de acuerdo a las proyecciones registradas por el Instituto Nacional de Estadísticas(2013), en 2020 la población hondureña ascenderá a 9,304,380 habitantes, de los cuales en el Municipio del Distrito Central se concentran 1,276,738 de

personas, equivalentes al 14% del total de la población en Honduras. Adicionalmente, de los habitantes del Distrito Central, 114,428 personas que simbolizan el 9% de la población son adultos de 60 años en adelante, de este segmento, según género el 41% corresponde al sexo masculino y el 59% al sexo femenino.

Adicionalmente, tal como lo detalla el Plan de Acción para un Envejecimiento Activo y Saludable, en Honduras uno de los organismos especializados en lo que respecta a los adultos mayores es la Dirección General del Adulto Mayor, Institución rectora del Estado en materia del adulto mayor y jubilados, cuyo objetivo primordial es garantizar el respeto a los derechos de los adultos mayores y cumplimiento de la Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados(2015, pág. 8).

1.2 Situación problemática

Tomando en consideración el papel insustituible que juegan los adultos mayores de 60 años, es imprescindible proporcionarles una vida plena donde sientan que son importantes, que se aprecia su sabiduría y que sus seres queridos se preocupan por su bienestar, permitiéndoles a través de los servicios de la Agencia tener autonomía personal al poder decidir si desean realizar una u otra actividad en compañía de personal calificado. El resto de la población que representa el 91%(Instituto Nacional de Estadísticas, 2013), tiene la obligación y/o deber de brindar la protección y cuidados a familiares con edades avanzadas, sin embargo, en ocasiones no se posee el tiempo para realizar todas las actividades deseadas junto a ellos, desde las recreativas, realizar trámites bancarios, ir al supermercado, farmacia, consultas médicas, entre otras actividades cotidianas que se vuelven complicadas para ser realizadas de manera independiente cuando se tiene una edad avanzada.

Por otra parte, en ocasiones los adultos mayores son objeto de faltas de respeto y abusos, ya que cuando realizan diligencias por su cuenta, se pueden encontrar a personas que no tengan vocación de servicio, por lo que podría ayudarles contar con la compañía de alguien que los cuide y respalde.

Considerando lo anterior surge la idea de la creación de una agencia enfocada en brindar asistencia a adultos mayores de 60 años de edad que requieran compañía para realizar diligencias u otras actividades recreativas, así como servicios de enfermería geriátrica.

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general.

Evaluar un Estudio de Viabilidad y Factibilidad para la Creación de una Agencia de Asistencia a Domicilio para Adultos Mayores en el Distrito Central de Honduras.

1.3.2 Objetivos específicos.

- a. Analizar la demanda y oferta de la Agencia a través de un estudio de mercado, así como los precios a los cuales los clientes estarán dispuestos a obtener los servicios ofrecidos.
- b. Analizar por medio del estudio técnico los elementos operativos requeridos en el uso eficiente de los recursos disponibles para brindar los servicios.
- c. Diseñar un estudio organizacional y administrativo para definir la filosofía de la agencia, estructura organizacional y de personal, plan de desarrollo profesional, proceso administrativo, aspectos legales y cronograma de ejecución.

- d. Evaluar a través del estudio financiero y económico la inversión necesaria para la ejecución del proyecto, ingresos, egresos y rentabilidad económica generada por la operatividad de la agencia.

1.4 Preguntas de investigación

- a. ¿Es posible que una agencia de asistencia a domicilio para adultos mayores en el Distrito Central de Honduras tenga un mercado idóneo?
- b. ¿Se cuenta con los recursos técnicos requeridos para que la Agencia funcione adecuadamente?
- c. ¿Es posible establecer bases organizacionales y administrativas que fomenten el funcionamiento óptimo de la agencia?
- d. ¿Cuáles serán las fortalezas y debilidades en términos financieros y económicos?

1.5 Justificación del proyecto

La finalidad de la empresa es brindar un alivio a la familia o encargados de los adultos mayores, siendo un apoyo en situaciones que pueden ir desde lo simple (acompañamiento al supermercado, farmacia, bancos, ir al parque, asistencia en reuniones familiares y eventos culturales) a lo complejo (acompañamiento a citas médicas, acompañamiento en la vivienda del adulto mayor, asistencia de Enfermería Geriátrica en el hogar del adulto mayor), haciendo referencia tanto a actividades de ocio como actividades que velan por la salud, situaciones donde lo mejor es contar con personal de enfermería geriátrica, quienes son los especialistas para atender al adulto mayor. Hay ocasiones en las cuales el adulto mayor es hospitalizado o debe estar bajo observación en casa, contar con la asistencia de un enfermero (a), puede proporcionar

un poco de tranquilidad a su familia al saber que el adulto mayor está en buenas manos bajo los cuidados idóneos y necesarios.

De igual manera, se puede tener la certeza que en caso de que el adulto mayor solamente desee o necesite realizar determinada actividad dentro del catálogo de servicios como ser acompañamiento al parque, banco, farmacia, supermercado, reuniones familiares, asistir a eventos culturales, acompañamiento en la vivienda del adulto mayor, citas médicas y servicios de enfermería a domicilio, contará con la compañía y atenciones de cuidadores idóneos, logrando proporcionarles tranquilidad también a sus familiares o encargados.

La presente investigación proporcionará nuevo conocimiento respecto a un sector desatendido de la población, como lo son los adultos mayores, a través de lo cual, se pretende ser el punto de partida de futuras investigaciones, considerando que en Honduras no existe actualmente una agencia que se ocupe de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, así como de brindar tranquilidad y apoyo a sus familias o encargados. Asimismo, se desea brindar opciones seguras a las familias para el cuidado de sus seres queridos en edades avanzadas, contribuyendo a su bienestar y a tener una vida un poco más activa.

1.6 Delimitación del problema

Los beneficiarios directos son los adultos mayores de 60 años en el Distrito Central de Honduras. Adicionalmente, resultarán favorecidos los familiares y demás personas cercanas al adulto mayor, ya que en caso de que ellos no puedan acompañar o atender al adulto mayor contarán con un respaldo, alguien adecuado para la ejecución de los servicios solicitados.

El estudio se delimita a la asistencia a domicilio ofrecida por la agencia, lo que hace referencia a apoyar al adulto mayor de 60 años en la ejecución de actividades recreativas, así

como el acompañamiento al momento de realizar diligencias, incluyendo el transporte (será llevado a cabo por el mismo profesional asignado a realizar el servicio acompañamiento o enfermería Geriátrica) del adulto mayor al lugar donde éste necesite o desee dirigirse, además de servicios de enfermería geriátrica.

Cabe mencionar que, se considera que la demanda de los servicios proporcionados por la empresa proviene de la población con ingresos de L20,000.00 en adelante que serían principalmente los familiares o encargados de los adultos mayores, este segmento de la población suma 47,148 habitantes representando el 4% de la población del Distrito Central (INE, 2017).

1.7 Viabilidad de la investigación

El estudio del proyecto es viable, ya que se conocieron datos relevantes a través de encuestas aplicadas a personas adultas con familiares o personas cercanas mayores de 60 años de edad dependientes, con la finalidad de determinar la aceptación del proyecto y la demanda.

Asimismo, se poseen los recursos humanos necesarios para realizar la investigación. Además, de los recursos financieros propios del investigador, por lo que, no se requiere de mayor financiamiento.

Capítulo 2. Marco Referencial

2.1 Etimología de la Ciencia

De acuerdo a la Organización Panamericana de la Salud (2015), las Américas es una de las regiones del mundo con mayor envejecimiento. En 2006, había 50 millones de adultos mayores, cantidad que de acuerdo a estimaciones se duplicará para 2025, y lo hará nuevamente para 2050, cuando una de cada 4 personas tendrá más de 60 años (en el mundo, serán 1 de cada 5). Además, las personas están viviendo más años de vida. Actualmente, una persona de 60 años puede esperar vivir hasta los 81, en otras palabras 21 años más. En las últimas cinco décadas, se ganaron en promedio más de 20 años. En las Américas, más del 80% de las personas que nazcan hoy vivirán 60 años y 42% de ellos pasarán los 80 años de edad. En 2025, habrá aproximadamente 15 millones de personas con más de 80 años en la región.

Considerando lo anterior, es indispensable que la sociedad esté preparada para asumir el reto de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, así como de sus familiares y encargados. Como respuesta a dicha evolución se han creado empresas, cuyo propósito es brindar apoyo para realizar diligencias, actividades recreativas, además del cuidado de la salud de los adultos mayores de 60 años. A continuación, se detallan empresas similares a la agencia propuesta:

a. Nunca Solos

Nunca Solos (2018), es una empresa en Chile, el país ubicado en América del Sur, que proporciona cuidados domiciliarios al adulto mayor. Entre los servicios que ofrece se encuentran:

1. Compañía y atención domiciliaria

Respecto a la asistencia y atención domiciliaria, es efectuado por técnicos de enfermería, quienes tienen la capacidad y responsabilidad de asistir al paciente en su hogar, en las necesidades que requiera, desempeñando entre otras, funciones básicas como: toma de presión, medición de glicemia, tratamientos con insulina, alimentación por boca y/o sonda, higiene personal e inoculación intramuscular subcutánea.

2. Servicios de enfermería

Engloba los servicios básicos de enfermería como ser: tratamientos y/o curaciones post operatorias, inoculación intravenosa, instalación de vías, cambio de sondas, evaluación y tratamiento de escaras, evaluación y derivación de pacientes a especialistas en caso que proceda.

3. Servicios fono audiológicos

Se refiere al tratamiento de adultos mayores en áreas de estimulación cognitiva, en caso que el paciente tenga diagnóstico de Alzheimer, deterioro cognitivo, problemas de deglución y demencia. Asimismo, se ofrecen tratamientos específicos que incluyen tratamiento de disfagia (alimentación alterada), estimulación cognitiva (deterioro cognitivo ya sea en la memoria, lenguaje, orientación, entre otras) y trastornos de lenguaje (alteraciones en la expresión y/o comprensión del lenguaje).

4. Kinesiología en domicilio

- a. Kinesiología respiratoria, una especialidad en el tratamiento de patologías crónicas y agudas en el sistema respiratorio, incluyendo condiciones en las que se vea afectada la función muscular. Este servicio está integrado por evaluaciones, ejercicios y técnicas respiratorias, así como la succión de secreciones, manejo nebulizadores y oxigenoterapia.
- b. Kinesioterapia musculo-esquelética, área encargada de la rehabilitación de lesiones traumáticas y degenerativas, ya sea a nivel muscular o articular, acelerando el proceso de recuperación del organismo, aliviar el dolor y retornas a las actividades cotidianas de la mejor manera posible. El servicio incluye evaluación, ejercicio terapéutico, técnicas manuales, masoterapia, reeducación motriz y fisioterapia (ultrasonido, infrarrojo, compresa frio-caliente).
- c. Kinesioterapia neurológica, es la encargada de trabajar con pacientes que presentan alteraciones en el sistema nervioso central y periférico, con el objetivo de lograr mayor funcionalidad y autonomía. El servicio incluye evaluación sensorio motriz, ejercicios de coordinación y equilibrio, estimulación sensitiva, reeducación motriz, ejercicio terapéutico, movilidad articular, terapia respiratoria a necesidad y alivio de dolor.

5. Nutricionista

La tarea del profesional Nutricionista es ayudar tanto al Adulto mayor, como a su familia, proporcionado apoyo en áreas de: Ficha nutricional

(antecedentes personales, datos clínicos, anamnesis alimentaria, evaluación antropométrica, diagnóstico nutricional integral, pauta de alimentación personalizada y educación alimentaria), material de apoyo y control cada 1 – 3 o 6 meses dependiendo las necesidades del paciente.

6. Podología

Esta área se dedica a la prevención, tratamiento y curación de las patologías que pudieran afectar los pies del adulto mayor y su familia, como el pie diabético, dermatofitosis y onicocriptosis.

b. Joyners

En España, país de la península ibérica de Europa, se ubica una empresa denominada Joyners(2017), que cuenta con un equipo de cuidadores profesionales socio-sanitarios, con la experiencia requerida para proporcionar la mejor asistencia posible a la tercera edad.

Joyners proporciona ayuda con:

1. Recordatorios: avisos en el momento oportuno para tomar medicamentos u otras necesidades.
2. Actividad: Se realizan desde paseos hasta ejercicios específicos para mantener activo al paciente.
3. Comidas y compras: apoyo en la preparación de comidas sanas, planificación del menú, la compra de los productos así como realizar otras diligencias.
4. Traslados y encargos: movilizan al paciente cuando necesita que lo recojan al salir del hospital o si debe presentarse a una cita médica.

5. Vigilias y noches: acompañamiento nocturno ya sea en el domicilio u hospital.
6. Cuidado personal e higiene: de manera profesional y respetuosa, se ayuda al paciente con su higiene íntima y a vestirse.
7. Compañía: se realizan actividades en grupo, compañerismo, charla, entre otras.
8. Seguimiento: un cuidador de adultos mayores puede presentarse en una hora al domicilio para asegurarse que todo procede sin inconvenientes.

2.2 Orígenes y Evolución del Tema Objeto de Estudio

2.2.1 Evolución histórica en la percepción de los adultos mayores.

Al llegar a la vejez, las personas han adquirido experiencia, serenidad, sabiduría y generosidad. Sin embargo, actualmente prevalece la importancia hacia la belleza e inmediatez, por lo cual se considera a las personas mayores inútiles y feas. Pero en otras épocas de la historia de la humanidad, incluso en otras culturas, la percepción de la vejez no es igual a la sociedad actual (Joyners, 2017).

Prehistoria

Inicialmente las estructuras sociales estaban conformadas en tribus, lo cual les permitía tener más oportunidades de supervivencia. Como consecuencia de las luchas, la caza y enfermedades, no había muchas personas ancianas. Por lo que, las personas que alcanzaban una edad avanzada en comparación a los demás se consideraban casi sobrenaturales, concebidos como la esencia de la sabiduría, atribuyéndoles la capacidad de curar enfermedades, predecir el

futuro y hablar con los espíritus. En dicha época, la familia era la encargada de los cuidados de los adultos mayores (Joyners, 2017).

Antigua Grecia

En Esparta la sociedad guerrera, al cumplir más de 60 años, los hombres eran relevados del ejército y pasaban a encargarse de mantener el orden. El poder estaba en manos de los ancianos ya que, eran los más ricos e inculcaban a las nuevas generaciones el respeto a los mayores. Atenas, al convertirse en el centro de la cultura clásica, adoptó nuevos cánones de belleza transformando la vejez en sinónimo de enfermedad hasta la llegada de Hipócrates, quien eliminó esa idea (Joyners, 2017).

Imperio Romano

Durante dicha época el poder se concentraba en el Senado, integrado por ancianos, quienes se encargaban de la administración, justicia y relaciones diplomáticas. Las clases menos privilegiadas consideraban a los ancianos sabios y virtuosos, sin embargo la autoridad ilimitada con la que contaban los ancianos, provocó con el paso del tiempo el odio hacia ellos, por lo que a partir de del siglo V D.C. su poder fue debilitándose y la vejez pasó a ser vista como una etapa negativa (Joyners, 2017).

Edad Media y Renacimiento

Durante la edad media se percibía la vejez como una etapa oscura en la vida de las personas, al visualizarlo como la antesala a la muerte. Sin embargo, la iglesia creó hospitales con el propósito de brindarles cuidados a los adultos mayores desamparados. En el renacimiento, nuevamente se produce un rechazo a lo que se considera viejo por ser sinónimo de feo, ya que en dicha época se revalorizó la juventud y la belleza como idea de perfección. A partir del siglo

XVI, aumentó la esperanza de vida y con ello los adultos mayores fueron percibidos con mejores ojos (Joyners, 2017).

Edad Moderna y Contemporánea

La industrialización y el descubrimiento de vacunas y antibióticos, trajo consigo un importante cambio demográfico producto de la prolongación de la esperanza de vida. Fue hasta finales de siglo XIX que comenzaron a aparecer las primeras corrientes filosóficas que refutaron la asociación entre vejez y enfermedad, originándose la geriatría y la gerontología. En dicho siglo, el cuidado de los adultos mayores fue convirtiéndose en algo habitual, prologándose al siglo XX. El envejecimiento de la población ha generado preocupación por su bienestar.

En contraste, los avances de la tecnología e industria, han provocado que los adultos mayores ya no sean percibidos como transmisores de sabiduría (Joyners, 2017).

2.2.2 La vejez en otras culturas.

En Japón los adultos mayores son considerados el pilar de la sociedad por lo que son personas respetables. Inculcando desde pequeños a los jóvenes a apreciar la experiencia y conocimiento de sus mayores. Pese a que en China ya se tiene una cultura de respeto y veneración a los adultos mayores, el gobierno elabora leyes que obligan al cuidado de los adultos mayores. En la cultura India, uno de sus pilares es el respeto a los mayores, atesorando su opinión y aprobación, lo cual es inculcado desde la niñez. El cuidado de los adultos mayores en el seno de la familia, es considerado un honor y una oportunidad de crecer espiritualmente en los países musulmanes (Joyners, 2017).

2.2.3 El envejecimiento y la sociedad.

Con el proceso de envejecimiento, uno de los ámbitos más afectados es el social, por lo que se recomienda que si el adulto mayor durante toda su vida participó en grupos de cualquier índole tanto familiares, escolares, deportivos, familiares entre otros, donde desempeñaba diferentes labores, continúe participando en ellos hasta donde sus condiciones de salud lo permitan.

Lastimosamente, en las sociedades occidentales se rechaza al anciano por considerarlo inútil e improductivo, ya que no encajan con su enfoque en el concepto de productividad, consumismo, juventud, belleza, vitalidad y automatización (Organización Panamericana de la Salud, 1993, p. 11).

2.2.4 Características fisiológicas y psicológicas de las personas mayores.

El envejecimiento desde el punto de vista fisiológico conlleva cambios en los sistemas cardiovascular, respiratorio, metabólico, motriz entre otros, los cuales interaccionan sobre las habilidades psicológicas que reducen las capacidades de resistencia y agilidad en los adultos mayores, provocando perjuicios para su autonomía y calidad de vida.

En cuanto a la psicología, el envejecimiento de las capacidades intelectuales se reduce a partir de los 30 años de edad e incrementa en la vejez, reduciéndose la capacidad de resolver problemas, se altera la capacidad de lenguaje y expresión, además de producirse alteraciones en la memoria (Híjar, 2017, p. 25).

2.2.5 Principales causas de discapacidad por enfermedades no transmisibles en todo el mundo.

A continuación, se detallan las causas primordiales de discapacidad por enfermedades no transmisibles (Jenkins, 2005):

En adultos mayores del género masculino: trastornos respiratorios, como enfermedades pulmonares obstructivas crónicas, enfermedades cardiovasculares, incluyendo la cardiopatía isquémica y accidentes cerebro vascular y cuadros neuropsiquiátricos como la demencia.

En adultos mayores del género femenino: cuadros neuropsiquiátricos incluyendo la demencia y depresión grave, trastornos respiratorios como enfermedades pulmonares obstructivas crónicas, enfermedades cardiovasculares, sobre todo accidentes cerebro vasculares y cardiopatía isquémica y pérdida de visión por cataratas y glaucoma.

2.2.6 Factores de riesgo de las principales causas de muerte y discapacidad.

En relación a los principales riesgos de causas de muerte y discapacidad se desglosan de la siguiente manera(Jenkins, 2005):

1. Uno de los principales factores que contribuyen al desarrollo de enfermedades como la cardiopatía isquémica (ataques al corazón), enfermedades cerebro vasculares, enfermedades pulmonares obstructivas crónicas, bronquitis, neumonía y variedad de cánceres es el consume de cigarrillo.
2. El consumo de alimentos con altos niveles de grasa, elevan el riesgo de contraer cáncer de colon, próstata y quizás otros tipos de cáncer. Asimismo, pueden generarse ataques al corazón y trombosis cerebrales.

3. La hipertensión arterial es una de las enfermedades que tiene mayor influencia en el accidente cardiovascular ya sea hemorrágico o trombótico, facilitando los infartos de miocardio, llegando a lesionar los riñones, cuando es bastante grave.
4. La obesidad tiene un impacto directo en el Corazón y pulmones, elevando la presión arterial y el colesterol malo, favoreciendo el desarrollo de la diabetes. Además de aumentar el riesgo de contraer cáncer de colon, riñón y endometrio.

2.2.7 Necesidades físicas y psicosociales.

La Organización Panamericana de la Salud(1993) ha determinado que es indispensable conocer las necesidades que tienen los adultos mayores para lograr proporcionarles una buena calidad de vida, por lo que detalla lo siguiente:

2.2.7.1 Necesidades físicas. Entre las necesidades físicas de los adultos mayores se encuentran las siguientes:

Bienestar: Hace referencia a que sin importar el estado del paciente y su pronóstico, el profesional de enfermería debe cuidar por su bienestar; debiéndose valorar la presencia de dolor y sus características (incluyendo el impacto que genere en el área afectiva del adulto mayor), el cuidado personal y la higiene, cuidado de la piel (enfaticando en la detección temprana de lesiones), la valoración del aparato buco-dental y las alteraciones del sueño.

Nutrición: Se debe reunir información sobre la capacidad funcional para alimentarse así como las fuentes de obtención de alimentos; las actitudes, gustos y hábitos; disponibilidad; evacuaciones y detección de problemas (constipación, diarrea, intolerancias etc.).

Función circulatoria e hidratación: Debe reunirse información sobre el estado hemodinámico e hidratación, buscando ya sea problemas de déficit como de exceso; incluyendo mediciones vitales, la evaluación de la capacidad física y el balance de fluidos.

Continencia: Elemento de gran importancia por la trascendencia que tiene este sobre la calidad de vida del adulto mayor; debe investigarse lo concerniente a la continencia urinaria y fecal, y las circunstancias, actitudes e implicaciones personales, familiares y sociales.

Funcionalidad e independencia: Ambos elementos son quizá el objetivo primordial del profesional de enfermería gerontológica; razón por la cual en la valoración se debe prestar especial atención a este aspecto para poder utilizarlo en el diseño adecuado de la intervención. La funcionalidad puede verse desde muchas perspectivas; es indudable que ésta dependa no sólo de factores físicos, sino que también la conforman elementos psicológicos y sociales.

Función sensorial: Deben tomarse en consideración los cambios normales que ocurren en los sentidos con el aumento de la edad. La información que resulte es de enorme importancia, no solo para la detección temprana de problemas, sino también para la planificación de la intervención. Generalmente los datos se obtienen durante la entrevista, y se apoyan con exámenes realizados por otro personal de apoyo o el propio profesional de enfermería.

Función cognitiva: La valoración del estado cognitivo comprende evaluaciones de la memoria, orientación, cálculo, concentración y juicio; además, evalúa el área afectiva. La mayoría de las pruebas psicométricas son imprácticas y difíciles de administrar al anciano, ya que éste está sujeto a fácil fatigabilidad, deterioro sensorial o malestar. Por esta razón se han desarrollado pruebas sencillas que miden diversos atributos de la función cognitiva. La crítica que se le hace a estas pruebas es que introducen sesgo, particularmente con variables como el nivel educacional, la esfera de los intereses personales y los factores ambientales. Otras circunstancias que pueden afectar la validez de las pruebas.

2.2.7.2 Necesidades psicosociales individuales. En relación a las necesidades psicosociales individuales, se han detectado las detalladas a continuación:

Autoestima: Concepto que una persona tiene sobre sí misma; sus determinantes pueden ser de dos categorías: externas o internas, es decir, la autoestima emana de pensamientos y sentimientos internos o de la interacción con el medio. Gran parte de los elementos que contribuyen a los problemas en la autoestima observados en el adulto mayor, pueden ser asociados con cambios físicos, enfermedades crónicas o agudas, bienestar psicológico, ambiente y actitudes sociales. Por tal razón, el profesional de enfermería gerontológica debe estar alerta indagando evidencia de problemas en la autoestima, traducidos en conductas tales como: pobre higiene

personal, descuido en el vestido, expresión triste o manifestaciones verbales de minusvalía.

Interacción social: Proceso natural por medio del cual el anciano establece algún tipo de relación con la sociedad en la que se desenvuelve; como todo proceso, este es dinámico y en constante cambio. Parte de los factores que reducen los contactos sociales del adulto mayor y que lo pueden conducir al aislamiento son cambios biológicos correspondientes a déficits sensoriales y disminución de la actividad física; problemas de la función cognitiva, la percepción y el manejo de información; cambios socioculturales, tales como disminución de su poder adquisitivo, cambio de vivienda, desorganización de su familia, pérdida del contacto con amigos, entre otros.

Pérdidas: El entorno del adulto mayor está asociado a un proceso de pérdidas en todas las esferas que lo integran, pérdidas que lo afectan y lo pueden conducir a estados de crisis.

Muerte: Tanto el proceso de envejecimiento como el de muerte, son eminentemente individuales. Las personas envejecen, experimentan procesos de agonía y muerte de forma distinta.

2.2.7.3 Elementos importantes que integran la calidad de vida de los adultos mayores.

Es indispensable conocer los elementos relevantes que integran la calidad de vida de los adultos mayores, los cuales se detallan de la siguiente manera (Leon, Rojas, & Campos, 2011):

1. Especificidad: este elemento depende del contexto en el cual se experimente la vejez ya sea demográfico, histórico, cultural, político y social. Está claro que, no es lo mismo envejecer siendo rico que teniendo

escasos recurso económicos, o en un país desarrollado y uno en vías de desarrollo.

2. Multidimensional: considerando que la calidad de vida está integrada por múltiples factores, tanto de dimensión personal donde se incluye la salud, la autonomía y satisfacción, como en la dimensión socio ambiental como redes de apoyo y servicios sociales.
3. Aspectos objetivos que se refieren a indicadores que pueden medirse en la realidad, como los servicios de los que disponen las personas, acceso a bienes, relaciones familiares, nivel de ingresos, entre otros.
4. Aspectos subjetivos los cuales implican valoraciones, juicios y sentimientos del adulto mayor respecto a su propia vida, como la percepción de bienestar, discriminación, rol que desempeña en la sociedad, entre otros.

En términos generales ha logrado identificarse dos componentes del bienestar subjetivo:

1. Aspectos cognitivos como la percepción, estilos de aprendizaje y aptitudes, entre otras.
2. Aspectos afectivos o emocionales, basados en la percepción personal de la felicidad/tristeza.

2.2.8 Gerontología y geriatría.

Respecto a las ciencias médicas, es importante tener claridad en cuanto a las diferencias entre gerontología y geriatría.

La gerontología es una ciencia aplicada y multidisciplinaria que estudia el proceso del envejecimiento humano y todo aquello que lo caracteriza, por el contrario la geriatría es una rama de la medicina que se especializa en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades que se presentan en la vejez (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 1993).

2.2.8.1 Enfermería gerontológica. La enfermería gerontológica integra los conocimientos específicos de la enfermería y los especializados sobre el proceso de envejecimiento, para determinar en los adultos mayores y en su entorno las condiciones que permitan(OPS, 1993):

1. Incrementar las conductas saludables.
2. Reducir y compensar las pérdidas de la salud y las limitantes relacionadas con la edad.
3. Proporcionar comodidad durante las situaciones de angustia y debilidad en la vejez, incluyendo el proceso de la muerte.
4. Facilitar el diagnóstico, alivio y tratamiento de las enfermedades que ocurren en la vejez.

El profesional de enfermería gerontológica desarrolla diversos roles entre ellos educación, cuidado o asistencia directa; asesoría, planificación y coordinación de servicios; así como también enseñanza y evaluación de aquellas personas que ejecutan esos roles o de los que se preparan para realizarlos.

La Organización Panamericana de la Salud(1993) indica que para desarrollar esos roles con eficiencia, se espera que el equipo de enfermería, en su quehacer cotidiano, esté en capacidad de:

1. Valorar la salud integral del adulto mayor, así como su grupo familiar, incluyendo aspectos como la salud física, psicológica y social, por medio de entrevistas, la observación y el examen físico, para determinar su

grado de funcionalidad y distanciar entre los hallazgos normales y los anormales;

2. Analizar los datos e información recolectada para la toma de decisiones en cuanto al cuidado que requiere el adulto mayor y determinar qué tipo de asistencia requiere, para así convertirlo en un plan de cuidados;
3. Brindar atención a la persona mayor de acuerdo con el plan diseñado;
4. Proveer el aprendizaje al adulto mayor sobre lo relacionado con su proceso de envejecimiento y las conductas de salud que beneficiarían su bienestar integral optimizando su calidad de vida;
5. Asistir al adulto mayor, a su familia y la comunidad, en las acciones necesarias para lograr el máximo bienestar y funcionamiento;
6. Acudir al adulto mayor y a sus familiares durante la enfermedad y después del proceso de muerte;
7. Prestar servicios de emergencia y cuidados adecuados a quienes sufren alteraciones agudas; y
8. Brindar información tanto a la persona mayor como a sus familiares sobre el diagnóstico y los planes de tratamiento y cuidado.

De igual manera, se espera que el profesional de enfermería gerontológica realice las siguientes funciones:

1. Valorar las necesidades de capacitación y de formación del personal a su cargo;
2. Participar con el personal del equipo de salud en programas de educación continua en el área;

3. Facilitar el intercambio tanto de información como de conocimientos, promoviendo la más amplia comprensión respecto a las características y necesidades del adulto mayor;
4. Asesorar al equipo de salud, la comunidad y demás personas que están en contacto directo con el adulto mayor, sobre aspectos que beneficien el logro de su bienestar; y
5. Realizar investigaciones sobre temas de interés en el área profesional, así como servir de guía y coordinador de estudios en otras áreas de la enfermería, además de tareas de carácter interdisciplinario.

Contribución de la Enfermería al Bienestar de los Adultos Mayores

La enfermería busca favorecer la calidad de vida humana, lo cual incluye el alivio de síntomas, desarrollar mejores relaciones sociales, autonomía en el adulto mayor, motivación entre otros. Lo anterior con el propósito de lograr que el adulto mayor sea activo y participativo dentro de la sociedad (Ortiz Arriagada & Castro Salas, 2009).

2.2.9 Comprender el envejecimiento.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud(2018), para formular una respuesta de salud pública ante el envejecimiento, es indispensable no centrarse solamente en elementos que amortiguan las pérdidas asociadas con la vejez, sino también proporcionar maneras que fortalezcan la recuperación de adultos mayores, su adaptación y crecimiento psicosocial.

2.2.9.1 Respuesta de la Organización Mundial de la Salud. La Organización Mundial de la Salud (2018), está en proceso de elaborar una estrategia y plan de acción mundial sobre el

envejecimiento y la salud, siendo fundamentados en los datos científicos del Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud, basándose en las actividades ya iniciadas para abordar cinco ámbitos de actuación prioritarios:

- 1. Compromiso con un envejecimiento saludable.** Requiere una sensibilización con relación al valor del envejecimiento saludable, un compromiso y medidas sostenibles para formular políticas con base científica que fortalezcan las capacidades de las personas mayores.
- 2. Alineamiento de los sistemas de salud con las necesidades de las personas mayores.** Los sistemas de salud deben establecerse de una mejor manera en torno a las necesidades y las preferencias de las personas mayores, estar creados para reforzar la capacidad intrínseca de los ancianos e integrarse en diferentes entornos y personal de atención.
- 3. Establecimiento de sistemas para ofrecer atención crónica.** Para cumplir las necesidades de las personas mayores es necesario un sistema de atención crónica en cada uno de los países. La labor de la OMS en atención crónica (incluidos los cuidados paliativos) está estrechamente relacionado con las iniciativas para reforzar la cobertura sanitaria universal, afrontar las enfermedades no transmisibles y constituir servicios integrados y centrados en los individuos.
- 4. Creación de entornos adaptados a las personas mayores.** Esto implica adoptar medidas que permitan combatir la discriminación por razones de edad, permitir la autonomía y apoyar el envejecimiento saludable en todas las políticas y ámbitos de gobierno.

5. **Mejora de las mediciones, el seguimiento y la comprensión.** Es necesario realizar investigaciones específicas, nuevos mecanismos de medición y métodos analíticos para cuestiones relacionadas con el envejecimiento.

2.2.10 Instituciones y programas en Honduras dedicados a velar por el bienestar de los adultos mayores de 60 años.

2.2.10.1 Comité Técnico Interinstitucional del Adulto Mayor (COTIAM). Para el año 2000, no se contaba con una Ley Especial del Adulto Mayor, por lo que, instituciones y organizaciones que trabajaban en el tema de la situación de los adultos mayores en Honduras, decidieron realizar alianzas para coordinar trabajos y agendas, conformando de esta manera una instancia técnica encargada de velar por el bienestar, seguridad y los derechos de los adultos mayores, denominada Comité Técnico Interinstitucional para el Adulto Mayor (COTIAM), con sede en Tegucigalpa, siendo las Instituciones participantes la Secretaría de Salud, Secretaría de Gobernación y Justicia, Secretaría de Educación, Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio Público, Alcaldía Municipal del Distrito Central, Instituto de Formación Profesional (INFOP), Comisionado Nacional de los Derechos Humanos, Institutos de Previsión y Seguridad Social, Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), Instituto de Jubilaciones y Pensiones de los Empleados Públicos (INJUPEMP), Instituto Nacional de Previsión del Magisterio (IMPREMA), Instituto de Previsión Militar (IPM), Instituto de Previsión de los Empleados de la UNAH (IMPREUNAH) y el Instituto de Previsión de los Empleados del Banco Central.

COTIAM es una instancia técnica, donde a través de las Instituciones mencionadas anteriormente se encarga de velar por el bienestar, seguridad y derechos de los adultos mayores (CONADEH, 2013, p. 1).

2.2.10.2 Dirección General del Adulto Mayor (DIGAM). Dicha Institución fue creada en 2008, en fundamento a la Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados. La DIGAM es el ente regulador del Estado de Honduras respecto al adulto mayor y jubilados, siendo una entidad desconcentrada de la administración pública, con independencia administrativa, técnica y financiera, adscrita a la Secretaría del Interior y Población (Secretaría de Estado en los Despachos del Interior y Población, 2018).

2.2.10.3 Programa Nacional de Atención Integral al Adulto Mayor. Es un programa de la Secretaría de Estado en el Despacho de Salud, enfocado en mejorar las condiciones de vida de la población adulta mayor; protegiendo, promoviendo y mejorando la salud de los adultos mayores, con la equidad en el acceso, universalidad en la cobertura y altos niveles de calidad (Secretaría de Salud, 2002).

2.2.10.4 Campaña “haz valer mis derechos” por el Ministro Abogado Carlos Áfrico MadridHarts. La campaña “Haz valer mis derechos” inaugurada en mayo 2012 consistió en la pega de stikers que detallan los descuentos, de acuerdo a la Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados, los cuales fueron distribuidos en los siguientes meses principalmente por el personal de la Dirección General de Adulto Mayor, en diferentes negocios comerciales, restaurantes, cafeterías, transporte urbano e interurbano, bufetes profesionales, clínicas médicas y odontológicas, farmacias, espectáculos públicos de la Ciudad Capital y Municipios aledaños, con la finalidad de socializar la ley mencionada. En total fueron visitados 750 negocios y se pegaron 700 stikers en buses de transporte urbano e interurbano (Secretaría de Estado en los Despachos del Interior y Población, p. 13).

2.2.10.5 Centros de Atención al Adulto Mayor a Nivel Nacional. En Honduras se cuenta con diversidad de centros que proporcionan asistencia al adulto mayor, entre los cuales se encuentran: Misioneras de la Caridad Don de María, Residencia Edad de Oro Perpetuo Socorro, Hogar de Ancianos Salvador Aguirre, Cruz Blanca Hondureña Hogar de Ancianos María Eugenia, Hogar de Ancianos Hilos de Plata, Clínica San Juan, Asilo de Inválidos San Felipe, Nuestros Pequeños Hermanos, Hogar Ciudad Blanca, Centro de Día y Reposo CEDER, Clínica Gerontológica Años de Plata, Arca de Honduras, Asilo San Vicente, entre otros (Secretaría de Estado en los Despachos del Interior y Población, p. 6).

2.2.11 Ley integral de protección al adulto mayor y jubilados.

Es una ley de orden público e interés social, publicada el 21 de julio de 2007, cuyo propósito es fomentar y tutelar el desarrollo del adulto mayor y jubilados, garantizando el respeto a sus derechos y la aplicación de sanciones tanto a personas naturales como jurídicas que infrinjan esta ley, de la cual se desprenden entre otros, los siguientes artículos:

Artículo 5. Derechos

1. Que se reconozca la vejez como un periodo muy significativo de la vida humana por su experiencia y sabiduría;
2. Tener acceso a los servicios públicos de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación;
3. Tener trabajo digno que les permita alcanzar una mejor calidad de vida;
4. Desarrollar actividades y ocupaciones en bien de su salud integral;
5. Ser siempre tratado con el respeto y con la dignidad que merecen por su mera condición de personas;

6. No ser discriminado y no ser calificado como enfermo por su condición de adulto mayor o jubilado;
7. Ser respetado en su privacidad e intimidad y a conservar la sanidad de su cuerpo y la atención de sus temores;
8. Tener una educación que favorezca el auto-cuidado y el conocimiento de su salud, en beneficio de su autoestima y reafirmación como persona;
9. Un ambiente de trabajo y condiciones de vida que no incrementen su vulnerabilidad;
10. Que sus conocimientos, actitudes y prácticas culturales sean tenidas en cuenta, valoradas y respetadas;
11. Una actuación protagónica en los espacios de participación comunitaria y toma de decisiones del sistema de salud
12. Ser informado sobre su situación de salud y a recibir un tratamiento adecuado y que se respete su consentimiento para la prestación de los mismos;
13. Recibir o rechazar auxilios espirituales o religiosos;
14. No ser asilados sin su consentimiento, salvo resolución judicial;
15. Gozar de los descuentos y tarifas especiales consignadas en la presente Ley; y,
16. Tener acceso a los medios informativos para que a través de ellos se difundan sus derechos y deberes.

Artículo 8. Deberes

1. Permanecer activos, capaces y útiles en la medida que se lo permita su condición física y psicológica;
2. Practicar principios adecuados de salud;
3. Planificar y prepararse para afrontar la vejez y la jubilación;
4. Actualizar sus conocimientos y habilidades;
5. Ajustar sus demandas a las condiciones económicas de su familia;
6. Ser tolerantes, solidarios, compartir sus conocimientos, experiencias y valores con las generaciones jóvenes;
7. Participar activamente en la vida cívica y cultural de su comunidad y del país en la medida de sus posibilidades físicas y psicológicas;
8. Desarrollar formas de prestación de servicios a la comunidad; y,
9. Respetar y comprender a las generaciones más jóvenes en sus opiniones y actuaciones con el fin de lograr a través de la reciprocidad, igual respeto y comprensión.

Artículo 9. Deberes de la familia

1. Evitar todo acto que represente discriminación , abuso, aislamiento, trato cruel, maltrato físico, mental y verbal dentro del núcleo familiar;
2. Otorgar los alimentos correspondientes de conformidad con lo establecido en la Ley;
3. Evitar la mendicidad del adulto mayor y jubilados;
4. No explotar la condición del Adulto Mayor en beneficio propio;

5. No obligarlos con amenazas o engaños a realizar cualquier acto jurídico en el cual se ponga en riesgo su persona, sus bienes y sus derechos;
6. Aceptar incondicionalmente al adulto mayor y jubilado cuando tenga algún tipo de limitación o discapacidad y emplear, en la medida de sus posibilidades, los medios a su alcance para procurar su rehabilitación;
7. No obligarlos a efectuar trabajos o actividades contra su voluntad o que implique un esfuerzo físico tal, que vaya en perjuicio de su persona; y,
8. Conocer los deberes contemplados en la presente Ley y asumir su responsabilidad para su debida observancia.

Artículo 30. Descuentos generales:

1. Cincuenta por ciento (50%) de descuento del valor de los precios que se cobran como entrada general a las actividades de recreación y entretenimiento, tales como: cines, teatros, museos, espectáculos deportivos, conciertos, y cualquier espectáculo público o privado.

Se excluyen del presente descuento, las actividades autorizadas para beneficencia, por autoridad competente, a favor de grupos tales como: Adultos Mayores y Jubilados, niñez, personas damnificadas o con discapacidad;
2. Veinticinco por ciento (25%) de descuento en cualquier pasaje aéreo, terrestre o marítimo, nacional o internacional en empresas públicas o privadas que operen en el territorio nacional;

3. Descuentos sobre las tarifas regulares vigentes de empresas o establecimientos dedicados a la prestación de servicios de alojamiento en la forma siguiente:
 - a) De treinta por ciento (30%) durante los días de lunes a viernes; y,
 - b) De veinte por ciento (20%) durante los días sábados y domingos.
4. Descuento del veinticinco por ciento (25%) en consumo individual de comida en restaurantes y cafeterías de primera y de segunda categoría, según clasificación del Instituto Hondureño de Turismo;
5. Descuento del veinticinco por ciento (20%) en facturas por servicios de salud brindados en hospitales y clínicas privadas;
6. Descuento del veinticinco por ciento (25%) por la compra de medicamentos y material quirúrgico, siempre que los mismos fueren prescritos por Médico colegiado o Médico en servicio social debidamente autorizado. El valor de este descuento será absorbido en un cien por ciento (100%) por las farmacias y en compensación a ello las droguerías otorgaran a las farmacias un descuento adicional de uno punto cinco por ciento (1.5%) en todas las compras de medicamentos.

La documentación a presentarse deberá estar especificada en el Reglamento especial que al efecto se emita;
7. Descuento del veinticinco por ciento (25%) de los honorarios que se causen por consultas médica general y del Treinta por ciento (30%) de honorarios causados por consulta médica especializada;

8. Descuento del treinta por ciento (30%) por cada intervención quirúrgica y por el uso de servicios de odontología, optometría y oftalmología, incluida la compra de aros y lentes; servicios de radiología y de laboratorio;
9. Descuento del treinta por ciento (30%) por el uso de servicio radiológico y de toda clase de exámenes y pruebas de medicina computarizada;
10. Descuento del veinticinco por ciento (25%), hecho a los familiares o responsables del beneficiario fallecido, por el uso de salas funerarias, compra de cajas mortuorias y lotes en cementerios;
11. Descuento del veinticinco por ciento (25%) por servicios de notariado, servicios técnicos y profesionales de ingeniería, arquitectura y otros;
12. Descuento del Treinta por ciento (30%) por la compra de todo tipo de prótesis, así como sillas de ruedas, camas ortopédicas, semiortopédicas y hospitalarias;
13. Descuento de dos (2) puntos porcentuales en la tasa de interés en los préstamos hipotecarios de vivienda para uso del titular del derecho y su familia, exceptuándose los sistemas de previsión social o sujetos a tasas preferenciales decretadas por leyes especiales; y,
14. Cualquiera que fuere el techo no gravable del impuesto sobre la renta aplicable a las personas naturales, los beneficiarios de la presente Ley gozaran de un crédito adicional de TREINTA MIL LEMPIRAS (L30,000.00) por compra de medicamentos, materiales médicos, prótesis, aparatos ortopédicos, camas hospitalarias, sillas de ruedas y otros afines.

Artículo 31: El Adulto Mayor y Jubilado gozaran de un descuento en el pago de las tarifas siguientes:

1. Se establece un descuento del veinticinco por ciento (25%) en el pago de la factura por el suministro de energía eléctrica prestado por empresas públicas o privadas o de capital mixto, en valores hasta de mil lempiras (L1,000.00) mensuales sujeto a los requisitos siguientes:

- a) Que la factura de servicio esté a nombre del titular del derecho y que corresponda a la casa que habite; y,
- b) Que los servicios sean estrictamente de la Categoría Residencia.

En el caso que el morador no sea el propietario deberá acreditar la circunstancia con que habita el inmueble.

En caso que el beneficiario sea dueño o poseedor de varios inmuebles, dicho beneficio sólo le aplica para un inmueble.

2. Descuento del veinticinco por ciento (25%), en el pago de la factura por servicios de comunicación como ser: Telefónicos, fijos, móviles, telefax, Internet y otros similares prestados por empresas públicas o privadas o de capital mixto en valores hasta de mil lempiras (L1,000.00) mensuales, sujeto a los requisitos siguientes:

- a) Que la factura del servicio este a nombre del titular del derecho, en su lugar de residencia;
- b) Que los referidos servicios sean estrictamente de la categoría residencia;
- c) Que los créditos sean solamente por un servicio por categoría; y,

- d) Que el descuento en el servicio de Internet se aplicará hasta velocidades que no excedan de 256 KBTS (kilobits) por segundo.
3. Descuento del veinticinco por ciento (25%) en el pago de la factura por consumo de agua, en valores hasta de trescientos lempiras (L300.00) mensuales, sujeto a los requisitos siguientes:
- a) Que la factura este a nombre del titular del derecho;
 - b) Que los servicios sean estrictamente de la categoría residencia; y,
 - c) En el caso que el morador no sea el propietario del inmueble, deberá acreditar la circunstancia con que habita el inmueble.
- En el caso que una persona sea propietaria de varios inmuebles, dicho beneficio solo le aplica para un inmueble.
4. Descuentos del treinta por ciento (30%) en el pago de la factura por servicios de televisión por cable, siempre y cuando el precio del servicio no sea precio de oferta o promoción y se sujetara a los requisitos siguientes:
- a) Que la factura del servicio esté a nombre de la persona titular del derecho; y,
 - b) Que los referidos servicios sean estrictamente de la categoría residencia.
5. Los asilos, centros, hogares o casas de ancianos del Estado o aquellos que fueren sostenidos por entidades de carácter privado sin fines de lucro, gozaran de un descuento del cincuenta por ciento (50%) en el pago de la factura mensual por servicios telefónicos, telefonogramas, fax, servicios

de televisión por cable y otros similares prestados por empresas estatales, privadas o de capital mixto, siempre que los servicios utilizados sean dentro del territorio nacional.

Así mismo, quedan exentos del pago total de los servicios de agua, energía eléctrica, tren de aseo y del impuesto sobre bienes inmuebles cuando fueren de su propiedad;

6. Descuento del veinticinco por ciento (25%) en el pago de la factura sobre el impuesto sobre bienes inmuebles en valores hasta un mil lempiras (L1,000.00), siempre que el recibo de pago esté a nombre del titular del inmueble que habita y solo se beneficiará un inmueble; y,
7. Descuento del veinte por ciento (20%) en el pago sobre el impuesto de salida por servicios aeroportuarios.

Capítulo 3: El Proyecto

3.1 Descripción Del Proyecto

3.1.1 Origen del proyecto.

En una nación como Honduras, cuya economía es direccionada por el esfuerzo laboral de sus ciudadanos, en ocasiones se hacen sacrificios para poder lograr un nivel de vida adecuado, uno de los efectos de esta manera de vivir es que las familias no poseen el tiempo para realizar diversas actividades junto a los miembros de sus núcleos familiares.

Un grupo concreto dentro de las familias y que se volvió el objeto de estudio del presente proyecto son el sector de adultos mayores (tercera y/o cuarta edad). Estos a menudo necesitan de cuidados especiales, debido a posibles condiciones físicas o mentales que puedan padecer, además de otras necesidades como las recreativas, acompañamiento diario, actividades cotidianas, entre otros, pueden ser un reto para ser ejecutadas y sostenidas por ellos de forma independiente.

El proyecto consiste en evaluar la viabilidad y factibilidad de la Agencia y el servicio es asignar encargados que apoyen y gestionen la ayuda necesaria para acompañar a este grupo, en ocasiones vulnerable, en su cotidianidad, siendo una idea sólida y factible de negocios.

Los servicios a domicilio que se proponen en el presente proyecto son:

- Acompañar al adulto mayor a realizar diligencias como ser: ir al banco, supermercado, farmacia y asistir a citas médicas.

- Acompañamiento para realizar actividades de esparcimiento como: asistir a eventos culturales, ir al parque, acompañamiento en la vivienda del adulto mayor y reuniones familiares.
- Servicios de enfermería Geriátrica a domicilio.
- Brindar servicio de transporte (será llevado a cabo por el mismo profesional asignado a realizar el servicio acompañamiento o enfermería Geriátrica) al adulto mayor al lugar que necesite dirigirse.

3.1.2 Caracterización del proyecto.

- Carácter

El carácter del presente proyecto es con fines de lucro, ya que se brindará asistencia a cambio de una retribución monetaria, que permita que las operaciones de la agencia sean rentables y sustentables.

- Naturaleza

El proyecto propuesto es innovador, considerando que en Honduras no existe actualmente una agencia con características similares, que se preocupe por mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, así como de brindar tranquilidad y apoyo a sus familias o encargados.

- Clasificación

La empresa pertenece al sector de servicios ya que el propósito es mejorar la calidad de vida de los adultos mayores y proporcionar soporte a sus familias o encargados.

- Descripción del proyecto

El proyecto consiste en la creación de una agencia dedicada a proporcionar servicios a domicilio que incluyen acompañamiento al adulto mayor para realizar actividades recreativas (acompañamiento a parques, acompañamiento en la vivienda del adulto mayor, eventos

culturales y reuniones familiares), diligencias (realizar compras en la farmacia, asistir a citas médicas, realizar compras en el supermercado y realizar transacciones bancarias), servicios de Enfermería Geriátrica a domicilio, incluyendo de igual manera el servicio de transporte (será llevado a cabo por el mismo profesional asignado a realizar el servicio acompañamiento o enfermería Geriátrica) al adulto mayor al lugar donde éste necesite o desee dirigirse.

El propósito del proyecto proporcionarles una vida plena a los adultos mayores donde sientan que son importantes, que se aprecia su sabiduría y que sus seres queridos se preocupan por su bienestar, permitiéndoles a través de los servicios de la Agencia ser más activos, y al mismo tiempo, ser un apoyo para los familiares de los adultos mayores que con el paso del tiempo tienen menos tiempo para atenderlos, entre otras razones, por jornadas laborales extensas.

El proyecto tiene dos tipos de beneficiarios, los beneficiarios directos serán los adultos mayores de 60 años, sin embargo también resultarán favorecidos los familiares y demás personas cercanas al adulto mayor quienes son los beneficiarios indirectos, ya que en caso que ellos no puedan acompañar o atender al adulto mayor contarán con un respaldo, alguien adecuado para la ejecución de los servicios solicitados, de igual manera, quienes realizarán el pago por los servicios serán principalmente los familiares o encargados de los adultos mayores.

El proyecto contempla, una población de 47,148 personas, resultando una muestra de 382 personas, integrada por los habitantes del Distrito Central con ingresos promedio mensuales de L20,000.00 en adelante.

Además de ser una agencia innovadora en el rubro dentro del territorio hondureño por los fines que persigue, aporta de manera integral a los objetivos establecidos en el plan de nación (Congreso Nacional, 2009), cuyo propósito es el desarrollo sostenible de la población que contribuya a elevar la calidad de vida personal y familiar, promoviendo la participación libre y

responsable de las actuales y futuras generaciones en el marco de un desarrollo sostenible y sustentable, así como de visión de país que hace referencia a contar con un modelo de previsión social consolidado que proteja a los grupos más vulnerables del país.

3.2 Objetivos del Proyecto

3.2.1 Objetivo general.

Crear una agencia pionera en el Distrito Central de Honduras en brindar asistencia a domicilio para adultos mayores, lo cual permitirá ser rentables y sostenibles en el transcurso del tiempo.

3.2.2 Objetivos específicos.

- a. Generar ganancias para el buen funcionamiento y sostenibilidad de la agencia y retribuir sus inversiones a los accionistas.
- b. Generar empleos para profesionales que hagan propia, la cultura de servicios establecida por la agencia.
- c. Mejorar la calidad de vida de los adultos mayores y a la vez ser un apoyo para las familias.

La finalidad de la empresa es brindar un alivio a la familia o encargados de los adultos mayores, siendo un apoyo en situaciones que pueden ir desde lo simple a lo complejo, haciendo referencia tanto a paseos por el parque como a problemas de salud, en los cuales lo mejor es contar con personal de enfermería geriátrica, quienes son los especialistas para atender al adulto mayor. Hay ocasiones en las cuales el adulto mayor es hospitalizado o debe estar bajo observación en casa, contar con la asistencia de un enfermero (a), puede proporcionar un poco de

tranquilidad a su familia al saber que el adulto mayor está en buenas manos bajo los cuidados idóneos y necesarios.

De igual manera, se puede tener la certeza que en caso de que el adulto mayor solamente desee o necesite realizar determinada actividad, contará con la compañía y atenciones de cuidadores idóneos, logrando proporcionarles tranquilidad también a sus familiares o encargados.

Asimismo, se desea brindar opciones seguras a las familias para el cuidado de sus seres queridos en edades avanzadas, contribuyendo a su bienestar y a tener una vida un poco más activa.

3.3. Factores Relevantes

1. Existencia de un mercado potencial insatisfecho y que es viable entrar al mercado.

De acuerdo a las proyecciones registradas por el Instituto Nacional de Estadísticas (2013), en el Distrito Central en 2020, 114,428 personas que simbolizan el 9% de la población son adultos de 60 años en adelante, de este segmento, según género el 41% corresponde al sexo masculino y el 59% al sexo femenino.

El estudio del proyecto es viable, ya que se conocieron datos relevantes a través de encuestas aplicadas a personas adultas con familiares o personas cercanas mayores de 60 años de edad dependientes, con la finalidad de determinar la aceptación del proyecto.

Asimismo, se cuenta con los recursos humanos necesarios para realizar la investigación. Además, de los recursos financieros propios del investigador, por lo que, no se requirió de mayor financiamiento.

2. Existencia de la tecnología para la producción del producto y/o servicios.

La Agencia tiene como finalidad brindar servicios, por lo que la preparación profesional del Recurso Humano es indispensable. Actualmente, no hay una Institución en el país, que certifique a Licenciadas en Enfermería con la especialidad en Geriatria, por lo que las Licenciadas en enfermería se contratarán y certificarán con modalidad en línea con una Institución en España que, a su vez, está certificada por la Universidad Isabel I, por lo que laborarán en horario normal en la Agencia. Respecto al Colegio Médico de Honduras y Colegio de Profesionales en Enfermería, se investigó y ninguna de dichas Instituciones tienen conflictos con la Agencia propuesta, ya que, en el caso del Colegio Médico no se relaciona por ser otro gremio y porque no se brindan servicios hospitalarios como tal y en el caso del Colegio de Profesionales en Enfermería lo único que exigen como requisito es que las Licenciadas en Enfermería estén Colegiadas y solventes con la Institución, además, por ser un certificado no se requiere que sea homologado por la Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Cabe mencionar que, aunque la modalidad sea en línea se estará monitoreando su avance, para que el certificado sea obtenido en el tiempo previamente definido de tres meses, es importante aclarar que, el servicio de Enfermería Geriátrica se proporcionará cuando las Licenciadas en Enfermería ya estén certificadas, durante los tres meses que dura el proceso de certificación solamente se brindarán servicios de enfermería que no requieran la especialización. En lo que respecta a las capacitaciones en primeros auxilios, las cuidadoras obtendrán dichos conocimientos de las Licenciadas en enfermería que laboran para la Agencia.

3. Definir la forma de constitución, organización administrativa y legal.

La estructura jurídica de la agencia se definirá en los términos legales de Sociedad Anónima, estableciendo el derecho de preferencia que impide la libre negociación de las acciones, evitando la intromisión de socios no deseados.

Adicionalmente, considerando que, en el país actualmente se sufre de mucha inseguridad y dicha forma de constitución ofrece la garantía de preservar el anonimato, evitando que terceras personas que pudieran actuar de mala fe, tengan acceso a información delicada en perjuicio de los accionistas. La sociedad será constituida con un capital mínimo de L25,000.00 y máximo de L100,000.00.

Asimismo, mediante esta constitución no se expondrán los patrimonios personales de los socios por obligaciones tributarias y laborales de la Agencia.

En relación a la organización administrativa, la Agencia contará con un Director General, así como una Gerencia Médica y una Gerencia Administrativa y financiera; además de la colaboración de 10 cuidadoras las cuales deberán tener títulos universitarios en psicología y trabajo social, asimismo se les capacitará en primeros auxilios; 5 enfermeras con experiencia en atención a adultos mayores, un encargado de servicios generales, un auxiliar contable, un oficial de recursos humanos y un encargado de servicio al cliente.

4. Demostrar la rentabilidad económica y financiera existente.

La Agencia demuestra ser rentable económica y financieramente, considerando que posee un valor actual neto de L666,015.65, tasa interna de retorno de 59.29%, relación beneficio costo de 1.02 y un periodo de recuperación de tres años, un mes y veinte y un días.

5. Contribución del proyecto a la sociedad.

La agencia contribuye a la generación de empleos, las empresas no tendrán que proporcionar permisos para que los empleados acompañen a sus adultos mayores a realizar determinadas actividades, brindará autonomía al adulto mayor, será contribuyente en el pago de impuestos los que permitirá al Estado de Honduras realizar inversiones para el desarrollo del país y colaborará con el crecimiento de sus colaboradores.

DEGT-UNAH

Capítulo 4. Estudio de Mercado

4.1 Introducción

La problemática planteada, dio origen a realizar una investigación relacionada con la necesidad de asistencia a domicilio para adultos mayores en el Distrito Central de Honduras, aportando a la calidad de vida de los adultos mayores de 60 años, además de brindar apoyo a las familias o encargados de este segmento de la población.

El presente estudio integró varios elementos como ser:

- a. Establecer las necesidades actuales y futuras de asistencia a domicilio para adultos mayores de 60 años, así como la participación de la Agencia en dicho mercado, al estimar la cantidad de servicios que se pueden ofrecer.
- b. Determinar el número de individuos que componen la demanda.
- c. Establecerlos precios a los que serán ofrecidos los servicios de la Agencia.
- d. Definir los medios de comunicación para dar a conocer los servicios proporcionados por la Agencia.

4.2 Objetivos del Estudio de Mercado

a. Identificar la existencia de una necesidad insatisfecha en el mercado.

Actualmente, de acuerdo a la información recopilada, Honduras carece de empresas, que proporcionen los servicios propuestos en el presente proyecto, por lo que esta Agencia es innovadora por su propuesta de valor, donde se tiene como finalidad brindar servicios, por lo que la preparación profesional del Recurso Humano es indispensable y llenará un hueco en la sociedad hondureña.

Cabe mencionar que, al no existir precedentes, es posible que la agencia establezca precios que generen rendimientos adecuados para el buen funcionamiento y fortalecimiento de la misma.

b. Determinar la cantidad de bienes o servicios de participación en el mercado, de la nueva unidad.

Tomando en consideración que la demanda está integrada por 47,148 personas con ingresos promedio mensuales de L20,000.00 en adelante, y la Agencia cuenta con 10 cuidadoras que en promedio brindan tres horas por servicio contratado y 5 enfermeras geriátricas con una jornada laboral de ocho horas, en el caso de las cuidadoras, proporcionar en promedio tres servicios distintos al día, es posible que cada cuidadora brinde 67 servicios al mes, logrando brindar entre las diez cuidadoras 669 servicios al mes, siendo esta la demanda de mercado del proyecto.

Adicionalmente, las 5 enfermeras Geriátricas, pueden proporcionar dos servicios distintos al día, logrando proporcionar 52 servicios al mes, que entre las 5 enfermeras equivalen a 260 servicios.

Al considerar la demanda global atendida tanto por los servicios de acompañamiento como por Enfermería Geriátrica suman 929 servicios, por lo que la Agencia cubre el 2% de la demanda global existente. El detalle se muestra a continuación:

Tabla 1.

Demanda Atendida al mes por servicios de acompañamiento para realizar actividades recreativas o diligencias.

Servicios	Horas de servicio en promedio	Horas al día	Personas a atender al día	Atenciones Mes por Cuidador	Atenciones totales	Familias	Demanda atendida
Banco	3	8	3	69	693		
Farmacia	2	8	4	104	1040		
Cita médica	4	8	2	52	520		
Eventos culturales	4	8	2	52	520	47,148	1%
Museo	3	8	3	69	693		
Parque	4	8	2	52	520		
Supermercado	3	8	3	69	693		
Promedio	3	8	3	67	669		

Fuente: Elaboración propia, basada en consultas realizadas personalmente a estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en 2019, respecto al número de horas promedio requeridas por servicios.

Tabla2.

Demanda Atendida al mes por servicios de Enfermería Geriátrica a Domicilio.

Servicios	Horas de servicio en promedio	Horas al día	Personas a atender al día	Atenciones Mes por Cuidador	Atenciones totales	Familias	Demanda atendida
Enfermería Geriátrica	4	8	2	52	260	47,148	1%

Fuente: Elaboración propia, basada en consultas realizadas personalmente a estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en 2019, respecto al número de horas promedio requeridas por servicios.

Tabla 3.

Demanda total mes por servicios de Acompañamiento y Enfermería Geriátrica a Domicilio.

Servicios	Horas de servicio en promedio	Horas al día	Personas a atender al día	Atenciones Mes por Cuidador	Atenciones totales	Familias	Demanda atendida
Acompañamiento	3	8	3	67	669	47,148	2%
Enfermería Geriátrica	4	8	2	52	260		
Promedio				119	929		

Fuente: Elaboración propia, basada en consultas personalmente realizadas a estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en 2019, respecto al número de horas promedio requeridas por servicios.

c. Conocer cuáles son los canales para hacer llegar los servicios a los usuarios.

En relación a los canales a utilizar serán:

1. Rentar un local comercial en el cual se ubique la Agencia, para que las contrataciones puedan realizarse directamente.
2. Número telefónico para recibir llamadas, además de tener acceso a WhatsApp, asimismo, se contará con una página de Facebook e Instagram.

d. Definir la promoción y la publicidad del producto.

1. Proporcionar información a clientes en el local comercial donde está ubicada la Agencia, además de la comunicación directa a clientes seleccionados a través de la prospección de los mismos.

2. Página de Facebook e Instagram, que contengan la hoja de vida de cada uno de los cuidadores y profesionales en enfermería geriátrica, detalle de servicios proporcionados, visión, misión, entre otros.

e. Estrategias competitivas de Ejecución y Sostenibilidad para la venta del bien o servicio.

1. Estrategia de ejecución. Como parte de la operatividad de la agencia y en la búsqueda de ser líderes y rentables en el mercado, se auxiliará con la implementación de diferentes estrategias ejecutorias como ser:

- a. Diseñar una estructura operativa de la empresa orientada a suplir las necesidades de acompañamiento, atención médica y lúdicas de los adultos de la tercera y cuarta edad;
- b. Vincular los grupos de interés que apoyan al sector, para que clientes potenciales conozcan de la Agencia y contraten los servicios que requieran;
- c. Contar con personal idóneo y calificado para los servicios propuestos por la Agencia.
- d. Ubicar el local en un punto céntrico, de fácil acceso para los clientes potenciales.
- e. Establecer precios acordes a la calidad de los servicios brindados.

2. Estrategia de sostenibilidad. Las estrategias de sostenibilidad de la empresa están basadas en estrategias internas como ser los valores éticos y morales que incluyen el respeto, responsabilidad, honestidad, actitud de servicio, entre otros y estrategias externas porque las operaciones van encaminadas al cumplimiento de las leyes y reglamentos correspondientes, contribuyendo a mantener la buena reputación y continuidad de la agencia.

La agencia al mantener su enfoque en el cliente, centrándose en satisfacer sus necesidades mediante servicios innovadores e integrales, garantiza la sostenibilidad y el crecimiento

empresarial, además de contribuir en la economía por medio de la generación de empleo, siendo también responsables con el medio ambiente.

Adicionalmente, la agencia cuenta con una gestión de riesgos adecuada para la mitigación de los mismos, entre los que se pueden considerar los retrasos en la ejecución de las actividades del cronograma, omisión de requerimientos legales y todas aquellas complicaciones que se pudieran presentar en el futuro.

Al tener un enfoque definido del público objetivo, es posible aprovechar de mejor manera las oportunidades de crecimiento de la agencia, por medio de alianzas estratégicas con grupos de interés que apoyan a este sector de la población como ser Institutos de Previsión, centros médicos y farmacias, logrando obtener una percepción favorable de la agencia por parte de la sociedad.

4.3 Investigación de Campo

4.3.1 Definir la necesidad de información.

4.3.1.1 Conocer datos estadísticos respecto al sector de la población en cuestión. De acuerdo a las proyecciones realizadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE), en 2019 la población hondureña ascendió a 9,158,345 habitantes de los cuales en el Municipio del Distrito Central se concentran 1,259,646 de personas equivalentes al 14% del total de la población en Honduras. Adicionalmente, de los habitantes del Distrito Central, 109,589 personas que simbolizan el 9% de la población son adultos de 60 años en adelante, de este segmento, según género el 41% corresponde al sexo masculino y el 59% al sexo femenino. Cabe mencionar que, se considera que la demanda de los servicios proporcionados por la empresa provendría de la población con ingresos de L20,000.00 en adelante que serían principalmente los familiares o

encargados de los adultos mayores, este segmento de la población suma 44,429 habitantes representando el 4% de la población del Distrito Central (INE, 2017).

4.3.1.2 Verificar si la población hondureña posee los fondos para costear los servicios proporcionados por la empresa. En relación a la muestra seleccionada a la cual se le aplicó una encuesta, las personas con ingresos de L20,000.00 en adelante, indicaron tener interés en hacer uso de los servicios de la Agencia, además de la disponibilidad de destinar parte de sus fondos a retribuir los servicios brindados a los adultos mayores; esto se mostrará en detalle más adelante cuando se muestren los resultados de aplicación de encuesta al mercado objetivo.

4.3.1.3 Identificar cuáles son las necesidades que tienen los adultos mayores y sus familias, para centrar en esos servicios el enfoque de la empresa. En relación a las necesidades existentes, que poseen actualmente tanto los adultos mayores como sus familias, en la muestra de 380 personas se detalla lo siguiente:

- La población hondureña posee poco tiempo para convivir en familia y los adultos mayores requieren atenciones y tiempo. La necesidad de servicios de acompañamiento para realizar diligencias son las más importantes al representar un 43%, posteriormente se encuentran los servicios de enfermería geriátrica con un 36%, siendo el acompañamiento para realizar actividades recreativas lo que representa un 21%, por lo que la mayor demanda proviene de servicios de acompañamiento para realizar diligencias, tal como se muestra a continuación:

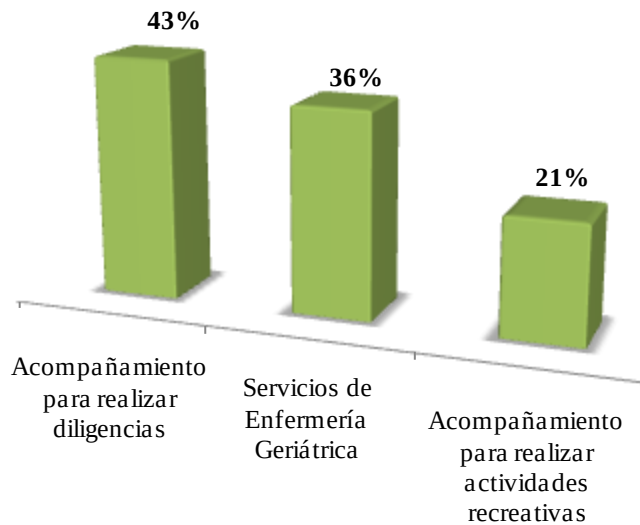


Figura 1. Servicios a Contratar. Elaboración propia basada en las encuestas realizadas para la presente investigación en 2020.

- Los adultos mayores pueden llegar a sentirse aburridos ante la monotonía de sus días. En cuanto al acompañamiento se concentra un 35% por el acompañamiento en la vivienda del adulto mayor, 29% asistencia a eventos culturales, 24% ir al parque y 12% reuniones familiares. Adicionalmente, algunas personas desean acompañamiento para asistir a velorios, realizar actividades didácticas y ejercicios mentales, leer, cocinar, viajar, ir al cine o iglesia. El proyecto contempla brindar acompañamiento para realizar actividades recreativas y de esta manera hacer más variado y entretenido el día a día del adulto mayor.
- En ocasiones los adultos mayores tienen la necesidad de realizar alguna diligencia pero no se les hace posible llevarla a cabo porque no tienen a su disposición a alguien que los acompañe por diversas razones. Respecto al acompañamiento para realizar diligencias, la principal es asistir a citas médicas con un 30%, posteriormente con un 26% se ubican ir a Instituciones Bancaria y realizar compras en la farmacia, e ir al supermercado 18%. Asimismo, algunas personas desean acompañamiento para ir al salón de belleza o

barbería. Ante lo mencionado anteriormente, la Agencia dispone de profesionales en Psicología y trabajo social para hacerse cargo del adulto mayor y hacerle posible realizar las actividades que requiera.

- Las jornadas laborales o estudiantiles de los familiares o encargados de los adultos mayores en ocasiones imposibilitan la atención al adulto mayor. En relación a las jornadas u horarios en los cuáles requieren los servicios un 35% se concentra en la combinación de la jornada matutina (7:00 am a 1:00 pm) y vespertina (1:00 pm a 7:00 pm); posteriormente un 18% con la combinación de la jornada matutina (7:00 am a 1:00 pm), vespertina (1:00 pm a 7:00 pm) y nocturna (6:00 pm a 10:00 pm); jornada matutina 16%; combinación de jornada matutina y nocturna 11%, coincidiendo con un 8% la jornada vespertina y nocturna. La Agencia contará con una jornada laboral de 8 horas al día inicialmente, posteriormente, con base al crecimiento de la Agencia, se realizarán los estudios y análisis correspondientes para corroborar la necesidad de ampliar horarios. A continuación, se muestra en la siguiente ilustración:

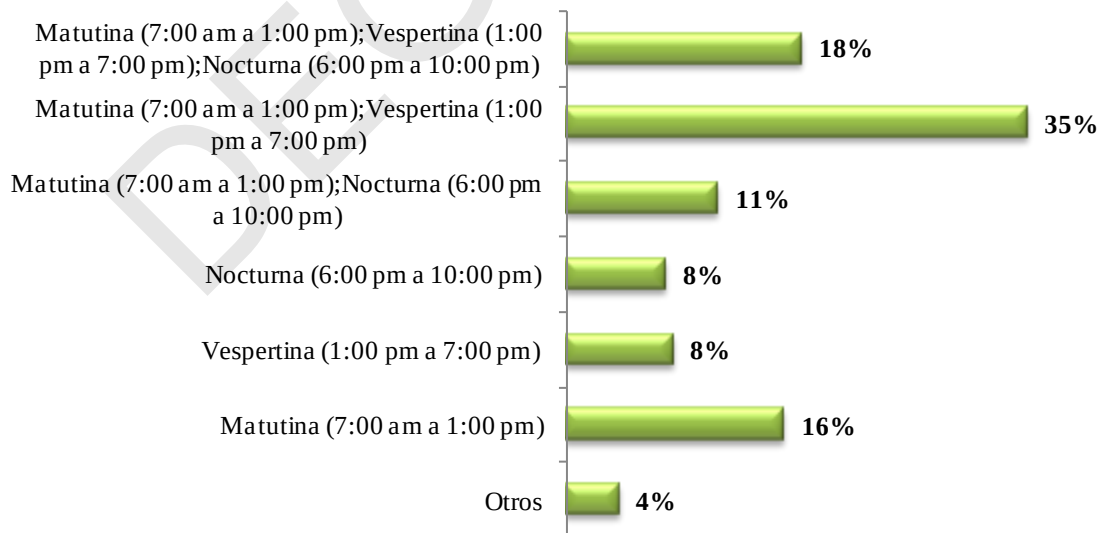


Figura 2. Jornadas de Servicio. Elaboración propia basada en las encuestas realizadas para la presente investigación en 2020.

4.3.2 Estudio muestral y su metodología.

En la investigación se implementó un enfoque de investigación con método mixto, el cuál Johnson, Onwuegbuzie y Turner (2007) definen como “el tipo de investigación en la que un investigador o equipo de investigadores combina elementos de enfoques de investigación cualitativa y cuantitativa (por ejemplo, uso de puntos de vista cualitativos y cuantitativos, recopilación de datos, análisis, técnicas de inferencia)”, con la finalidad de fortalecer el análisis. La investigación cualitativa según Hernández, Fernández y Baptista (2010) explora los fenómenos en profundidad, se conduce básicamente en ambientes naturales, los significados se extraen de los datos y no se fundamenta en la estadística; es abierta y flexible, dicha investigación se llevó a cabo a través de un grupo focal los cuales son una forma de entrevista grupal que aprovecha la comunicación entre los participantes de la investigación para generar datos (Kitzinger, 1995), con el propósito de conocer la información actual respecto al cliente objetivo. Lo que compete a la investigación cuantitativa entre sus características más relevantes mide fenómenos, utilizando estadísticas para probar hipótesis y realiza análisis de causas y efecto, es estructurada y su objetivo es generalizar los datos de una muestra a una población en el proceso de investigación y genera a su vez un proceso probatorio, secuencial, deductivo y permite analizar objetivamente la realidad (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010), dicha investigación fue integrada por la elaboración y aplicación de encuestas mediante las cuales fue posible realizar el análisis correspondiente de los resultados obtenidos.

4.3.3 Identificación de fuentes primarias, secundarias y terciarias.

4.3.3.1 Fuentes Primarias. En relación a las fuentes primarias de investigación se utilizó el análisis de información cualitativa, grupos focales y encuestas.

- Análisis de información cualitativa

Respecto a la información cualitativa fue obtenida principalmente de investigaciones realizadas en documentos digitales, documentos oficiales de instituciones públicas, libros y artículos de periódicos.

- Grupo focal

El grupo focal fue realizado con el propósito de entender la opinión de posibles clientes respecto al proyecto propuesto, si les fuese útil, cuáles serían sus temores, qué efectos tendría tanto en los familiares como en los adultos mayores, entre otros. El grupo focal fue llevado a cabo en el Colegio de Ingenieros Civiles de Honduras, el 14 de junio del 2019, siendo integrado por cuatro personas, quienes tienen adultos mayores a su cargo.

A continuación, se detallan los datos recopilados:

Del grupo, el 75% indicó que no les es posible realizar las actividades que desean con los adultos mayores principalmente por el trabajo, ya que, por ejemplo en el caso de las citas médicas son en horarios laborables generalmente, incluso las citas médicas pueden ser frecuentes en algunos meses por lo que se dificulta pedir permiso en el trabajo de manera tan usual. En el caso de los hijos de las personas entrevistadas, estudian, así que el adulto mayor está solo la mayor parte del tiempo. El 25% del grupo expuso que lo que les imposibilita atender al adulto mayor es el trabajo y estudios.

El grupo expresó que sería positiva la ayuda de un tercero para brindarle asistencia al adulto mayor, ya que el adulto mayor no estaría solo y tendría con quien platicar, alguien que estaría pendiente de él. En el caso de quien contrata el servicio, éste tendría menos preocupaciones respecto a cómo estará el adulto mayor en caso de que salga de la vivienda y

faltarían menos al trabajo, contarían con la persona indicada para acompañarlo, no faltarían a las citas médicas y tampoco tendrían que posponerse.

Respecto a la contratación de los servicios, el 50% de los integrantes se centró en asistencia para realizar diligencias como asistir a citas médicas, acompañamiento a la farmacia y transporte (será llevado a cabo por el mismo profesional asignado a realizar el servicio acompañamiento o enfermería Geriátrica), éste último con el propósito de tener el servicio integral, que contemple llevar y regresar al adulto mayor a la casa. Además sería útil en caso que el adulto mayor utilice silla de ruedas o bastón, el 25% corresponde a acompañamiento para realizar actividades recreativas y el 25% restante servicios de Enfermería Geriátrica.

En relación a las habilidades, capacidades, preparación académica o de otra índole deseable en la persona que asista al adulto mayor, el 50% indicó que deberían tener vocación de servicio, buena atención al cliente/usuario y conocer de primeros auxilios, respecto a la preparación académica enfermería geriátrica para servicios especializados, enfermería, psicólogos y en caso de tareas menos complejas graduados de carrera como bachillerato u otras. Asimismo, no deben poseer antecedentes penales o policiales y tener licencia para conducir vigente. El 50% restante indicó que debían ser personas dulces y en el ámbito académico trabajadores sociales.

En relación al género de quien asista al adulto mayor, el 75% opinó que le es indiferente y el 25% indicó que dependería de la situación por la cual la Agencia sea contratada, por ejemplo, en caso de necesitar fuerza para sostener al adulto mayor preferirían a un hombre.

Respecto al rango de edad adecuado de la persona que asista al adulto mayor, el 75% opinó de 30 a 40 años sería el, haciendo referencia a que los jóvenes son irresponsables, pero que

no pueden ser muy mayores porque no se sabría quien cuidaría a quien y el 25% indicó un rango de 20 a 50 años de edad.

Las inseguridades relacionadas con dejar bajo el cuidado de la Agencia al adulto mayor, se centran en maltrato físico y psicológico en un 75% y al 25% le preocupa que no se cumpla la tarea para la cual la Agencia fue contratada.

Las opiniones se dividieron al consultar si el adulto mayor estaría más seguro bajo los cuidados y atenciones de dicha Agencia o valiéndose por sí mismo, ya que indicaron que depende de la edad y situación en la que esté el adulto mayor, porque hay adultos mayores que se defienden por sí solos, pero ya de 75 años en adelante sí requieren de mayor atención porque se vuelven más delicados de salud, se distraen fácilmente o no reaccionan con rapidez por ejemplo al cruzar una calle.

En relación a la forma de pago, el grupo se dividió eligiendo las opciones por actividad el 75% y por día el 25%. Una persona agregó que no elegiría por hora porque sería muy costoso. Asimismo, opinaron que depende del servicio porque en caso que el adulto mayor esté delicado de salud, la contratación incluso sería por tiempo indefinido.

- Encuestas

Para la aplicación de la encuesta inicialmente se realizó el cálculo de la muestra a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Figura 3. Fórmula utilizada para el cálculo de la muestra. Extraída del documento Fórmula para el cálculo de la muestra poblaciones finitas del Dr. Mario Herrera Castellanos(2011).

Donde:

N= Población

Z= Nivel de confianza

P= Probabilidad de éxito

Q=Probabilidad de fracaso

D= Margen de error

Al realizar la sustitución correspondiente, resulta lo siguiente:

N= 47,148

Z= 95%

P= 50%

Q= 50%

D= 5%

A través de la fórmula anterior, fue posible determinar que la muestra es de 382 personas, ubicadas en el Distrito Central de Honduras cuyos ingresos sean mínimo de L20,000.00 mensuales. Cabe mencionar que, la población está integrada por personas con ingresos de L20,000 en adelante, ya que las personas aparte de un salario pueden generar sus ingresos por otras fuentes como ser alquileres, honorarios, venta de productos en baja escala, entre otros.

La encuesta fue ingresada a Google Forms y de dicha base se extrajeron los datos para ser analizados.

4.3.3.2 Fuentes Secundarias. Respecto a las Fuentes secundarias de información se utilizaron las siguientes:

- Instituto Nacional de Estadísticas (Encuesta Permanente de Hogares de propósitos múltiples).
- Centro de Atención Integral para el Adulto Mayor (CAIAM).
- Comité Técnico Interinstitucional del Adulto Mayor (COTIAM).
- Páginas Web de empresas similares como ser Nunca Solos y Joyners.

4.3.4 Resultados de la investigación

4.3.4.1 Determinar los resultados más importantes, análisis cruzado y promedios de consumo en unidades. A causa de las largas jornadas de trabajo y estudios, tener tiempo libre es cada vez más difícil. El 90% de los encuestados indicaron no tener el tiempo suficiente para atender al adulto mayor, el 7% sí poseen tiempo suficiente y el restante 3% se mantienen indiferentes ante la interrogante. Es por ello, que es indispensable buscar opciones que complementen y faciliten la atención al adulto mayor.

Existen factores que imposibilitan a las familias a atender al adulto mayor como desearían. El 85% de los encuestados indicaron que se debe al trabajo, 1% estudios y una combinación de ambos factores el 14%, lo cual se puede apreciar en el siguiente gráfico:

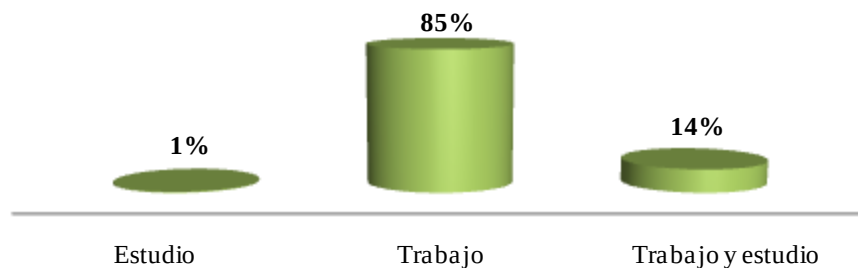


Figura 4. Factores que imposibilitan a las familias atender al adulto mayor. Elaboración propia basada en las encuestas realizadas para la presente investigación en 2020.

Como consecuencia del trabajo o estudios de los familiares o encargados del adulto mayor, se genera escases de tiempo, por lo que podría ser útil la ayuda de un tercero. El 99% comparten el pensamiento que le sería útil la ayuda de un tercero para brindar asistencia al adulto mayor, mostrándose indiferentes el restante 1%. Ante tal necesidad, la Agencia sería de gran ayuda ya que cuenta con personal capacitado para dicha labor.

La Agencia se ubica en el Distrito Central de Honduras, por lo que varias Residenciales y colonias tendrán acceso a los servicios. La mayor concentración de la demanda se encuentra en Residencial Las Uvas y Cerro grande con un 8% cada una; la Kennedy un 6%; posteriormente con una participación del 5% coinciden la San Ángel, La Cañada, Hato de en medio, El Sauce y Los Robles; Asimismo con un 4% coinciden Prados Universitarios y Lomas del Toncontín, distribuyéndose la diferencia en diversas colonias y residenciales ubicadas en el Distrito Central. Posteriormente, de acuerdo a la operatividad de la Agencia podrá evaluarse la posibilidad de ampliar el radio de acción de la misma. Entre los resultados satisfactorios que tendría en el familiar o encargado del adulto mayor la asistencia de un tercero, se encuentran que tendrían la oportunidad de estudiar, tendrían la tranquilidad de saber que el adulto mayor está acompañado,

recibiendo la compañía y atención que necesita. En el caso del adulto mayor se reduciría su sentimiento de soledad al estar acompañado, se sentirá más tranquilo, seguro y apoyado.

Los familiares o encargados del adulto mayor, tienen expectativas respecto a cómo desean que sean los profesionales que asistirán al adulto mayor. Las características idóneas en las personas que atiendan al adulto mayor por orden de importancia se encuentran personas con vocación de servicio 15%, saludables 7%, con experiencia en enfermería geriátrica 20%, personas con calidez 5%, comprensivas 10%, responsables 18%, honestas 11% y dulces 2%. Adicionalmente, los encuestados desean que sean personas pacientes 7%, respetuosas 3%, aseados 1% y con principios cristianos 1%.

En términos de servicio, la Agencia propone ser un apoyo para la familia y encargados de los adultos mayores. El 99.7% de los encuestados indicaron que los servicios proporcionados por la Agencia sí mejorarán la calidad de vida de los adultos mayores, el 52% prefieren que quien atienda al adulto mayor sea una mujer con una edad de 25 a 45 años. De acuerdo a las encuestas las mujeres se consideran más atentas, en cuanto a cuidados se trata.

Por el tipo de servicios brindados por la Agencia, la forma de pago es un punto clave para el éxito del proyecto. En relación a la forma de pago, el 36% de los encuestados prefiere realizarlo según la actividad realizada, 34% por día, 18% por mes y 11% por hora. Principalmente las personas contratarían a la Agencia para cumplir con determinada actividad por lo que no sería adecuado el pago por día porque pagaría por tiempo que no necesita y por hora podría ser muy poco tiempo.

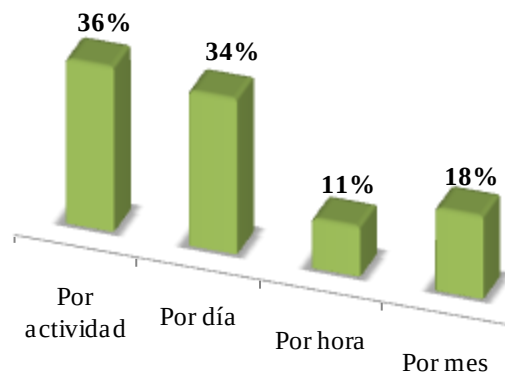


Figura 5. Forma de pago preferida por los clientes. Elaboración propia basada en las encuestas realizadas para la presente investigación en 2020.

En la actualidad se cuenta con diversidad de medios de pago. La forma de pago seleccionada por los encuestados es 55% efectivo, 24% transferencia bancaria, 9% tarjeta de crédito y 5% tarjeta de débito, siendo la diferencia del 7% una combinación de las anteriores. La empresa recibirá los pagos en su mayoría en efectivo.

El adulto mayor en ocasiones necesita realizar determinadas actividades y no siempre cuenta con alguien que le acompañe. En cuanto a los servicios de acompañamiento para realizar diligencias o actividades recreativas, un 52% de los encuestados están dispuestos a pagar de L400.01 a L600.00 según actividad; al día un 41% pagarían también de L400.01 a L600.00; por hora el 48% pagarían menos de L200.00 y al mes 64% pagarían más de L1,000.00. Realizar dichas actividades pueden hacerle sentir cierto grado de independencia y proporcionarle más tiempo de calidad con su familia ya que cuando tengan tiempo libre podrán aprovecharlo realizando actividades distintas.

Actualmente, no hay una empresa que se dedique a brindar servicios de enfermería geriátrica a domicilio. El 42% de los encuestados están dispuestos a pagar de L1,250.01 a L1,500.00 al día; por actividad un 32% pagarían de L1,000.01 a L1,250; por hora el 55%

pagarían menos de L500.00 y al mes 33% pagarían más de L2,000.00. La Agencia tiene la posibilidad de establecer los precios ya que no tiene competencia que brinde servicios con personal certificado en Enfermería Geriátrica.

Considerando que, no toda la población posee un vehículo para movilizar al adulto mayor es posible que algunos usuarios requieran el servicio de transporte por parte de la Agencia. El 49% están dispuestos a pagar de L100.01 a L200.00, mientras el 28% pagarían de L200.01 a L300.00. Dicho servicio permite dar una asistencia integral.

Cabe mencionar que, los gráficos complementarios se encuentran en el anexo 4.

4.3.4.2 Definir el impacto de los resultados de la investigación en el estudio del proyecto. Los resultados obtenidos de la encuesta son indispensables y son la base para determinar el éxito del proyecto propuesto, así como fundamentar el estudio técnico y financiero necesario para verificar la viabilidad y factibilidad del mismo.

4.4 Cuantificación de la Demanda

Para la cuantificación de la demanda, inicialmente se realizó una proyección de la población, con base al crecimiento de la población a nivel nacional del 2014 al 2017 según los datos del INE(2017), considerando que, en los primeros años no se obtuvieron reportes de la población por departamento, obteniendo como resultado un crecimiento interanual promedio del 2%, tal como se detalla a continuación:

Tabla 4.

Crecimiento histórico de la población a nivel nacional.

Población				Variación		Crecimiento Promedio
2014	2015	2016	2017	2014-2015	2015-2016	
8,308,417	8,570,154	8,714,641	8,859,980	3%	2%	2%

Fuente: Elaboración propia basada en registros del Instituto Nacional de Estadísticas (2017).

Con base al crecimiento poblacional promedio del 2% obtenido en el detalle anterior, se proyectó la población a partir de 2018, posteriormente, se segmentaron los datos proyectados para 2020, considerando que la demanda de los servicios proporcionados por la empresa podría provenir de la población con ingresos promedio mensuales de L20,000.00 en adelante, este segmento de la población suma 47,148 habitantes representando el 4% de la población del Distrito Central.

Tabla 5.

Demanda de Mercado proyectada en el Distrito Central.

Años	Demanda total de mercado (unidades)
2020	47,148
2021	48,091
2022	49,053
2023	50,034
2024	51,035
2025	52,056

Fuente: Elaboración propia basada en la determinación de la demanda y datos históricos del crecimiento de la población según registros del Instituto Nacional de Estadísticas (2017).

4.5 Cuantificación de la Oferta

Actualmente en Honduras de acuerdo a la búsqueda realizada, no se cuenta con una empresa que proporcione todos los servicios propuestos en el presente proyecto. Tal como se detalló anteriormente, el proyecto brindará un total de 929 servicios al mes, considerando que, la demanda incrementaría un 2%, la oferta aumentará en la misma proporción.

Cabe mencionar que, para determinar la oferta de 2020, se multiplicó el número de servicios de acompañamiento que la Agencia proporcionará al mes, es decir 669 por 26 días, considerando que la jornada laboral será de lunes a sábado, siendo equivalente a 8,023 atenciones. De igual manera, se realizó el cálculo del servicio de Enfermería Geriátrica, realizando 260 atenciones en

26 días, siendo equivalentes a 3,120 atenciones. En total la oferta de mercado proyectada es de 11,143 atenciones en 2020. La oferta proyectada se desglosa de la siguiente manera:

Tabla 6.

Oferta de Mercado Proyectada del Proyecto por Servicios de Acompañamiento.

Años	Oferta del proyecto en el mercado (unidades)
2020	8,023
2021	8,183
2022	8,347
2023	8,514
2024	8,684
2025	8,858

Fuente: Elaboración propia, basada en la determinación de la oferta y datos históricos del crecimiento de la población según registros del Instituto Nacional de Estadísticas (2017).

Tabla7.

Oferta de Mercado Proyectada del Proyecto por Servicios de Enfermería Geriátrica.

Años	Oferta del proyecto en el mercado (unidades)
2020	3,120
2021	3,182
2022	3,246
2023	3,311
2024	3,377
2025	3,445

Fuente: Elaboración propia, basada en la determinación de la oferta y datos históricos del crecimiento de la población según registros del Instituto Nacional de Estadísticas (2017).

Tabla 8.

Oferta de Mercado Total Proyectada por Servicios de Acompañamiento y Enfermería Geriátrica.

Años	Oferta del proyecto en el mercado (unidades)
2020	11,143
2021	11,366
2022	11,593
2023	11,825
2024	12,061
2025	12,303

Fuente: Elaboración propia, basada en la determinación de la oferta y datos históricos del crecimiento de la población según registros del Instituto Nacional de Estadísticas (2017).

4.6 Participación del Proyecto en el Mercado

Considerando las proyecciones en la demanda, así como el aumento en los servicios brindados por la Agencia, se logra determinar que la participación en el mercado se mantendrá año con año, ya que se está considerando que la oferta incrementa en la misma proporción que la demanda. A continuación se muestra resumen:

Tabla 9.

Oferta de mercado proyectada por Servicios de Acompañamiento.

Años	Demanda total de mercado (unidades)	Participación del proyecto en el mercado		Mercado Insatisfecho	
		Unidades	% de participación en la demanda global	En unidades	En %
2020	47,148	8,023	17%	39,126	83%
2021	48,091	8,183	17%	39,908	83%
2022	49,053	8,347	17%	40,706	83%
2023	50,034	8,514	17%	41,520	83%
2024	51,035	8,684	17%	42,351	83%
2025	52,056	8,858	17%	43,198	83%

Fuente: Elaboración propia, basada en la determinación de la demanda, oferta y datos históricos del crecimiento de la población según registros del Instituto Nacional de Estadísticas (2017).

Tabla 10.

Oferta de mercado proyectada por servicios de Enfermería Geriátrica.

Años	Demanda total de mercado (unidades)	Participación del proyecto en el mercado		Mercado Insatisfecho	
		Unidades	% de participación en la demanda global	En unidades	En %
2020	47,148	3,120	7%	44,028	93%
2021	48,091	3,182	7%	44,909	93%
2022	49,053	3,246	7%	45,807	93%
2023	50,034	3,311	7%	46,723	93%
2024	51,035	3,377	7%	47,658	93%
2025	52,056	3,445	7%	48,611	93%

Fuente: Elaboración propia, basada en la determinación de la demanda, oferta y datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017).

Tabla 11.

Oferta de mercado total proyectada por Servicios de Acompañamiento y Enfermería Geriátrica

Años	Demanda total de mercado (unidades)	Participación del proyecto en el mercado		Mercado Insatisfecho	
		Unidades	% de participación en la demanda global	En unidades	En %
2020	47,148	11,143	24%	36,006	76%
2021	48,091	11,366	24%	36,726	76%
2022	49,053	11,593	24%	37,460	76%
2023	50,034	11,825	24%	38,209	76%
2024	51,035	12,061	24%	38,974	76%
2025	52,056	12,303	24%	39,753	76%

Fuente: Elaboración propia basada en la determinación de la demanda, oferta y datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017).

4.7 Competencia Existente en el Mercado

Actualmente, no se cuenta con una empresa constituida de manera formal como la Agencia que se propone, en este momento las familias requieren de la ayuda de empleadas domésticas o familiares para el cuidado y atención de sus seres queridos de edad avanzada y en el caso de las enfermeras no se especializan en el cuidado requerido por el adulto mayor, mientras que la agencia sí contará con enfermeras con experiencia en el cuidado de adultos mayores y serán certificadas en geriatría por la Universidad Isabel I de España.

4.8 Promoción y Publicidad

4.8.1 Estrategia de publicidad y promoción del negocio.

La Agencia hará uso de la estrategia push para dar a conocer a la Agencia y sus servicios, es importante mencionar que, dicha estrategia puede ir de la mano con el marketing de contenidos para que la Agencia pueda consolidarse como una experta en su industria y; publicidad con contenido emotivo con la finalidad de crear conciencia de la importancia que tiene el cuidado de los adultos mayores (Sorto).

Adicionalmente, serán realizadas alianzas con Institutos de Previsión, centros médicos y farmacias, con el objetivo de promocionar los servicios de la Agencia, con la finalidad de generar bienestar en los miembros de dichas Instituciones, lo cual dará valor agregado a las mismas al ser impulsadoras de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.

4.8.2 Medio publicitario más importante y económico.

Los medios utilizados para dar a conocer la Agencia serán trifoldios que estarán a disposición de los clientes en el local y serán distribuidos entre los aliados estratégicos como ser los Institutos de jubilados y pensionados, se realizará un sport radial de 30 segundos que será expuesto quince veces al día en HRN durante dos meses, adicionalmente la Agencia contará con una página de Facebook que será administrada de manera tercerizada y será instalado un rótulo de vidrio en la fachada del local.

4.8.3 Inversión Anual, por los años proyectados.

A continuación, se refleja la inversión a realizar en publicidad para dar a conocer la Agencia.

Tabla 12.

Inversión anual en publicidad.

Publicidad	2021	2022	2023	2024	2025
Rótulo en vidrio	L. 5,000.00	L. -	L. -	L. -	L. -
Trifolios (entrega en la Agencia y aliados estratégicos)	L. 65,000.00	L. 68,152.50	L. 71,632.82	L. 75,474.73	L. 79,716.41
Spot Radial (30 segundos)	L. 9,536.00	L. -	L. -	L. -	L. -
Radio	L. 178,412.00	L. -	L. -	L. -	L. -
Página de Facebook	L. -	L. -	L. -	L. -	L. -
Total	L. 257,948.00	L. 68,152.50	L. 1,632.82	L. 5,474.73	L. 79,716.41

Fuente: Elaboración propia basada en cotizaciones realizadas en 2020 a través de páginas web como ROTULOWCOST (2019) y tarifario de Televisión para 2018 obtenido de manera electrónica.

4.8.4 Resultados e indicadores de impacto producto de la inversión en promoción y publicidad.

Monitorear el flujo de clientes de la Agencia y consultar a los clientes cómo se informaron respecto a la Agencia a través de Google forms.

4.9 Canales de Distribución y/o Comercialización

La comercialización es directa, considerando que la agencia contará con personal de planta en el caso de los acompañantes y respecto al personal de enfermería será a través de citas específicas pagándoles honorarios, no será requerida la subcontratación de otras empresas.

4.10 Análisis y Cálculo del Precio

4.10.1 Tipo de precios.

De acuerdo a la encuesta realizada, los precios variarán de acuerdo a sí la contratación de los servicios es por actividad o por día.

4.10.2 Determinación del precio más adecuado.

En cuanto a los servicios de acompañamiento para realizar diligencias o actividades recreativas, un 52% de los encuestados están dispuestos a pagar de L400.01 a L600.00 según actividad; al día un 41% pagarían también de L400.01 a L600.00; por hora el 48% pagarían menos de L200.00 y al mes 64% pagarían más de L1,000.00, por lo que el precio establecido para la Agencia es de L545.65 para 2021 incrementando cada año con base a la inflación proyectada.

Asimismo, respecto a los servicios de enfermería geriátrica a domicilio, un 42% de los encuestados están dispuestos a pagar de L1,250.01 a L1,500.00 al día; por actividad un 32% pagarían de L1,000.01 a L1,250; por hora el 55% pagarían menos de L500.00 y al mes 33% pagarían más de L2,000.00, determinándose un precio para la Agencia de L1,227.71 para 2021 incrementando cada año con base a la inflación proyectada.

Adicionalmente, en caso de requerir servicio de transporte, el cual será llevado a cabo por el mismo profesional asignado a realizar el servicio acompañamiento o enfermería Geriátrica, el 49% están dispuestos a pagar de L100.01 a L200.00, mientras el 28% pagarían de L200.01 a L300.00, para la Agencia se establece un precio de L163.70 para 2021 incrementando cada año con base a la inflación proyectada anualmente.

4.10.3 Observar y analizar detenidamente los precios de la competencia.

En relación a los servicios de acompañamiento, no se cuenta con un precio establecido formalmente, ya que actualmente quienes ejecutan dichas actividades son familiares, encargados o empleadas domésticas y en ciertos casos se contrata directamente un enfermero. De acuerdo a consulta realizada a Licenciadas en Enfermería, en lo que respecta sus servicios en general tienen un costo de L600.00 en un horario de 6:00 am a 2:00 pm, manteniéndose en L600.00 de 2:00 pm

a 9:00 pm, incrementando a L850.00 de 9:00 pm a 6:00 am, sin embargo, las enfermeras de la Agencia serían específicamente para adultos mayores los cuales requieren cuidados distintos por lo que el precio de la Agencia es más alto.

4.10.4 De la encuesta, observar que tan sensibles son los consumidores respecto a las variaciones de los precios.

Los consumidores son sensibles en relación a los precios de los servicios considerando que el acceso a los mismos está condicionado a su nivel de ingresos, ya que sus fondos son distribuidos entre diversos gastos de vida personal y familiar.

4.10.5 Base para la determinación del precio: costo más un porcentaje de utilidad, por arriba o por debajo de la competencia, definidos por el estado, controlados, en base al segmento de mercado y otros.

El precio de los servicios de acompañamiento para realizar actividades recreativas y diligencias o servicios de Enfermería Geriátrica es establecido con base a dos formas de pago correspondientes a la actividad realizada y al día, se tiene el siguiente detalle:

Tabla 13.

Precio de los servicios ofrecidos.

Servicios	Por actividad	Por día
Acompañamiento para realizar actividades recreativas y/o diligencias	De L400.01 a L600.00	De L400.01 a L600.00
Servicios de Enfermería Geriátrica	De L1,000.01 a L1,250.00	De L1,250.01 a L1,500.00

Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas para la presente investigación en 2020.

Cabe mencionar que, en el caso del precio por realizar actividades recreativas y/o diligencias, ya sea por actividad o por día los precios coinciden de L400.01 a L600.00.

En lo que respecta al servicio de transporte (será llevado a cabo por el mismo profesional asignado a realizar el servicio acompañamiento o enfermería Geriátrica) de ida y vuelta, los encuestados están dispuestos a pagar entre L100.01 a L200.00.

4.10.6 Proyecciones del precio unitario del producto (entre 3 y 5 años), justificando su forma de proyección.

Las proyecciones de los precios fueron realizadas con base al comportamiento histórico de la inflación de acuerdo al Banco Central de Honduras (2020), considerando los periodos de 2016 a 2019, tal como se detalla a continuación:

Tabla 14.

Tasa de Inflación Histórica.

Tasa de Inflación				Variación			Crecimiento promedio
2016	2016	2018	2019	2016-2017	2017-2018	2018-2019	
3.31%	4.73%	4.22%	4.08%	1.42%	-0.51%	-0.14%	0.26%

Fuente: Elaboración propia basado en el registro histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Con base a lo anterior, se realizó un promedio del comportamiento interanual siendo 0.26% y se proyectó la inflación de 2020 a 2025. Cabe mencionar que, de igual manera en la Revisión del Programa Monetario 2019-2020(BCH, 2019), también se detalla que la inflación en 2020 se mantendrá similar al periodo 2019 con un rango de 4.0 ± 1.0 pp, por lo que el resultado es consistente con la proyección realizada a través de los datos históricos.

Tabla 15.

Tasa de Inflación Proyectada.

Año	Tasa de Inflación Proyectada
2020	4.34%

2021	4.59%
2022	4.85%
2023	5.11%
2024	5.36%
2025	5.62%

Fuente: Elaboración propia con base al crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

A continuación, se detallan los precios proyectados de los servicios proporcionados, los cuales incluyen el impuesto sobre ventas:

Tabla 16.

Precios proyectados por los servicios de acompañamiento para realizar actividades recreativas y/o diligencias.

Acompañamiento para realizar actividades recreativas y/o diligencias	
Año	Por actividad y día
2020	De L417.36 a L626.02
2021	De L436.53 a L654.78
2022	De L457.70 a L686.53
2023	De L481.07 a L721.59
2024	De L506.87 a L760.29
2025	De L525.36 a L803.02

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la encuesta aplicada para realizar la presente investigación, respecto a los precios de los servicios en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Tabla 17.

Precios proyectados por los servicios de Enfermería Geriátrica.

Servicios de Enfermería Geriátrica		
Año	Por actividad	Por día
2020	De L1,043.38 a L1,304.21	De L1,304.21 a L1,565.05
2021	De L1,091.30 a L1,364.11	De L1,364.13 a L1,636.94
2022	De L1,144.23 a L1,430.27	De L1,430.27 a L1,716.33
2023	De L1,202.66 a L1,503.31	De L1,503.31 a L1,803.98
2024	De L1,267.17 a L1,583.94	De L1,583.94 a L1,900.73
2025	De L1,338.38 a L1,672.96	De L1,672.96 a L2,007.55

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la encuesta aplicada para realizar la presente investigación, respecto a los precios de los servicios en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Tabla 18.

Precios proyectados por el servicio de transporte.

Servicio de transporte	
Año	Ida y Vuelta
2020	De L104.35 a L208.67
2021	De L109.14 a L218.26
2022	De L114.43 a L228.84
2023	De L120.28 a L240.53
2024	De L126.73 a L253.43
2025	De L133.85 a L267.67

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la encuesta aplicada para realizar la presente investigación, respecto a los precios de los servicios en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

4.11 Ingresos del Proyecto

A continuación, se detallan los ingresos a obtener, basados en tres escenarios, ya sea al precio mínimo, promedio o máximo al cual el cliente estará dispuesto a adquirir los servicios, cabe mencionar que, el aumento en el precio de los servicios se proyectó con base a la tasa de inflación y el número de servicios a través del crecimiento poblacional que fueron detallados en incisos anteriores.

Tabla 19.

Ingresos por servicios de acompañamiento para realizar diligencias y actividades recreativas.

Años	Servicios	Mínimo		Promedio		Máximo	
		Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos
2021	8,183	L. 436.53	L. 3,572,243.39	L. 545.65	L. 4,465,237.26	L. 654.78	L. 5,358,231.13
2022	8,347	L. 457.70	L. 3,820,407.14	L. 572.12	L. 4,775,437.29	L. 686.53	L. 5,730,467.44
2023	8,514	L. 481.07	L. 4,095,812.65	L. 601.33	L. 5,119,689.01	L. 721.59	L. 6,143,565.38

2024	8,684	L. 506.87	L. 4,401,794.43	L. 633.58	L. 5,502,160.50	L. 760.29	L. 6,602,526.58
2025	8,858	L. 535.36	L. 4,742,158.78	L. 669.19	L. 5,927,609.56	L. 803.02	L. 7,113,060.34

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la encuesta aplicada para realizar la presente investigación, respecto a los precios de los servicios en 2020, capacidad instalada de los servicios a brindar con un incremento acorde a los datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017) y crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Tabla 20.

Ingresos por servicios de acompañamiento Enfermería Geriátrica.

Años	Servicios	Mínimo		Promedio		Máximo	
		Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos
2021	3,182	L. 1,091.30	L. 3,472,960.87	L. 1,227.71	L. 3,907,060.17	L. 1,364.11	L. 4,341,159.48
2022	3,246	L. 1,144.23	L. 3,714,227.46	L. 1,287.25	L. 4,178,483.64	L. 1,430.27	L. 4,642,739.83
2023	3,311	L. 1,202.66	L. 3,981,978.69	L. 1,352.99	L. 4,479,702.17	L. 1,503.31	L. 4,977,425.66
2024	3,377	L. 1,267.17	L. 4,279,456.39	L. 1,425.55	L. 4,814,362.80	L. 1,583.94	L. 5,349,269.22
2025	3,445	L. 1,338.38	L. 4,610,361.08	L. 1,505.67	L. 5,186,628.59	L. 1,672.96	L. 5,762,896.11

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la encuesta aplicada para realizar la presente investigación, respecto a los precios de los servicios en 2020, capacidad instalada de los servicios a brindar con un incremento acorde a los datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017) y crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Adicionalmente, la empresa generará ingresos a través del servicio de transporte que será llevado a cabo por el profesional contratado para la atención del cliente, ya sea personal de enfermería o cuidadoras, quienes utilizarán su propio vehículo para transportar a los clientes. Cabe mencionar, que a cada empleado por el uso de su vehículo se le pagarán L1,500.00 por concepto de depreciación y L4,500.00 por combustible mensualmente.

Cabe mencionar que, en el caso de los ingresos por servicios de transporte (será llevado a cabo por el mismo profesional asignado a realizar el servicio acompañamiento o enfermería Geriátrica), se contempla un precio promedio, pese a que, aproximadamente el costo de un servicio privado de transporte es de L100.00 por servicio y en el caso de la Agencia sería de ida y vuelta, por lo que será un beneficio para el cliente realizar un pago inferior a L200.00.

Tabla 21.

Ingresos por Servicios de Transporte.

Años	Servicios	Mínimo		Promedio		Máximo	
		Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos
2021	11,366	L. 109.14	L. 1,240,455.31	L. 163.70	L. 1,860,558.94	L. 218.26	L. 2,480,662.56
2022	11,593	L. 114.43	L. 1,326,629.74	L. 171.64	L. 1,989,811.97	L. 228.84	L. 2,652,994.19
2023	11,825	L. 120.28	L. 1,422,263.83	L. 180.40	L. 2,133,253.53	L. 240.53	L. 2,844,243.23
2024	12,061	L. 126.73	L. 1,528,515.47	L. 190.08	L. 2,292,620.37	L. 253.43	L. 3,056,725.27
2025	12,303	L. 133.85	L. 1,646,706.40	L. 200.76	L. 2,469,894.95	L. 267.67	L. 3,293,083.49

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la encuesta aplicada para realizar la presente investigación, respecto a los precios de los servicios en 2020, capacidad instalada de los servicios a brindar con un incremento acorde a los datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017) y crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Para determinar los ingresos del proyecto, fueron considerados los precios promedio en el caso de los servicios de Acompañamiento, Enfermería Geriátrica y servicio de transporte (será llevado a cabo por el mismo profesional asignado a realizar el servicio acompañamiento o enfermería Geriátrica). A continuación se muestra detalle:

Tabla 22.

Ingresos Totales por Servicios de Acompañamiento, Enfermería Geriátrica y Transporte.

Años	Acompañamiento	Enfermería Geriátrica	Transporte	Total Ingresos
2021	L. 4,465,237.26	L. 3,907,060.17	L. 1,860,558.94	L.10,232,856.37
2022	L. 4,775,437.29	L. 4,178,483.64	L. 1,989,811.97	L.10,943,732.90
2023	L. 5,119,689.01	L. 4,479,702.17	L. 2,133,253.53	L.11,732,644.72
2024	L. 5,502,160.50	L. 4,814,362.80	L. 2,292,620.37	L.12,609,143.67
2025	L. 5,927,609.56	L. 5,186,628.59	L. 2,469,894.95	L.13,584,133.10

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la encuesta aplicada para realizar la presente investigación, respecto a los precios de los servicios en 2020, capacidad instalada de los servicios a brindar con un incremento acorde a los datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017) y crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Capítulo 5. Estudio de Aspectos Técnicos e Ingeniería del Proyecto

5.1 Introducción

Para la creación de la agencia de asistencia a domicilio para adultos mayores en el Distrito Central de Honduras, es necesario realizar una investigación relacionada con aspectos técnicos indispensables para la puesta en marcha exitosa del proyecto, incluyendo la ubicación física de la agencia, personal necesario para brindar los servicios de manera adecuada, mobiliario para acondicionar el local, equipo médico que se proporcionará a cuidadores y enfermeras geriátricas, así como tener claridad de los flujos de trabajo y procesos para el funcionamiento correcto de la organización.

5.2 Objetivos del Estudio

- a. Elegir la localización apropiada para el establecimiento de la Agencia.
- b. Evaluar el tamaño y distribución óptima de las instalaciones físicas del local.
- c. Determinar las necesidades de mano de obra, insumos y equipo.
- d. Determinar la Ingeniería del local.
- e. Definir el costo de la inversión a realizar en activos fijos.

5.3 Localización Óptima del Proyecto

5.3.1 Macro localización.

América Central es la región dentro del Continente Americano ubicada entre América del Norte y América del Sur, siendo rodeada por el Océano Pacífico y Atlántico. La región está integrada por siete países como ser: Guatemala, Belice, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

El proyecto propuesto será establecido en Honduras, país con una extensión de 112,492 km², limitándose al norte y este con el mar Caribe, al suroeste con Nicaragua, al Sur con el Golfo de Fonseca y El Salvador, y al oeste con Guatemala. El país se divide política y administrativamente en 18 departamentos y éstos en 298 municipios (Lista de Municipios de Honduras por Departamento, 2019).



Figura 6. Mapa de Honduras. Extraída del documento Mapa Político de Honduras del Sr. Peter Furian(2019).

5.3.2 Micro localización.

Debido a la naturaleza del proyecto, cuyo fin primordial es satisfacer la necesidad de un segmento específico, es indispensable elegir a través del método cualitativo por puntos la localización óptima de la Agencia. A través de esta metodología, se asignaron valores a criterios y determinantes esenciales, que generan comodidad y sinergia entre el espacio físico, los colaboradores, clientes y usuarios de los servicios.

Con base al análisis realizado, que se describe en incisos posteriores, se determinó que la mejor ubicación para la Agencia es en Torre Metrópolis en Tegucigalpa.

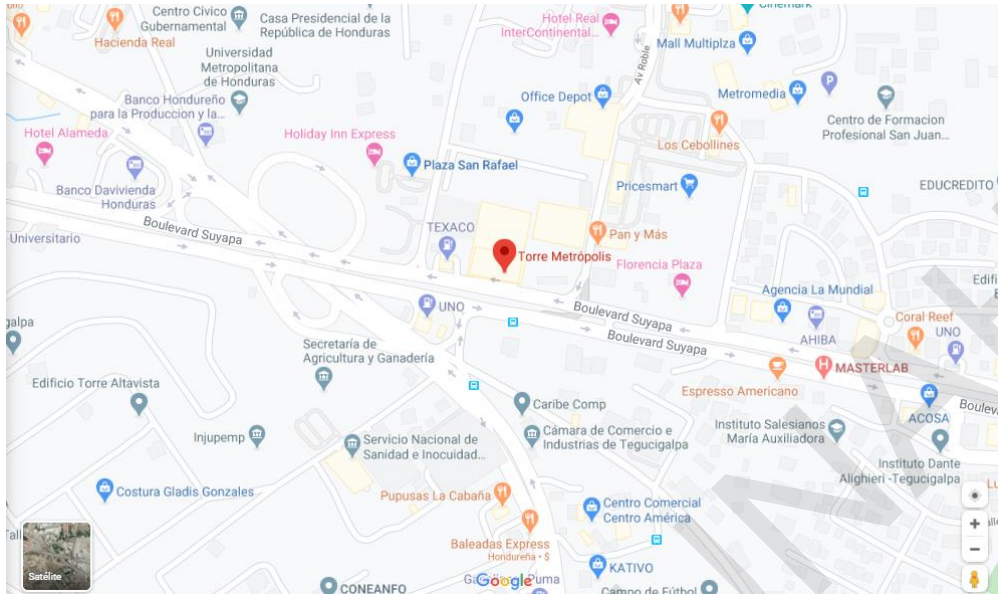


Figura 7. Ubicación de Torres Metrópolis. Extraída de Google Maps(2019).

5.3.3 Selección de la ubicación de la agencia.

Para la ubicación óptima de la Agencia fueron evaluados diversos elementos como la disponibilidad de insumos, cercanía al mercado objetivo, mano de obra, costo del local, entre otros, con el propósito de facilitar el acceso tanto a empleados como a usuarios del servicio. Asimismo, se analizó la proximidad a proveedores o centros médicos.

5.3.4 Factores internos y externos de la localización.

La ubicación idónea de la Agencia fue determinada a través de la evaluación de los siguientes factores:

1. Cercanía del mercado objetivo, haciendo referencia a la accesibilidad que tenga la Agencia para los clientes y usuarios.

2. Disponibilidad de insumos considerando que es indispensable tener a la mano a proveedores.
3. Cercanía de lugares de interés (centros de asistencia médica, hospitales, Institutos de Previsión, entre otros) ya que permitirá crear alianzas estratégicas.
4. Mano de obra a la que no se le dificulte presentarse a realizar sus labores.
5. Disponibilidad estacionamiento, ya que debe tenerse en cuenta la comodidad de clientes y usuarios que se presenten a las instalaciones de la Agencia.
6. Costo del local tomando en consideración que el local cuente con las características necesarias para atender y generar una buena imagen ante los clientes que se desea atraer.

5.3.5 Análisis de la ubicación de la competencia.

Actualmente, no funciona una empresa similar a la Agencia propuesta, sin embargo, en el ámbito de la salud, la Institución que se encuentra próximo el Hospital Escuela.

5.3.6 Selección de la mejor ubicación.

La ponderación de cada uno de los determinantes para seleccionar la ubicación idónea para la Agencia se definió de la siguiente manera:

Tabla 23.

Factores evaluados para determinar la ubicación optima de la Agencia.

Factor	Peso Ponderado Asignado
Cercanía del mercado objetivo	30%
Disponibilidad de insumos	5%
Cercanía con lugares de interés (Centros de asistencia médica, hospitales, asilos)	15%
Mano de obra	10%
Disponibilidad de logística	15%
Costo del local	25%

Total 100%

Fuente: Elaboración propia basada en consultas realizadas personalmente a estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en 2019.

Se determinaron cuatro opciones para elegir el local de la Agencia: Torre Morazán, Torre Metrópolis, Local en la Colonia Kennedy y Torre Alianza. Respecto a la siguiente tabla, la calificación hace referencia al valor que se le otorga del 1 al 10 a cada uno de los factores y posteriormente se multiplica dicha calificación por el peso ponderado asignado, obteniendo así la calificación ponderada.

Tabla 24.

Calificación de factores por ubicación propuesta para la Agencia.

Factores	Peso Ponderado Asignado	Torre Morazán		Torre Metrópolis		Torre Alianza		Colonia Kennedy	
		Calificación	Calificación Ponderada	Calif.	Calif. Pond.	Calif.	Calif. Pond.	Calif.	Calif. Pond.
Cercanía del mercado objetivo	30%	6	1.8	10	3.0	2	0.6	9	2.7
Disponibilidad de insumos	5%	8	0.4	9	0.5	3	0.2	7	0.4
Cercanía con lugares de interés (Centros de asistencia médica, hospitales, asilos)	15%	7	1.1	10	1.5	5	0.8	8	1.2
Mano de obra	10%	4	0.4	9	0.9	2	0.2	9	0.9
Disponibilidad de logística	15%	9	1.4	10	1.5	1	0.2	4	0.6
Costo del local	25%	4	1.0	5	1.3	2	0.5	8	2.0
Suma	100%	38	6.0	53	8.6	15	2.4	45	7.8

Fuente: Elaboración propia basada en consultas realizadas personalmente a estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en 2019.

Se efectuó el análisis bajo la metodología descrita y obtuvimos los siguientes resultados:

Tabla 25.

Calificación de localización propuesta.

Propuesta Localización	Calificación
Torre Metrópolis	8.6
Local Colonia Kennedy	7.8
Torre Morazán	6.0
Torre Alianza	2.4

Fuente: Elaboración propia basada en consultas realizadas personalmente a estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en 2019.

De acuerdo a la evaluación realizada, la mejor puntuación fue la obtenida por Torre Metrópolis indicando ser la localización idónea para la Agencia.

El mapa conceptual que se muestra a continuación, detalla el análisis elaborado para determinar cuál era la opción más acertada de un ambiente físico de trabajo, para crear una sinergia entre cada uno de los actores involucrados.

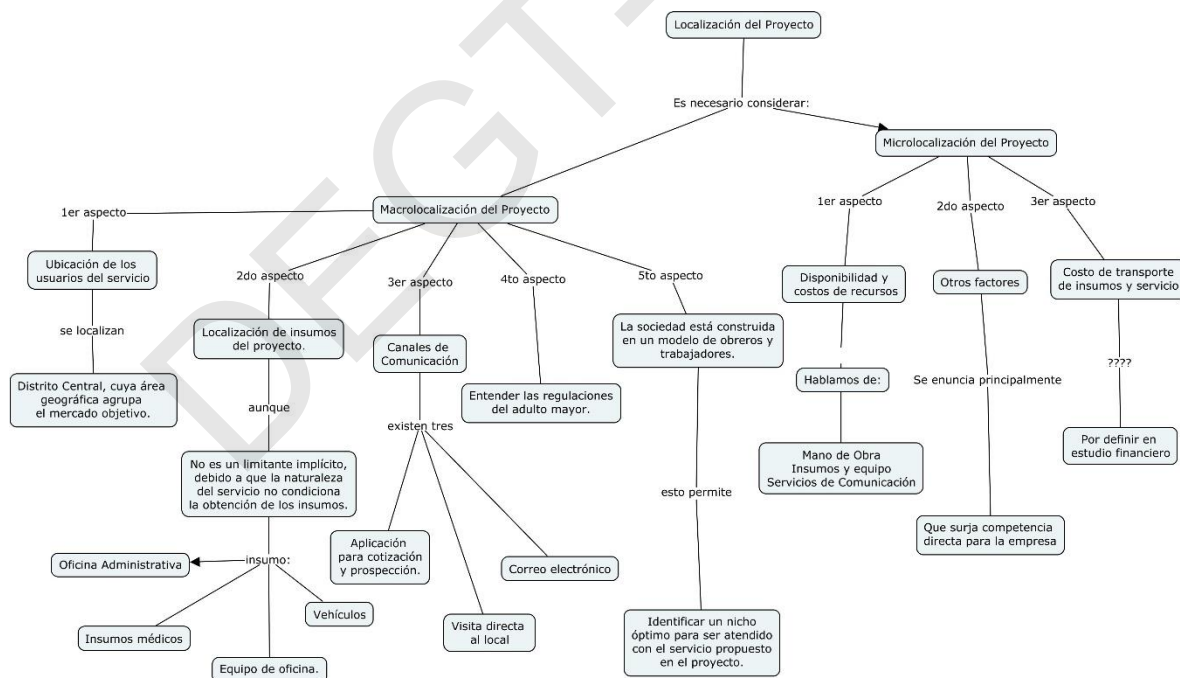


Figura 8. Mapa Conceptual de la Localización del Proyecto. Elaboración propia basada en la investigación realizada entre 2019 y 2020.

5.4 Tamaño Óptimo del Proyecto.

5.4.1 Factores que intervienen para determinar el tamaño del proyecto.

5.4.1.1 Cantidad de servicios demandados. La demanda está integrada por 47,148 personas con ingresos promedio mensuales de L20,000.00 en adelante, ya que, dichas personas tienen la capacidad económica para pagar los servicios a la Agencia para la atención de sus familiares o dependientes con edades de 60 años en adelante. Cabe mencionar que, la Agencia cuenta con 10 cuidadoras que en promedio brindan tres horas por servicio contratado y 5 enfermeras geriátricas con una jornada laboral de ocho horas, en el caso de las cuidadoras, proporcionar en promedio tres servicios distintos al día, es posible que cada cuidadora brinde 67 servicios al mes, logrando brindar entre las diez cuidadoras 669 servicios al mes, siendo esta la demanda de mercado del proyecto. Adicionalmente, las 5 enfermeras Geriátricas, pueden proporcionar dos servicios distintos al día, logrando proporcionar 52 servicios al mes, que entre las 5 enfermeras equivalen a 260 servicios. Al considerar la demanda global atendida tanto por los servicios de acompañamiento como por Enfermería Geriátrica suman 929 servicios, por lo que la Agencia cubre el 2% de la demanda global existente.

5.4.1.2 Capacidad del local y tipo de aprovechamiento. El local seleccionado está ubicado en Torres Metrópolis, nivel 6, con un área de 108.2 m², un baño privado, cocineta, aire acondicionado central y cuatro estacionamientos privados.

5.5 Ingeniería del Proyecto

5.5.1 Objetivo.

Describir procesos, adquisición de mobiliario y equipo, equipo médico, distribución óptima del espacio físico del local y recurso humano.

5.5.2 Planta y equipo.

El lugar donde se ubicará la Agencia es una oficina, en la que se instalarán 14 módulos con su respectivo escritorio, cabe mencionar que, el personal total es de 22 personas, sin embargo, la finalidad es que el personal operativo no permanezca en la oficina, ya que estarán brindando acompañamiento, las instalaciones serán utilizadas para la prospección de clientes por lo que el personal no tendrá un espacio específico asignado. Las instalaciones también contarán con archivos, una impresora, dos microondas y un comedor para uso de los colaboradores, así como un televisor para visualizar publicidad de la Agencia, cámara de vigilancia, entre otro mobiliario para comodidad del cliente como un sofá, sillas, un televisor y mesa de centro.

5.5.3 Intensidad mano de obra.

La Agencia contará con un Director General, así como una Gerencia Médica y una Gerencia Administrativa y financiera; además de la colaboración de 10 cuidadoras las cuales deberán tener títulos universitarios en psicología, trabajo social y Licenciatura en Enfermería, asimismo se les capacitará en primeros auxilios; 5 enfermeras con experiencia en atención a adultos mayores, un encargado de servicios generales, un auxiliar contable, un oficial de recursos humanos y un encargado de servicio al cliente. Respecto a los servicios se consideran que van de lo simple a lo complejo haciendo referencia a tareas de acompañamiento para realizar actividades y asistencia

de Enfermería Geriátrica respectivamente. Considerando la naturaleza del proyecto, que pertenece al rubro de servicios, las operaciones serán realizadas manualmente en un 100%.

5.5.3.1 Capacidad individual. La Agencia cuenta con 10 cuidadoras que en promedio brindan tres horas por servicio contratado, siendo equivalentes a proporcionar en promedio tres servicios distintos al día, logrando que cada cuidadora proporcione 67 servicios al mes, equivalente a 669 servicios en total. Adicionalmente, se cuenta con 5 enfermeras geriátricas con una jornada de ocho horas por lo que realizarán dos servicios diariamente, logrando brindar 52 servicios al mes, siendo equivalente a 260 servicios en total y entre los 15 empleados podrán brindar 929 atenciones al mes en promedio.

5.5.3.2 Optimización de la mano de obra. Cuando el empleado no tenga asignado brindar servicios de acompañamiento, tendrá que realizar labores de prospección de clientes.

5.5.4 Materias primas.

Considerando que, el giro de la agencia está dirigido a servicios, no se posee un proceso productivo, el elemento indispensable es el recurso humano.

5.5.5 Instalaciones físicas y distribución del local.

Respecto a la optimización física, ésta estará basada principalmente en la distribución de las instalaciones de la agencia, la cual debe poseer sala de espera, sala de reuniones, baño, cocina, comedor y oficina con cubículos, en el caso del estacionamiento será utilizado el correspondiente al edificio Torre Metrópolis.

Cabe mencionar que, la distribución de los espacios del local se encuentra en la página 104.

5.5.6 El tamaño del proyecto y la demanda.

Determinar la demanda es un punto clave para establecer el tamaño del proyecto idóneo, tanto para no dejar a clientes desatendidos como tampoco tener empleados desocupados y tal como se mencionó anteriormente la demanda está integrada por 47,148 personas con ingresos promedio mensuales de L20,000.00 en adelante. Al considerar la demanda global atendida tanto por los servicios de acompañamiento como por Enfermería Geriátrica suman 929 servicios, por lo que la Agencia cubre el 2% de la demanda global existente.

5.5.7 Suministros e insumos.

Para el proyecto se requiere mobiliario y equipo (escritorios, módulos para escritorios, computadoras, teléfonos, impresoras, archivos, sofá, sillas, televisor, cámaras de seguridad, mesa de centro, microondas y comedor); equipo médico (esfigmomanómetro, estetoscopio, termómetro, cinta métrica, oxímetro, glucómetro, báscula portátil, aspirador portátil y nebulizador) y el material utilizado en la oficina como por ejemplo la papelería y productos para el aseo.

5.5.8 Tecnología y equipos.

Actualmente existen muchas aplicaciones de geolocalización gratuitas para el rastreo de dispositivos iOS y Android, sin embargo, el medio utilizado para ubicar al encargado asignado para el cuidado del adulto mayor, definido por la Agencia es WhatsApp por su uso cotidiano, a través de su opción de compartir la localización en tiempo real, con la cual es posible seguir al usuario mientras se mueve, asimismo, se puede definir cuánto tiempo se desea compartir la ubicación ya sean quince minutos, una hora u ocho horas (Infotechnology).

5.5.9Financiamiento.

Para llevar a cabo la selección de la Institución bancaria es necesario evaluar entre otros aspectos, la tasa de interés, plazo, monto del financiamiento, que mejor se acople a las necesidades de la agencia.

El 90% de la inversión total del proyecto se realizará a través de financiamiento bancario con Banco Promerica con tasa del 16% y plazo de 60 meses, siendo la diferencia aportada por los socios de la Agencia.

5.5.10 Organización.

Se debe contar con el personal idóneo para laborar en la agencia, con las capacidades, preparación y actitud acorde a la imagen que se desea proyectar en cuanto al servicio se refiere, sin dejar de lado los requerimientos de los clientes, como ser que las personas que atiendan al adulto mayor sean pacientes, respetuosas, aseados y responsables.

Cabe mencionar que, el organigrama se encuentra en la página 108.

5.6 Ingeniería del Proyecto

5.6.1 Descripción de los procesos.

Como en toda empresa, parte fundamental para asegurar el éxito e incrementar la productividad, corresponde a la determinación y descripción de los macroprocesos y procesos involucrados. Los macroprocesos están integrados por la gestión gerencial, planificación estratégica, gestión de calidad y gestión de finanzas. La gestión gerencial consiste en el proceso que lleva a cabo el Director para coordinar las actividades laborales de las áreas de la empresa, con el propósito de obtener resultados de calidad (Cruz & Pérez, 2013, p.8). La planificación

estratégica que consiste en la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos, con la finalidad de alcanzar objetivos (Pimentel, 1999). En cuanto a la gestión de calidad es la colección de métodos, utilizables para el control tanto de la calidad como de los procesos (Camisón, Cruz, & González, 2006, p.50). Respecto a la gestión de finanzas se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar la administración de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados (Pastor, 2009, p.57).

A continuación mediante diagrama, se enuncia como corresponde el proceso general de la Agencia que incluyen las operaciones y la atención al cliente, teniendo diferenciación sí el servicio contratado por el adulto mayor incluye transporte directamente de la Agencia o no.

5.6.1.1 Proceso general de atención con servicio de transporte. En primer lugar, se da la fase de investigación de los servicios que requieren los clientes de la agencia, posteriormente se organiza la logística para brindar dichos servicios cumpliendo con las expectativas de los clientes, posteriormente se da la contratación del servicio a requerir del adulto mayor por parte de la empresa, el cual pretende sea realizado de manera electrónica a través de una página de Facebook / Instagram o directamente de contacto en la agencia.

Luego de realizar el acercamiento inicial, el cliente es recibido y se especifica el catálogo de servicios disponibles, buscando acordar en el que el cliente requiera, se indica el costo del servicio y se define el tiempo exacto de realización una vez asignado el profesional de la empresa que será responsable del adulto mayor.

Una vez programada y llevada a cabo la gestión del cliente, se realiza y una vez finalizado, por parte de la empresa se contactará al cliente para obtener un sondeo de su

percepción de servicio y atención, igual que para dar seguimiento ante posteriores necesidades con la agencia, lo cual se ve esquematizado a continuación:

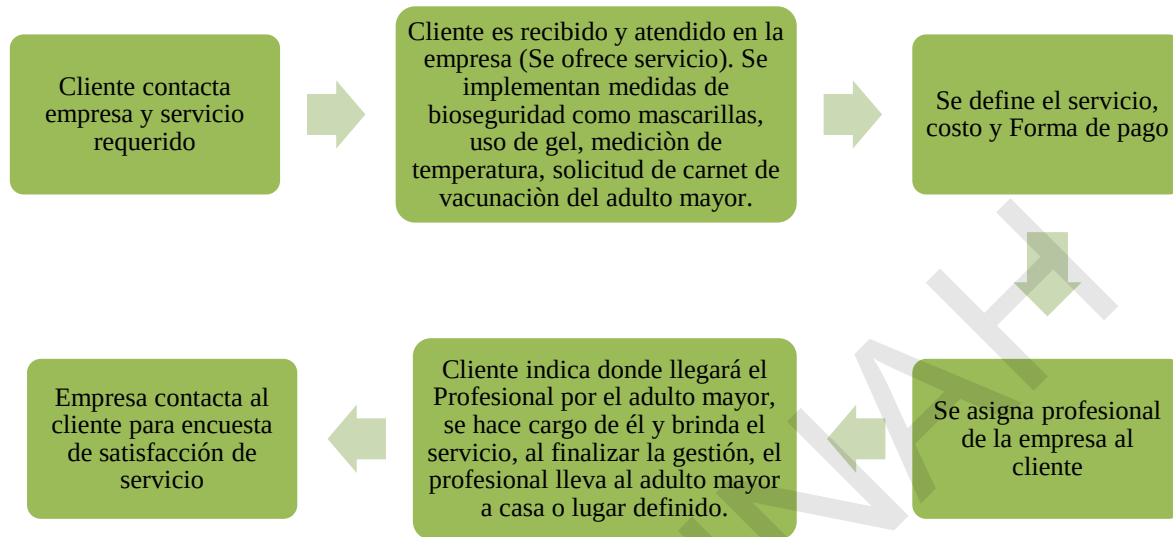


Figura 9. Proceso General de Servicio al cliente incluyendo servicio de transporte. Elaboración propia en 2019.

5.6.1.2 Proceso de Servicio sin servicio de transporte.

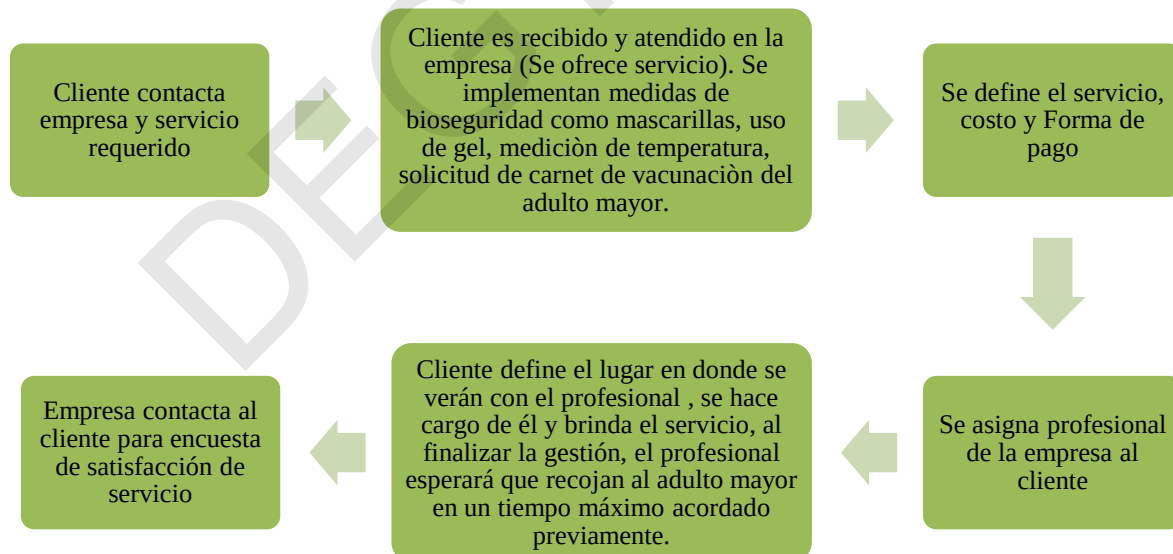


Figura 10. Proceso General de Servicio al cliente sin incluir el servicio de transporte. Elaboración propia en 2019.

Cabe mencionar que, a través de la encuesta de satisfacción será posible dar seguimiento y verificar la mejoría en algunos aspectos respecto a la calidad de vida de los adultos mayores.

5.6.2 Mobiliario y equipo.

Para la puesta en marcha de la empresa se necesita realizar la elección del mobiliario y equipo, escogiendo de una forma adecuada los elementos idóneos, alcanzando un ambiente de trabajo apropiado para la actividad interna de la empresa como en la relación con los clientes, a continuación, se detalla:

Tabla 26.

Desglose de mobiliario y equipo requerido.

Mobiliario y Equipo	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Escritorio	3	L. 10,710.00	L. 32,130.00
Módulos para escritorio	14	L. 6,072.00	L. 85,008.00
Computadoras personal operativo	19	L. 11,595.00	L. 220,305.00
Computadoras personal Administrativo	3	L. 14,595.00	L. 43,785.00
Teléfonos Inalámbricos	17	L. 1,048.00	L. 17,816.00
Impresora/fotocopiadora	1	L. 5,610.00	L. 5,610.00
Archivo	2	L. 10,299.00	L. 20,598.00
Sofá	1	L. 12,997.00	L. 12,997.00
Silla de escritorio	20	L. 1,799.00	L. 35,980.00
Silla de visita	4	L. 1,119.00	L. 4,476.00
Televisor	1	L. 5,495.00	L. 5,495.00
Cámara de seguridad	2	L. 1,431.75	L. 2,863.50
Mesa de centro	1	L. 2,820.00	L. 2,820.00
Microondas	2	L. 1,915.00	L. 3,830.00
Comedor	1	L. 15,000.00	L. 15,000.00
Total			L. 508,713.50

Fuente: Elaboración propia basada en cotizaciones realizadas a través de páginas Web (Jetstereo2020), (Lady Lee, 2020), (Office Depot, 2020).

Son necesarios tres escritorios para el Director y los dos Gerentes; 14 módulos para escritorio, de los cuales cuatro corresponden a Servicios Generales, Auxiliar Contable, Oficial de Recursos Humanos, servicio al cliente y los diez módulos restantes para uso de cuidadores y

Enfermeras cuando no tengan trabajo de campo podrán realizar tareas de prospección de clientes en las instalaciones de la Agencia; 22 computadoras para asignar una a cada colaborador; 17 teléfonos inalámbricos que estarán instalados en escritorios y módulos; veinte sillas de escritorio 17 para cada escritorio y módulos y 3 más que estarán asignadas para visitas del Director y Gerentes.

5.6.3 Equipo médico.

Con el propósito de brindar un servicio integral, tanto los cuidadores como las enfermeras contarán con el equipo necesario para brindar primeros auxilios, el cual incluye lo que se desglosa a continuación:

Tabla 27.

Desglose de equipo médico requerido.

Equipo Médico	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Esfigmomanómetro	15	L. 633.50	L. 9,502.50
Estetoscopio	15	L. 512.93	L. 7,693.95
Termómetro	15	L. 129.82	L. 1,947.30
Cinta métrica	15	L. 100.74	L. 1,511.10
Oxímetro	15	L. 694.32	L. 10,414.80
Glucómetro	15	L. 736.19	L. 11,042.85
Báscula Portátil	15	L. 362.39	L. 5,435.85
Aspirador portátil	15	L. 715.42	L. 10,731.30
Nebulizador	15	L. 881.56	L. 13,223.40
Total			L. 71,503.05

Fuente: Elaboración propia basada en cotizaciones realizadas a través de páginas Web en la categoría Salud y Equipamiento Médico(Mercado Libre, 2020).

Del equipo médico se asignará uno a cada cuidador y Enfermera Geriátrica.

5.6.4 Proveedores.

Es indispensable contar con proveedores de los insumos y mobiliario requeridos para el buen funcionamiento de la agencia por lo que se desglosan a continuación:

Tabla 28.

Desglose de Proveedores

Proveedores	Dirección
ACOSA	Boulevard Suyapa, Tegucigalpa
CURACAO	Parque Central de Tegucigalpa, contigo a la Catedral
JETSTEREO	MallMultiplaza, 2do. piso, Tegucigalpa 11101
IPSA	Boulevard Suyapa, 400 metros al norte del Hospital Materno, Tegucigalpa
ERGO	Contiguo a Plaza Miraflores Fte UPN, Tegucigalpa 11101
MEY-CO	Colonia Rubén Darío, Tegucigalpa FM 11101
AR-MEDICAL	Tegucigalpa, Honduras

Fuente: Elaboración propia basada en cotizaciones realizadas a través de páginas Web en 2020.

5.6.5 Distribución óptima del espacio de trabajo.

Hay una propuesta inicial del layout óptimo para que la operación funcione de forma adecuada, debido a la naturaleza del proyecto que va ligado a la prestación de un servicio, se debe contar con un espacio básico para recepción de clientes, proveedores de insumos y servicios, además de un área donde reunir al equipo de trabajo en situaciones determinadas, ya que, en la mayoría de su tiempo laborable, los colaboradores deben estar a cargo de sus adultos mayores asignados.

El local alquilado en Torres Metrópolis, cuenta con una recepción lo suficientemente espaciosa para que al menos diez personas puedan sentirse cómodas mientras esperan ser atendidas, un counter donde estará ubicada una recepcionista, un baño, la sala posterior es de atención al cliente y es en donde se negociará y se cerrarán contratos con las personas que buscan el servicio.

La distribución de los espacios del local es la siguiente:

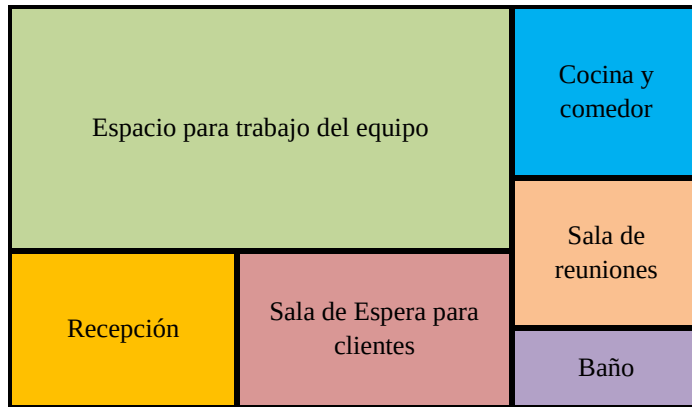


Figura 11. Distribución de espacios en el local. Elaboración propia en 2019.

Asimismo, en la sala, detrás de recepción se encuentra el espacio de trabajo propiamente asignado, en donde se dispone una distribución de escritorios de acuerdo a la cantidad de colaboradores, estos no siempre estarán ocupados ni se asignan a una persona concreta, sino que están disponibles de acuerdo a la necesidad de quienes lleguen, un espacio de cocina y comedor, un baño y una sala de juntas para trabajar con el equipo.

Capítulo 6. Organización, Administración y Aspectos Legales

6.1 Introducción

La constitución y puesta en marcha de la Agencia, requiere un análisis en relación al inicio de operaciones, bajo los lineamientos estipulados según las leyes aplicables en el territorio Hondureño, específicamente, en el Distrito Central donde se instalará la Agencia, por lo que se procede a definir la filosofía de la Agencia para la Asistencia a Domicilio para Adultos Mayores, la estructura organizativa, que permita conocer los perfiles de puesto más relevantes, así como la estructura de personal idónea para el buen funcionamiento de la Agencia, estrategias de capacitación especializada para el talento humano, proceso administrativo de la empresa, aspectos legales, además del cronograma de ejecución.

6.2 Filosofía de la Agencia

6.2.1 Visión.

Ser la principal agencia dinamizadora y sostenible, que contribuye a mejorar la calidad de vida personal y familiar de los adultos de la tercera y cuarta edad, brindando apoyo y servicios integrales que ofrecen a nuestros clientes: satisfacción, tranquilidad, libertad e independencia.

6.2.2 Misión.

Somos una Agencia que brinda estabilidad al adulto de la tercera y cuarta edad a través del apoyo integral en sus actividades diarias, ofreciendo servicios diferenciados que facilitan el día a día de nuestros clientes y de sus familias.

6.2.3 Valores.

Las bases de la empresa están fomentadas en los siguientes valores:

- Brindar un **servicio de calidad al cliente**, con la finalidad de lograr fidelizarlo, al obtener la satisfacción y **respeto** a través de nuestros servicios.
- Ganarnos la **confianza** de clientes y usuarios, al proporcionar servicios con calidez, comprensión y **responsabilidad** al cumplir con los compromisos asumidos en tiempo y forma.

6.2.4 Objetivos estratégicos.

- Diseñar un modelo de medición del nivel de satisfacción de los usuarios ante los servicios proporcionados por la empresa, logrando mejorar continuamente los servicios a través de la retroalimentación recibida.
- Incrementar la cobertura de la Agencia en las principales ciudades del país.
- Posicionar a la Agencia en un mercado en el cual la calidad de vida de los adultos mayores sea una prioridad para la población.
- Contar con personal calificado en cada una de las áreas de la agencia, capacitándolos y actualizando sus conocimientos.
- Ampliar el catálogo de servicios a domicilio para adultos mayores.

6.2.5 Política de calidad.

6.2.5.1 Objetivo de la política de calidad. Proporcionar a clientes y usuarios más del 85% de satisfacción ante los servicios brindados por la empresa, asignando los recursos humanos y medios técnicos necesarios para garantizar la calidad de los servicios.

6.2.5.2 Declaración de la Política de Calidad. La política de la agencia para asistencia a adultos mayores en el Tegucigalpa, Honduras respecto a la calidad tiene como finalidad brindar un servicio de acuerdo a los requisitos establecidos por la Norma Internacional ISO 9001:2015.

Para ello, la Dirección de la agencia se compromete a cumplir la Política de Calidad establecida, capacitando de manera continua al personal con el fin de fortalecer y ampliar sus conocimientos para atender de manera adecuada y acorde a sus necesidades a cada uno de los usuarios y clientes.

De igual forma, se compromete a garantizar el respeto por todas las personas que integran la empresa, así como a usuarios y clientes. Asimismo, proporcionar un ambiente de trabajo adecuado para los empleados, brindándoles las herramientas necesarias para que realicen sus actividades sin inconvenientes o retrasos.

Respecto a los clientes, la empresa debe estar pendiente de satisfacer solicitudes y necesidades adecuadamente con el propósito de fidelizarlo. Asimismo, respondiendo a las insatisfacciones de los clientes, realizando acciones correctivas oportunamente para evitar la reaparición de los problemas.

Con este fin, la Dirección de la empresa realizará, de forma periódica la evaluación de la aplicación y la eficacia de estas disposiciones.

6.3 Estructura Organizacional

La Agencia contará con un Director General, quien tiene como sub alternos a la Gerencia Médica y la Gerencia Administrativa y Financiera. En lo que respecta a la Gerencia Médica, de ésta dependen diez cuidadoras y cinco enfermeras geriátricas y en el caso de la Gerencia Administrativa y Financiera tiene como sub alternos en conjunto a cuatro personas que se distribuyen en servicios generales, auxiliar contable, oficial de recursos humanos y servicio al cliente. A continuación se detalla el organigrama correspondiente:

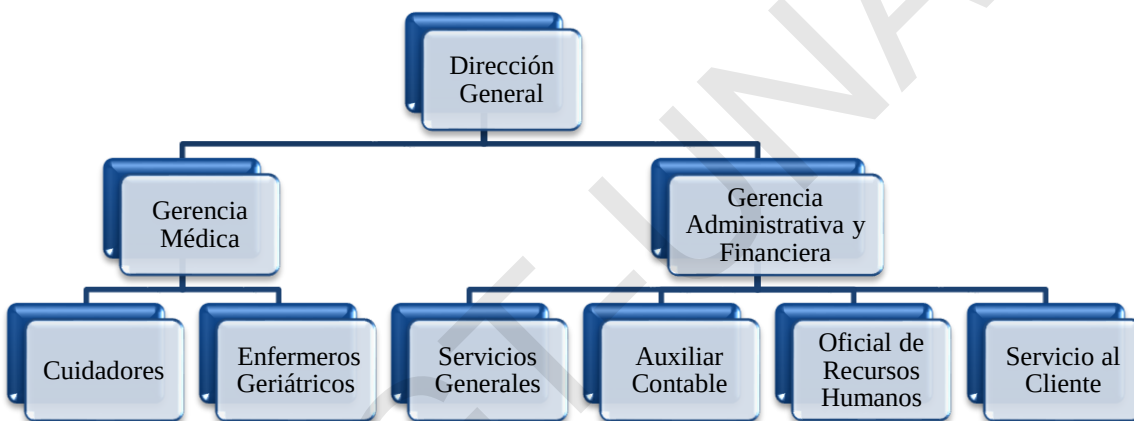
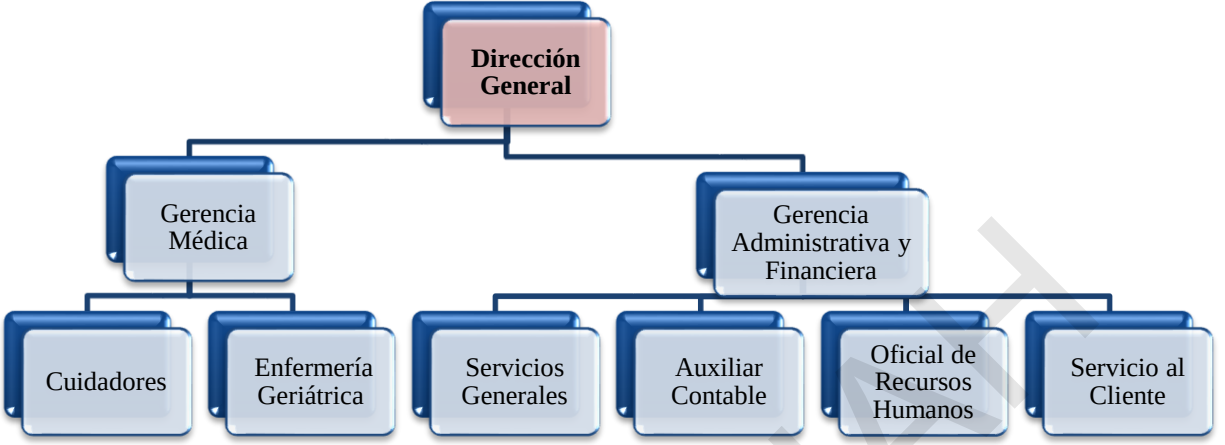


Figura 12. Organigrama de la Agencia. Elaboración Propia en 2019 considerando el personal necesario para la operatividad de la Agencia.

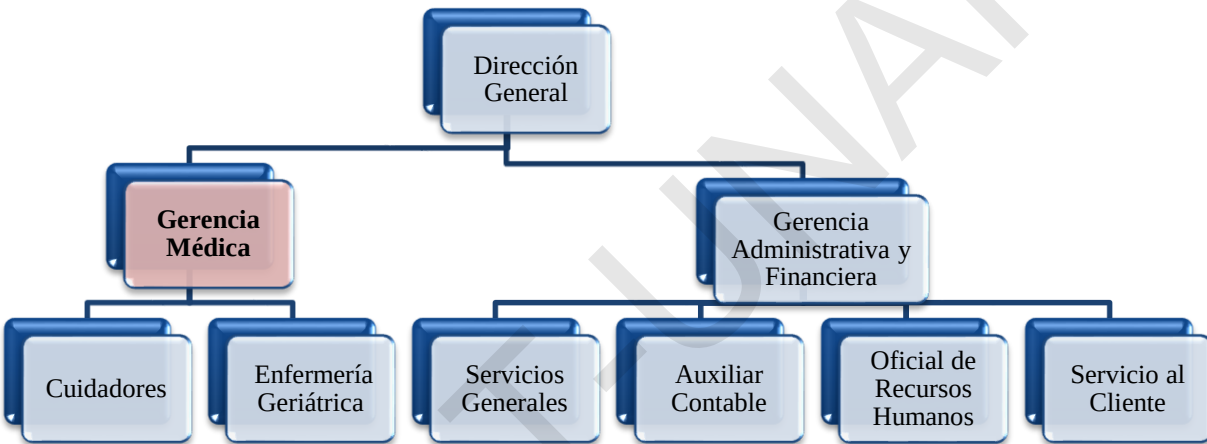
6.4 Perfil de Puestos y funciones por cada puesto

A continuación se detalla el perfil de cada uno de los integrantes del equipo necesarios para que la empresa de inicio a sus operaciones:

PERFIL DE PUESTO	
Denominación del Puesto:	Dirección General
Ubicación en la organización:	
 <pre> graph TD DG[Dirección General] --> GM[Gerencia Médica] DG --> GAF[Gerencia Administrativa y Financiera] GM --> C[Cuidadores] GM --> EG[Enfermería Geriátrica] GAF --> SG[Servicios Generales] GAF --> AC[Auxiliar Contable] GAF --> ORH[Oficial de Recursos Humanos] GAF --> SC[Servicio al Cliente] </pre>	
Categoría:	Director
Objetivo:	Dirigir, organizar, formular políticas y adoptar planes, programas y proyectos para contribuir con el desarrollo social, financiero, tecnológico e investigativo en cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la empresa.
II REQUISITOS Y FUNCIONES DEL PUESTO (APTITUDES)	
Requisitos: • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de liderazgo. • Normas sobre administración de personal. • Administración servicios de salud. • Seguridad social en salud. • Debe contar con experiencia comprobable no menor a 5 años. • Sexo indiferente. • Edad comprendida entre 30 y 50 años. • Experiencia en Administración.	
Funciones del puesto: • La representación de la empresa y la superior autoridad y responsabilidad dentro del mismo. • La ordenación de los recursos humanos, físicos, financieros de la empresa mediante la programación, dirección, control y evaluación de su funcionamiento en el conjunto de sus divisiones, y con respecto a los servicios que presta. • La adopción de medidas para hacer efectiva la continuidad del funcionamiento de la empresa, especialmente en los casos de crisis, emergencias, urgencias u otras circunstancias similares. • Elaborar informes periódicos sobre la actividad de la empresa y presentar anualmente la memoria de gestión. • Elaboración de objetivos a corto y largo plazo. • Máximo responsable de cara a terceros como la prensa, inversores, proveedores, clientes, entre otros.	
Formación Académica:	Profesional en áreas de salud, ciencias económicas, administrativas o jurídicas.
Titulación Requerida:	Título de postgrado en salud pública, administración o gerencia hospitalaria, administración en salud o en áreas económicas, administrativas o jurídicas.

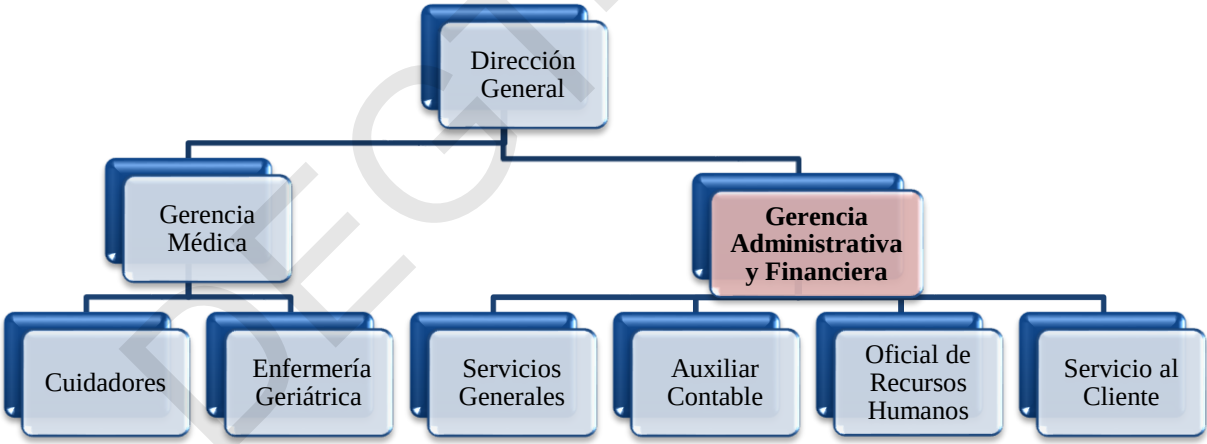
Especialidad de preferencias:	Maestría en Formulación, Gestión y Evaluación de Proyectos, Dirección Empresarial, Finanzas, Administración de negocios.
Formación mínima:	Título de postgrado en salud pública, administración o gerencia hospitalaria, administración en salud o en áreas económicas, administrativas o jurídicas.
Escala salarial	L55,000.00
Otros requerimientos:	Ingles intermedio

Figura 13. Perfil de puesto para el Director General. Elaboración propia basada en el documento Perfil de un Director General (Ochoa, 2017) y Director General: Funciones y Responsabilidades (OBS Business School, 2019).

PERFIL DE PUESTO	
Denominación del Puesto:	Gerencia Médica
Ubicación en la organización:	
 <pre> graph TD DG[Dirección General] --> GM[Gerencia Médica] DG --> GAF[Gerencia Administrativa y Financiera] GM --> C[Cuidadores] GM --> EG[Enfermería Geriátrica] GAF --> SG[Servicios Generales] GAF --> AC[Auxiliar Contable] GAF --> ORH[Oficial de Recursos Humanos] GAF --> SC[Servicio al Cliente] </pre>	
Categoría:	Gerencia
Objetivo:	Planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades médicas que se lleven a cabo por la empresa, buscando que las mismas destaquen por su excelencia y buena práctica, garantizando la seguridad de los usuarios de nuestros servicios.
II REQUISITOS Y FUNCIONES DEL PUESTO (APTITUDES)	
Requisitos: • Médico con especialidad de preferencia en Geriátrica. • Debe contar con experiencia comprobable no menor a 10 años, cumpliendo los requisitos de un médico especialista. Haber ejercido una especialidad médica o tener experiencia en gestión médica y haber realizado labor de jefe de Especialidad o jefatura de departamento. • Sexo indiferente. • Edad comprendida entre 39 y 50 años. • Experiencia en Administración de clínicas médicas.	
Funciones del puesto: • Representar a la Institución en toda actividad o proceso relacionado a la práctica médica de la Institución frente a organismos supervisores y regulatorios, entidades financiadoras y pacientes. • Desarrollar y difundir las normativas que regulan las prestaciones de salud y vigilar su cumplimiento a cargo del personal asistencial. • Gestionar una adecuada relación de costo - eficiencia del acto médico, basado en un alto nivel de calidad de	

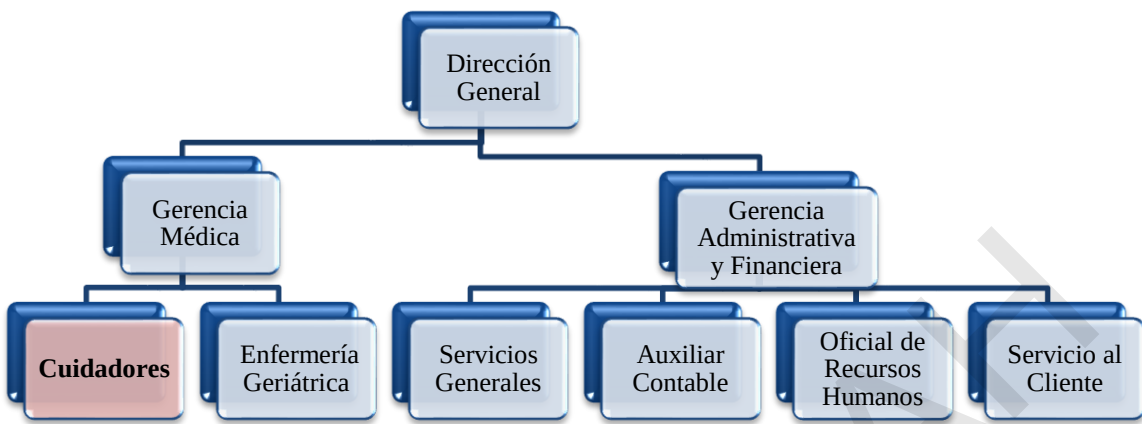
los servicios, medicina basada en evidencia en el marco de los mecanismos de pago vigentes en el sector. • Asegurar la calidad de los servicios prestados, a través de la implementación y funcionamiento de sistemas para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención y la estandarización de los procedimientos de la atención en salud. • Asegurar que la competencia técnica de los profesionales y personal que laboran en el establecimiento se ajuste al área o servicio en el que se desempeñan. • Garantizar la existencia, disponibilidad, operatividad y buen estado de conservación del equipamiento e instrumental médico. • Garantizar la existencia, en la cantidad y calidad necesarias, de los insumos y materiales requeridos para la adecuada prestación de los servicios de salud. • Ser Innovador, creativo, vocación de servicio.	
Formación Académica:	Médico
Titulación Requerida:	Médico
Especialidad de preferencias:	Geriatra
Formación mínima:	Médico
Escala salarial	L45,000.00
Otros requerimientos:	Ingles intermedio

Figura 14. Perfil de puesto para el Gerente Médico. Elaboración propia basada en el documento El Rol del Director Médico (Cuervo, 2019) y Director Médico (Page, 2018).

PERFIL DE PUESTO	
Denominación del Puesto:	Gerencia Administrativa y Financiera
Ubicación en la organización:  <pre> graph TD DG[Dirección General] --> GM[Gerencia Médica] DG --> GAF[Gerencia Administrativa y Financiera] GM --> C[Cuidadores] GM --> EG[Enfermería Geriátrica] GAF --> SG[Servicios Generales] GAF --> AC[Auxiliar Contable] GAF --> ORH[Oficial de Recursos Humanos] GAF --> SC[Servicio al Cliente] </pre>	
Categoría:	Gerencia
Objetivo:	Planear, supervisar y controlar permanentemente la implementación de políticas administrativas y financieras que garanticen el óptimo funcionamiento de la Empresa.
II REQUISITOS Y FUNCIONES DEL PUESTO (APTITUDES)	
Requisitos: • Administración de Empresas, Economía, Ingeniería, Contaduría u otras relacionadas con el área, con	

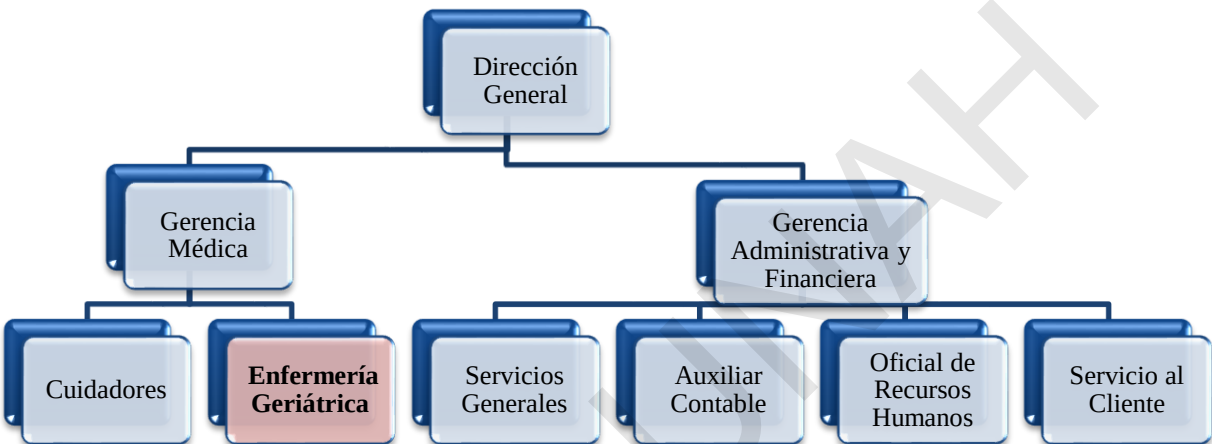
Maestría en Finanzas, Administración o afines. • Experiencia comprobable, mínima de 5 años en cargos directivos en los que haya manejado recursos y áreas afines, de preferencia con experiencia en Administración de clínicas médicas • Liderazgo, don de mando, habilidades matemáticas, lógicas, de control y manejo de personal. Buena capacidad de organización y control de actividades. • Altos niveles de iniciativa y autonomía. Debe ejecutar planes y programas. • Sexo indiferente • Edad comprendida entre 35 y 50 años. Funciones del puesto: • Responsable de la elaboración, ejecución y coordinación presupuestaria, con el resto de las unidades de la empresa y el Ministerio de Finanzas. • Responsable de preparar los estados financieros y entregar soporte a todas las unidades, supervisando y manteniendo la normativa contable de la empresa. • Responsable de la gestión financiera de la empresa, analizando los usos alternativos que se darán a los recursos financieros disponibles. • Responsable de elaborar los análisis e informes contables y financieros sugiriendo medidas tendientes a optimizar resultados. • A cargo de establecer y aplicar las políticas generales de recursos humanos de la empresa. • Responsable de la supervisión de la función de abastecimientos y servicios que terceros proveen a la empresa. • Cumplir con lo establecido en el Sistema de Gestión Integrado de la empresa.	
Formación Académica:	Licenciado en Administración de Empresas, Economía, Ingeniería, Contaduría u otras relacionadas con el área.
Titulación Requerida:	Maestría en Finanzas, Administración o afines
Especialidad de preferencias:	Maestría en Finanzas, Administración o afines
Formación mínima:	Maestría
Escala salarial	L 38,000.00
Otros requerimientos:	Ingles intermedio

Figura 15. Perfil de puesto para el Gerente Administrativo y Financiero. Elaboración propia basada en el documento Funciones Gerencia Administración y Finanzas (Ramírez, 2019) y Descripción de Puesto de Gerente de Administración y Finanzas(2019).

PERFIL DE PUESTO	
Denominación del Puesto:	Cuidador
Ubicación en la organización:	
 <pre> graph TD DG[Dirección General] --> GM[Gerencia Médica] DG --> GAF[Gerencia Administrativa y Financiera] GM --> C[Cuidadores] GM --> EG[Enfermería Geriátrica] GAF --> SG[Servicios Generales] GAF --> AC[Auxiliar Contable] GAF --> ORH[Oficial de Recursos Humanos] GAF --> SC[Servicio al Cliente] </pre>	
Categoría del Docente:	Operativo
Objetivo:	Profesionales responsables de proporcionar, la atención y apoyo necesarios, a las personas dependientes en casa y en su día a día.
II REQUISITOS Y FUNCIONES DEL PUESTO (APTITUDES)	
Requisitos: • Debe contar con experiencia comprobable no menor a 2 años. • Sexo femenino. • Edad comprendida entre 25 y 45 años. • Experiencia en clínicas médicas. • Vehículo propio.	
Funciones del puesto: • El cuidador debe atender todas las necesidades que la persona que cuida pueda tener. • Dar compañía para así poder evitar la soledad. Dar confianza y respeto para aumentar la autoestima. • Supervisar la toma de medicamentos es esencial. Es por esta razón por lo que la cuidadora debe controlar los horarios y las dosis, lo que indica que esta persona tiene que ser ordenada y estricta para no dejar de tomar la medicación. • La cuidadora debe estar preparada para ayudar a que el adulto mayor se sienta cómodo cuando tenga dificultades para moverse, como por ejemplo de la cama a una silla. • Acompañar al adulto mayor en sus traslados a los sitios necesarios, como pueda ser al ambulatorio, hospital, paseos y demás actividades, es una tarea que hará muy feliz a tu ser querido y le aportará tranquilidad. • De acuerdo al servicio contratado, trasladar al adulto mayor al lugar que sea requerido.	
Formación Académica:	Psicólogo o Trabajador Social
Titulación Requerida:	Psicólogo o Trabajador Social
Especialidad de preferencias:	Psicólogo o Trabajador Social
Formación mínima:	Psicólogo o Trabajador Social
Escala salarial	L16,000.00

Otros requerimientos:	Ingles intermedio
------------------------------	-------------------

Figura 16. Perfil de puesto para el Cuidador. Elaboración propia basada en el documento Diez Funciones Principales de un Cuidador/a Profesional(2019) y Yo me Cuido y Te Cuido (Servicio Nacional de Adulto Mayor-SENAMA, 2019).

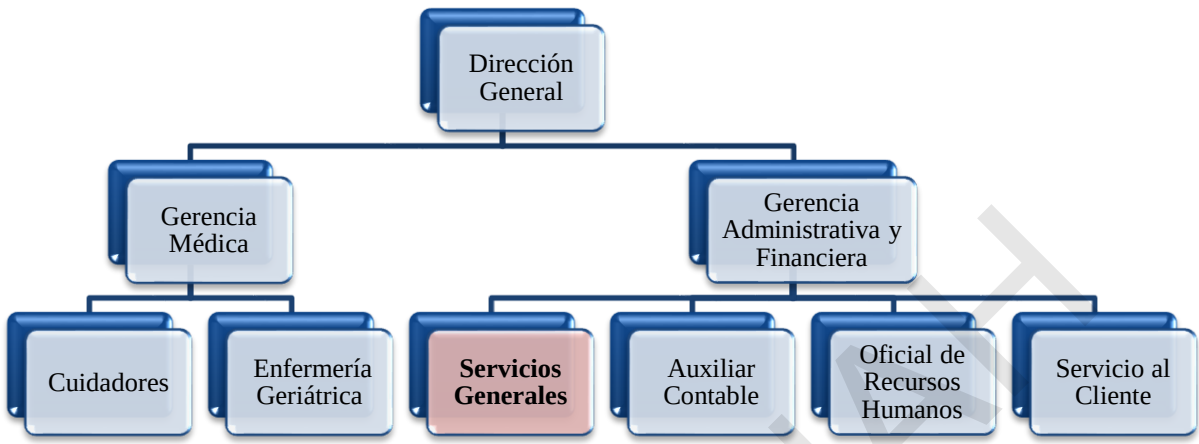
PERFIL DE PUESTO	
Denominación del Puesto:	Enfermería Geriátrica
Ubicación en la organización:	
 <pre> graph TD DG[Dirección General] --> GM[Gerencia Médica] DG --> GAF[Gerencia Administrativa y Financiera] GM --> C[Cuidadores] GM --> EG[Enfermería Geriátrica] GAF --> SG[Servicios Generales] GAF --> AC[Auxiliar Contable] GAF --> ORH[Oficial de Recursos Humanos] GAF --> SC[Servicio al Cliente] </pre>	
Categoría:	Operativo
Objetivo:	Los objetivos que persigue la enfermería geriátrica se centran en satisfacer las necesidades de las personas mayores. Esto lo consiguen en diferentes ámbitos y son los siguientes: 1. Promover la atención integral: Una enfermera geriátrica trabaja con unos valores imprescindibles. Como son la dignidad de las personas mayores, su bienestar y su calidad de vida, la autonomía, 2. Cuidados de calidad considerando aspectos como las diferencias individuales, la participación activa y plan de cuidados. 3. Visión dinámica del proceso de envejecimiento, ya que cada persona que envejece lo hace de manera distinta.
II REQUISITOS Y FUNCIONES DEL PUESTO (APTITUDES)	
Requisitos: • Debe contar con experiencia comprobable no menor a 3 años ejerciendo como enfermera con experiencia en el cuidado de adultos mayores o de ser enfermera sin dicha especialidad y cuenta con experiencia mayor de 5 años y se determina que aplica, posteriormente se les certificará en Geriátrica por parte de la empresa. • Colegiada y solvente con el Colegio de Profesionales en Enfermería de Honduras • Sexo femenino. • Edad comprendida entre 25 y 45 años. • Experiencia en el trato con adultos mayores. • Vehículo propio.	

Funciones del puesto:

- Poseer conocimientos teóricos y específicos y desarrollar aptitudes y habilidades para asumir las responsabilidades de sus decisiones y acciones.
- Elaborar y desarrollar el plan de cuidados que llevará a cabo con los cuidadores o la familia y el anciano, tomando en cuenta los valores y la historia de vida de éste, el entorno y los recursos disponibles.
- Realizar la valoración integral y sistemática de su estado de salud, utilizando para ello los diagnósticos de enfermería.
- Proporcionar, mediante un plan de cuidados, la atención necesaria para mantener y restablecer las capacidades globales y para prevenir o retrasar las complicaciones de las incapacidades.
- Favorecer la adaptación a las nuevas situaciones.
- Acompañar al adulto mayor y su familia en el proceso de muerte.
- Evaluar sistemáticamente el resultado de sus intervenciones sobre los adultos mayores y sus familias, para determinar el grado de logro de los objetivos propuestos.
- Prestar atención al paciente mayor en conjunto con el resto de los miembros del equipo interdisciplinario, ajustando sus decisiones a los principios bioéticos.
- Realizar trabajos de investigación en enfermería gerontológica destinados a generar, organizar y profundizar el cuerpo del conocimiento propio.
- Asumir las responsabilidades del desarrollo profesional y contribuir al crecimiento de los miembros del equipo.
- Sustentar siempre sus decisiones y prácticas en el código deontológico.

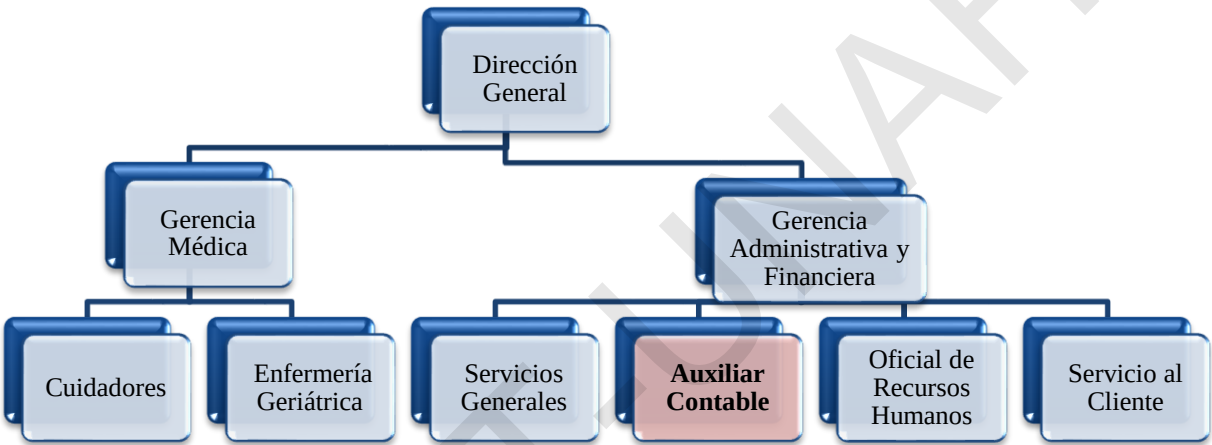
Formación Académica:	Licenciatura en Enfermería
Titulación Requerida:	Enfermería Geriátrica
Especialidad de preferencias:	Enfermería Geriátrica
Formación mínima:	Enfermería
Escala salarial	L22,000.00
Otros requerimientos:	Ingles intermedio

Figura 17. Perfil de puesto para el personal de Enfermería Geriátrica. Elaboración propia basada en el documento Perfil profesional requerido en la formación de los enfermeros para la gestión del cuidado del anciano (Balanza, 2007) y Las funciones de un auxiliar de enfermería en un geriátrico (Centro de Estudios Profesionales Santa Gema, 2017).

PERFIL DE PUESTO	
Denominación del Puesto:	Servicios Generales
Ubicación en la organización:	
 <pre> graph TD DG[Dirección General] --> GM[Gerencia Médica] DG --> GAF[Gerencia Administrativa y Financiera] GM --> C[Cuidadores] GM --> EG[Enfermería Geriátrica] GAF --> SG[Servicios Generales] GAF --> AC[Auxiliar Contable] GAF --> ORH[Oficial de Recursos Humanos] GAF --> SC[Servicio al Cliente] </pre>	
Categoría:	Operativo
Objetivo:	Se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera la organización en materia de comunicaciones, transporte, correspondencia, archivo, reproducción de documentos, intendencia, vigilancia, mensajería y el suministro de mantenimiento preventivo y correctivo al mobiliario, equipo de oficina y equipo de transporte; entre otras
II REQUISITOS Y FUNCIONES DEL PUESTO (APTITUDES)	
Requisitos: • Título universitario en Administración, Ingeniería Industrial, o a fines. • Mínimo 1 año de experiencia en posiciones similares. • Sexo indiferente. • Edad comprendida entre 25 y 50 años. • Competencias comunicacionales, interpersonales, intrapersonales y de gestión. • Trabajo en equipo • Iniciativa, creatividad, tolerancia, prudencia y proactividad • Orientación al servicio.	
Funciones del puesto: • Gestionar el pago de combustible y depreciación de vehículo al personal operativo. • Elaborar reportes de gastos. • Revisión de facturas y acuses sobre servicios proporcionados de envío de correspondencia con compañías de servicios tercerizados. • Elaborar información estadística para medición de indicadores de gestión. • Controlar el efectivo cumplimiento de los contratos de servicios, comunicaciones y suministros básicos. • Disponer la contratación de servicios externos para construcción, reparación, mantenimiento y algunos eventos especiales, cuando las necesidades superen las capacidades del Departamento y existan los recursos económicos para ello. • Apoyar y asesorar técnicamente a las unidades internas en la solución de problemas de infraestructura física, comunicaciones y suministros básicos.	
Formación Académica:	Título universitario en Administración, Ingeniería Industrial, o a fines.
Titulación Requerida:	Título universitario en Administración, Ingeniería Industrial, o a fines.

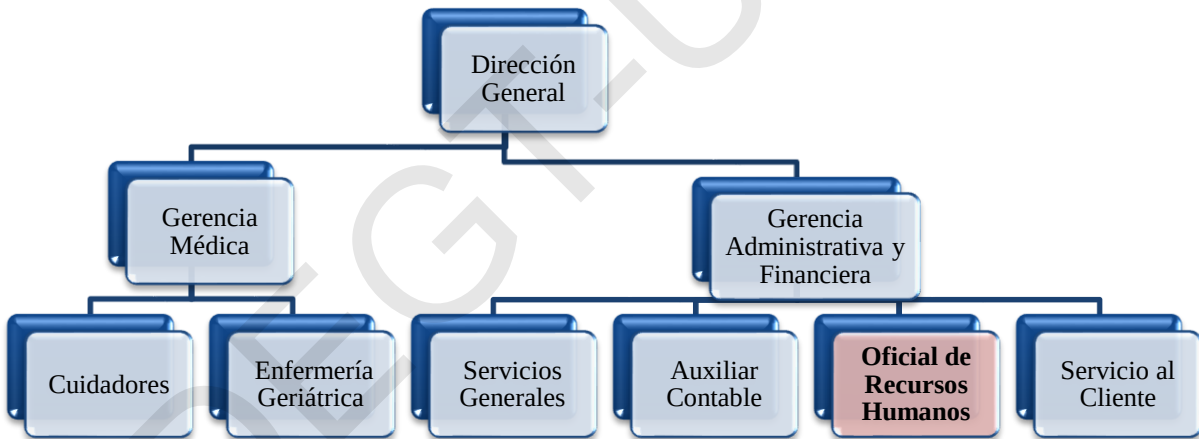
Especialidad de preferencias:	Título universitario en Administración, Ingeniería Industrial, o a fines.
Formación mínima:	Título universitario en Administración, Ingeniería Industrial, o a fines.
Escala salarial	L14,000.00
Otros requerimientos:	Inglés básico

Figura 18. Perfil de puesto para el personal de Servicios Generales. Elaboración propia basada en el documento Departamento de Servicios Generales (ENAER, 2015) y Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales(2016).

PERFIL DE PUESTO	
Denominación del Puesto:	Auxiliar Contable
Ubicación en la organización:	
 <pre> graph TD DG[Dirección General] --> GM[Gerencia Médica] DG --> GAF[Gerencia Administrativa y Financiera] GM --> C[Cuidadores] GM --> EG[Enfermería Geriátrica] GAF --> SG[Servicios Generales] GAF --> AC[Auxiliar Contable] GAF --> ORH[Oficial de Recursos Humanos] GAF --> SC[Servicio al Cliente] </pre>	
Categoría:	Operativo
Objetivo:	Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la compañía y verificar su adecuada contabilización, elaborar nómina y liquidación de seguridad social.
II REQUISITOS Y FUNCIONES DEL PUESTO (APTITUDES)	
Requisitos: • Debe contar con experiencia comprobable no menor a 2 años como auxiliar contable. • Manejo de los programas de Office (Word, Excel) • Conocimientos actualizados de contabilidad e impuestos. • Manejo de herramientas de oficina • Conocimiento como mínimo de un programa contable • Conocimiento de los procedimientos del sistema de gestión integrado relacionados en la caracterización del proceso al cual pertenece. • Sexo indiferente. • Edad comprendida entre 25 y 40 años. • Competencias comunicacionales, interpersonales, intrapersonales y de gestión. • Trabajo en equipo • Iniciativa, creatividad, prudencia y proactividad • Orientación al servicio	
Funciones del puesto:	

	• Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera. • Elaborar la nomina y liquidación de seguridad social. • Revisión de la contabilización de los documentos. • Clasificar adecuadamente de acuerdo a los centros de costos existentes los documentos contables. • Participar en la identificación de los riesgos de su área de trabajo y en la generación de acciones de mejora para su prevención. • Administrar la papelería y elementos de uso de la compañía llevando registros en las planillas indicadas. • Colaboración continua en otras labores asignadas por su jefe inmediato.
Formación Académica:	Perito Mercantil y Contador Público
Titulación Requerida:	Perito Mercantil y Contador Público
Especialidad de preferencias:	Pasante de Contaduría Pública y Finanzas
Formación mínima:	Perito Mercantil y Contador Público
Escala salarial	L13,000.00
Otros requerimientos:	Inglés básico

Figura 19. Perfil de puesto para Auxiliar Contable. Elaboración propia basada en el documento Asistente de contabilidad (RECOPE, 2013) y Manual Funciones Auxiliar Contable (Jovel, 2015).

PERFIL DE PUESTO	
Denominación del Puesto:	Oficial de Recursos Humanos
Ubicación en la organización:  <pre> graph TD DG[Dirección General] --> GM[Gerencia Médica] DG --> GAF[Gerencia Administrativa y Financiera] GM --> C[Cuidadores] GM --> EG[Enfermería Geriátrica] GAF --> SG[Servicios Generales] GAF --> AC[Auxiliar Contable] GAF --> ORH[Oficial de Recursos Humanos] GAF --> SC[Servicio al Cliente] </pre>	
Categoría:	Operativo
Objetivo:	Apoyar a la Gerencia Administrativa y Financiera, con la administración de las actividades relacionadas con la gestión y desarrollo del personal.
II REQUISITOS Y FUNCIONES DEL PUESTO (APTITUDES)	
Requisitos: • Profesional universitario en áreas de Administración, Psicología, o similares. • Conocimiento de todos los procesos tanto administrativos como de selección, evaluación, capacitación y desarrollo de personal. • Mínimo 5 años de experiencia en posiciones similares. • Sexo indiferente.	

- Edad comprendida entre 25 y 40 años.
- Competencias comunicacionales, interpersonales, intrapersonales y de gestión.
- Trabajo en equipo
- Iniciativa, creatividad, prudencia y proactividad
- Orientación al servicio.

Funciones del puesto:

Reclutamiento e incorporación

- Custodia y actualización de expedientes del personal según los lineamientos de la organización, tanto en forma física como electrónica.
- Coordinar el proceso de reclutamiento de personal y consultores, desde publicar perfil del puesto, coordinar entrevistas, preparar formularios de evaluación de candidatos, coordinar y orientar al comité de evaluación, entre otros.
- Facilitar y administrar el proceso previo a la contratación para todo el personal y consultores, incluyendo verificación de referencias, llenado de formularios.
- Preparar acta con resultados finales del proceso de selección
- Responsable de realizar las investigaciones correspondientes previo a realizar contrataciones de personal, consultores, proveedores.
- Asegurar y documentar la entrega de los documentos y formularios de contratación al empleado
- Verificar que toda la documentación y expedientes del proceso de reclutamiento y selección esté completa de acuerdo a las regulaciones de la organización. Orientar al personal contratado

Administración de la evaluación del desempeño

- Apoyar la organización y cumplimiento del proceso de valoración de desempeño y de evaluación anual del personal externo para la revisión y toma de decisiones correspondientes.
- Coordinar el desarrollo en comunicación con las Gerencias y supervisores de área, la valoración periódica de desempeño del personal.
- Actualizar los expedientes de personal con las evaluaciones de desempeño y documentos asociados

Administración - finanzas de Recursos Humanos.

- Elaboración de Planilla del personal.
- Responsable de realizar los pagos, cambios y actualizaciones de RAP, IHSS, Seguro Médico y de Vida, ISR, y cualquier otro beneficio relacionado al personal del Receptor Principal.
- Preparar comunicación para todos los cambios y acciones de personal que ocurran después de la fecha de contratación.
- Administrar la póliza de seguro vida y de seguro médico del personal
- Apoyar en la elaboración de los instrumentos administrativos de gestión del personal y las normas y políticas internas en consonancia con las normas, políticas y procedimientos.
- Participa en la actualización e implementación del Manual de Inducción que facilite la integración de los profesionales y técnicos a la estructura organizacional del Programa.
- Procesar y documentar todos los cambios asociados al personal incluyendo cambios de posición, ajustes salariales, cambio de supervisor, traslados, entre otros.
- Revisar que las hojas de tiempo estén correctas
- Coordinar reuniones de personal, capacitaciones y logística

Asistencia técnica a los socios implementadores:

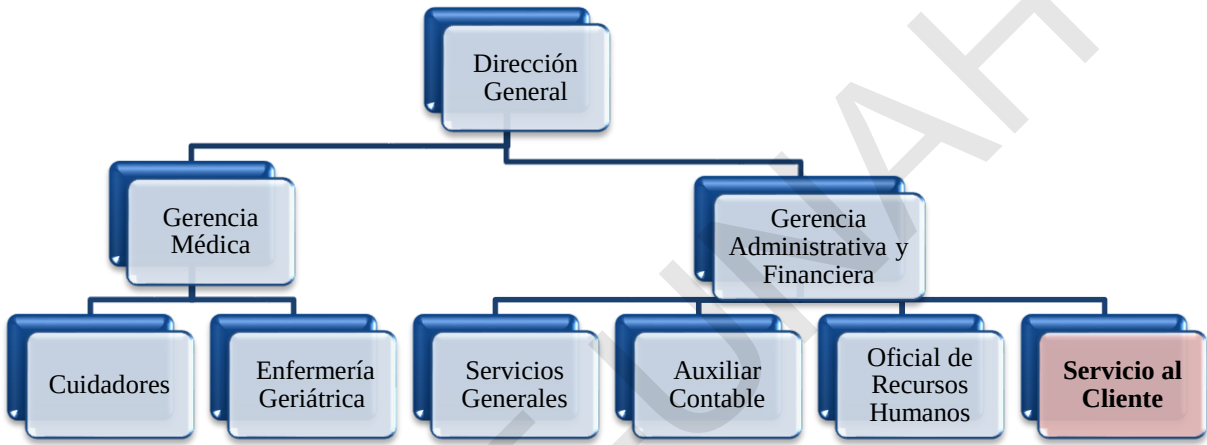
- Apoyar, en coordinación con Directores y socios implementadores, los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal técnico y consultores contratados con fondos de los Programas.
- Brindar asistencia técnica para el fortalecimiento de procedimientos de administración de personal, de los socios, en caso se identifique necesario.

Otras funciones requeridas relacionadas con el perfil del puesto o que sean solicitadas por su Jefe Inmediato.

Formación Académica:	Profesional universitario en áreas de Administración, Psicología, o similares.
Titulación Requerida:	Administración, Psicología, o similares.
Especialidad de preferencias:	Administración, Psicología, o similares.
Formación mínima:	Administración, Psicología, o similares.

Escala salarial	L13,000.00
Otros requerimientos:	Inglés básico

Figura 20. Perfil de puesto para el Oficial de Recursos Humanos. Elaboración propia basada en el documento Recursos Humanos y sus Funciones (Escuela de Organización Industrial, 2012), Operaciones Administrativas de Recursos Humanos (López Barra & Ruiz Otero) y El Departamento de Recursos Humanos (Gestión Integral de Recursos Humanos).

PERFIL DE PUESTO	
Denominación del Puesto:	Servicio al cliente
Ubicación en la organización:	
 <pre> graph TD DG[Dirección General] --> GM[Gerencia Médica] DG --> GAF[Gerencia Administrativa y Financiera] GM --> C[Cuidadores] GM --> EG[Enfermería Geriátrica] GAF --> SG[Servicios Generales] GAF --> AC[Auxiliar Contable] GAF --> ORH[Oficial de Recursos Humanos] GAF --> SC[Servicio al Cliente] </pre>	
Categoría:	Operativo
Objetivo:	Encargado de proporcionar a los usuarios información y soporte con relación a los productos o servicios que la empresa en la que trabaja comercializa. Además, es quien se encarga de canalizar las quejas, reclamos y sugerencias.
II REQUISITOS Y FUNCIONES DEL PUESTO (APTITUDES)	
Requisitos: Nivel Educativo: - Profesional universitario en áreas de Administración, Psicología o estudios afín con el cargo. Conocimientos: - Aplicaciones de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Outlook). - Cursos y/o capacitaciones en atención de clientes. - Procesos de implementación de mejora continua. Experiencia: - Deseable al menos 5 años en Atención de Clientes, idealmente en clínicas médicas. - Resolución y gestión de reclamos de clientes. - Conocer los procesos necesarios para la gestión de los reclamos de los clientes. Generalidades: - Sexo indiferente. - Edad comprendida entre 25 y 40 años. - Competencias comunicacionales, interpersonales, intrapersonales y de gestión. - Trabajo en equipo - Iniciativa, creatividad, tolerancia, prudencia y proactividad - Orientación al servicio.	

Funciones del puesto:

- Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas del conmutador.
- Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa.
- Atender todas aquellas personas que necesiten información.
- Da seguimiento constante del cliente para detectar sus necesidades.
- Atiende las reclamaciones e incidencias del servicio y analiza sus causas para hallar soluciones.
- Atiende las sugerencias y consultas de los clientes.
- Mide el grado de satisfacción de los clientes y, en función de los resultados, establece mecanismos de mejora.
- Examina con clientes y proveedores los ámbitos de colaboración para mejorar el servicio, y lanza las propuestas adecuadas.
- Procura un servicio personalizado de valor añadido mediante diversas técnicas (entregas de última hora, integración con los clientes mediante software, personalización de productos mediante el etiquetaje).
- Analiza la evolución del mercado y las exigencias de los clientes, y observa a la competencia.
- Establece los mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de los compromisos concretos establecidos con el cliente.
- Prepara informes sobre la evolución de los planes de venta, de la calidad de servicio y de las incidencias.
- Aplica métodos de calidad al servicio al cliente.
- Controla el flujo de información entre su departamento, el de producción y el de transporte, para hacer cumplir los plazos de entrega pactados con el cliente.

Formación Académica:	Profesional universitario en áreas de Administración, Psicología, o similares.
Titulación Requerida:	Administración, Psicología, o similares.
Especialidad de preferencias:	Administración, Psicología, o similares.
Formación mínima:	Administración, Psicología, o similares.
Escala salarial	L13,000.00
Otros requerimientos:	Inglés intermedio

Figura 21. Perfil de puesto para el personal deservicio al Cliente. Elaboración propia basada en el documento ¿Qué hace un representante de Atención al Cliente? (NEUVOO, 2019) y ¿Cómo puedo Mejorar el Servicio al Cliente? (Lira Mejía, 2009).

6.5 Estructura del Personal

6.5.1 Por departamento.

La Agencia está integrada por seis departamentos, cuidadoras (10 personas), Enfermería Geriátrica (5 personas), servicios generales (1 persona), auxiliar contable (1 persona), recursos humanos (1 persona) y servicio al cliente (1 persona).

6.5.2 Política de reclutamiento, selección y contratación de personal

A continuación se presentan los lineamientos a seguir para el proceso de selección y contratación de talento humano para la empresa:

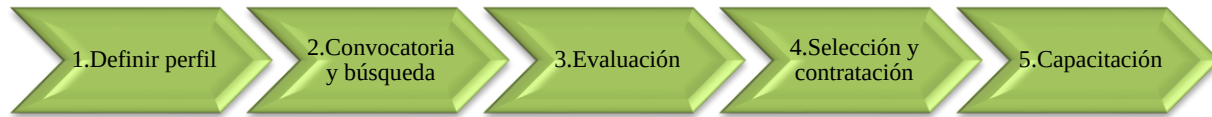


Figura 22. Proceso de contratación del Recurso Humano. Elaboración propia en 2019 basada en el documento Fases del Proceso de Contratación (EAE Business School, 2019).

Tabla 29.

Descripción del Proceso de Contratación del Recurso Humano.

No.	Descripción
1	1.1 Definir la misión del puesto de trabajo, las tareas y funciones que desempeñará, responsabilidades y características idóneas de la persona deseada para el cargo.
2	2.1 Publicar las vacantes en medios de comunicación como ser agencias de colocaciones y noticieros serios, reconocidos y confiables a nivel nacional y periódicos locales del Distrito Central en Honduras. 2.2 Identificar y seleccionar a los candidatos que se adecuan al perfil solicitado.
3	3.1 Realizar entrevistas iniciales con Recursos Humanos para conocer personalmente al candidato y conocer de manera general sus conocimientos y experiencia, dando a conocer el salario y beneficios. 3.2 Realizar entrevistas con Jefes Inmediatos para conocer personalmente al candidato, profundizando en su experiencia profesional. 3.3 Aplicar exámenes psicométricos. 3.4 Revisión de exámenes y definición de resultados. 3.5 Realizar exámenes médicos para definir si el candidato es apto físicamente para atender a un adulto mayor de 60 años.
4	4.1 Seleccionar a la persona idónea para el cargo. 4.2 Proceder a la firma del contrato laboral y definir la fecha en que se presentará para empezar a laborar para la empresa.
5	5.1 Inducción a los nuevos colaboradores de la empresa.

Fuente: Elaboración propia en 2019, basada en el documento Fases del Proceso de Contratación (EAE Business School, 2019).

6.5.3 Políticas de incremento salarial e incentivos de personal.

Se contempla que el incremento salarial vaya acorde a la inflación promedio de los últimos años, con la finalidad de no afectar a los colaboradores, sin embargo, a medida que la

operatividad de la Agencia se fortalezca, proporcione solidez y rendimientos adecuados, se podrá otorgar incrementos salariales anuales ligados a las evaluaciones de desempeño, las cuales serán realizadas por los Jefes inmediatos de cada empleado cada 6 meses, con el propósito de verificar puntos débiles y aplicar medidas correctivas para su mejoría. El valor óptimo de dicha evaluación será un promedio de 3.

Adicionalmente, se presenta el formulario de Evaluación del Desempeño que será aplicada a cada uno de los empleados en los últimos dos cuatrimestres de cada año:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Nombre completo:

Cargo:

Fecha:

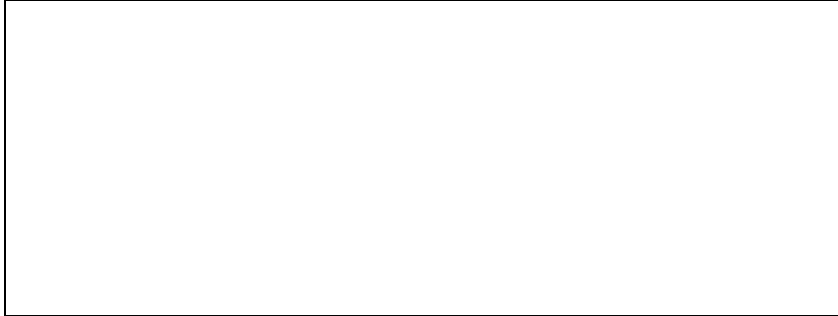
Evaluator:

Instrucciones: Evalúe del 1 al 5 las siguientes métricas.

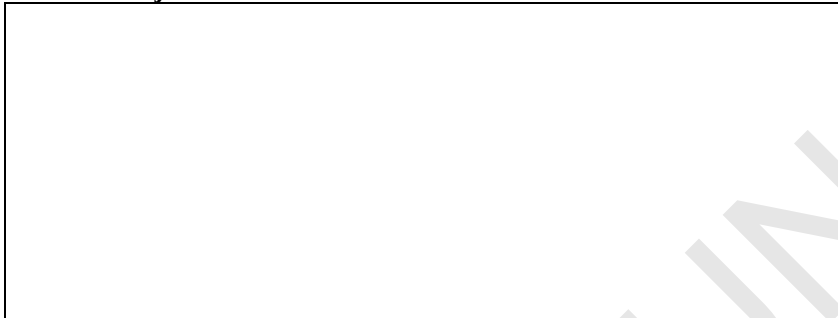
1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Muy Bueno 5. Excelente

Desempeño Laboral	Puntuación
1. Responsabilidad	
2. Calidad de trabajo	
3. Cumplimiento de fechas pactadas	
4. Productividad	
5. Orden y claridad en el trabajo realizado	
6. Planificación del trabajo	
7. Sentido común	
8. Cumplimiento de los procesos existentes	
Factor Humano / Actitudinal	Puntuación
9. Actitud hacia los compañeros de trabajo	
10. Actitud hacia los clientes	
11. Cooperación con el equipo	
12. Capacidad d aceptar críticas constructivas	
13. Capacidad de generar sugerencias constructivas	
14. Puntualidad	
Habilidades	Puntuación
15. Iniciativa	
16. Creatividad	
17. Trabajo bajo presión	
18. Capacidad de manejar múltiples tareas	
19. Potencialidad / Capacidad de aprendizaje	
20. Carisma	
21. Relación con el cliente	

Comentarios del Jefe Inmediato:



Áreas de mejora:



Nombre y firma del Empleado

Nombre y firma del Jefe Inmediato

Figura 23. Evaluación de Desempeño. Elaboración propia en 2019 basada en el formato del documento Evaluación de Desempeño de Empleados (2019).

6.5.4 Proyecciones salariales de todo el personal y sus respectivas obligaciones salariales e incentivos

A continuación se presentan las proyecciones salariales, con las respectivas deducciones y sueldo neto a percibir, de cada puesto de trabajo ya sea que pertenezcan al Área Operativa o Administrativa:

Tabla 30.

Planilla mensual de empleados en 2021.

Cargo	No. De empleados	Sueldo Bruto	RAP (1.5%)	IHSS (2.5%)	ISR	Sueldo neto
Director General	1	L. 55,000	L. 678	L. 479	L. 19,604	L. 34,238
Gerente Médico	1	L. 45,000	L. 528	L. 479	L. 6,213	L. 37,779
Gerente Administrativo y Financiero	1	L. 38,000	L. 423	L. 479	L. 3,813	L. 33,284
Servicios Generales	1	L. 14,000	L. 63	L. 479	L. -	L. 13,458
Auxiliar Contable	1	L. 13,000	L. 48	L. 479	L. -	L. 12,473
Oficial de Recursos Humanos	1	L. 13,000	L. 48	L. 479	L. -	L. 12,473
Servicio al cliente	1	L. 13,000	L. 48	L. 479	L. -	L. 12,473
Cuidadora 1	1	L. 16,000	L. 93	L. 479	L. -	L. 15,428
Cuidadora 2	1	L. 16,000	L. 93	L. 479	L. -	L. 15,428
Cuidadora 3	1	L. 16,000	L. 93	L. 479	L. -	L. 15,428
Cuidadora 4	1	L. 16,000	L. 93	L. 479	L. -	L. 15,428
Cuidadora 5	1	L. 16,000	L. 93	L. 479	L. -	L. 15,428
Cuidadora 6	1	L. 16,000	L. 93	L. 479	L. -	L. 15,428
Cuidadora 7	1	L. 16,000	L. 93	L. 479	L. -	L. 15,428
Cuidadora 8	1	L. 16,000	L. 93	L. 479	L. -	L. 15,428
Cuidadora 9	1	L. 16,000	L. 93	L. 479	L. -	L. 15,428
Cuidadora 10	1	L. 16,000	L. 93	L. 479	L. -	L. 15,428
Enfermera Geriátrica 1	1	L. 22,000	L. 183	L. 479	L. 731	L. 20,606
Enfermera Geriátrica 2	1	L. 22,000	L. 183	L. 479	L. 731	L. 20,606
Enfermera Geriátrica 3	1	L. 22,000	L. 183	L. 479	L. 731	L. 20,606
Enfermera Geriátrica 4	1	L. 22,000	L. 183	L. 479	L. 731	L. 20,606
Enfermera Geriátrica 5	1	L. 22,000	L. 183	L. 479	L. 731	L. 20,606
Total	22	L. 461,000	L. 3,683	L. 10,545	L. 33,289	L. 413,483

Fuente: Elaboración propia, basada en sueldo promedio investigado en 2020 a través de páginas Web, con incremento acorde a la inflación proyectada.

Tabla 31.

Planilla mensual de empleados en 2022.

Cargo	No. De empleados	Sueldo Bruto	RAP (1.5%)	IHSS (2.5%)	ISR	Sueldo neto
Director General	1	L. 57,668	L. 718	L. 479	L. 20,332	L. 36,138
Gerente Médico	1	L. 47,183	L. 561	L. 479	L. 17,711	L. 28,432
Gerente Administrativo y Financiero	1	L. 39,843	L. 451	L. 479	L. 4,182	L. 34,731
Servicios Generales	1	L. 14,679	L. 73	L. 479	L. -	L. 14,126
Auxiliar Contable	1	L. 13,631	L. 58	L. 479	L. -	L. 13,094
Oficial de Recursos Humanos	1	L. 13,631	L. 58	L. 479	L. -	L. 13,094
Servicio al cliente	1	L. 13,631	L. 58	L. 479	L. -	L. 13,094
Cuidadora 1	1	L. 16,776	L. 105	L. 479	L. -	L. 16,192

Cuidadora 2	1	L.	16,776	L.	105	L.	479	L.	-	L.	16,192
Cuidadora 3	1	L.	16,776	L.	105	L.	479	L.	-	L.	16,192
Cuidadora 4	1	L.	16,776	L.	105	L.	479	L.	-	L.	16,192
Cuidadora 5	1	L.	16,776	L.	105	L.	479	L.	-	L.	16,192
Cuidadora 6	1	L.	16,776	L.	105	L.	479	L.	-	L.	16,192
Cuidadora 7	1	L.	16,776	L.	105	L.	479	L.	-	L.	16,192
Cuidadora 8	1	L.	16,776	L.	105	L.	479	L.	-	L.	16,192
Cuidadora 9	1	L.	16,776	L.	105	L.	479	L.	-	L.	16,192
Cuidadora 10	1	L.	16,776	L.	105	L.	479	L.	-	L.	16,192
Enfermera Geriátrica 1	1	L.	23,067	L.	199	L.	479	L.	892	L.	21,497
Enfermera Geriátrica 2	1	L.	23,067	L.	199	L.	479	L.	892	L.	21,497
Enfermera Geriátrica 3	1	L.	23,067	L.	199	L.	479	L.	892	L.	21,497
Enfermera Geriátrica 4	1	L.	23,067	L.	199	L.	479	L.	892	L.	21,497
Enfermera Geriátrica 5	1	L.	23,067	L.	199	L.	479	L.	892	L.	21,497
Total	22	L.	483,359	L.	4,019	L.	10,545	L.	46,682	L.	422,112

Fuente: Elaboración propia, basada en sueldo promedio investigado en 2020 a través de páginas Web, con incremento acorde a la inflación proyectada.

Tabla 32.

Planilla mensual de empleados en 2023.

Cargo	No. De empleados	Sueldo Bruto	RAP (1.5%)	IHSS (2.5%)	ISR	Sueldo neto
Director General	1	L. 60,612	L. 762	L. 479	L. 21,135	L. 38,236
Gerente Médico	1	L. 49,592	L. 597	L. 479	L. 18,380	L. 30,136
Gerente Administrativo y Financiero	1	L. 41,878	L. 481	L. 479	L. 4,589	L. 36,328
Servicios Generales	1	L. 15,429	L. 85	L. 479	L. -	L. 14,865
Auxiliar Contable	1	L. 14,327	L. 68	L. 479	L. -	L. 13,779
Oficial de Recursos Humanos	1	L. 14,327	L. 68	L. 479	L. -	L. 13,779
Servicio al cliente	1	L. 14,327	L. 68	L. 479	L. -	L. 13,779
Cuidadora 1	1	L. 17,633	L. 118	L. 479	L. 76	L. 16,959
Cuidadora 2	1	L. 17,633	L. 118	L. 479	L. 76	L. 16,959
Cuidadora 3	1	L. 17,633	L. 118	L. 479	L. 76	L. 16,959
Cuidadora 4	1	L. 17,633	L. 118	L. 479	L. 76	L. 16,959
Cuidadora 5	1	L. 17,633	L. 118	L. 479	L. 76	L. 16,959
Cuidadora 6	1	L. 17,633	L. 118	L. 479	L. 76	L. 16,959
Cuidadora 7	1	L. 17,633	L. 118	L. 479	L. 76	L. 16,959
Cuidadora 8	1	L. 17,633	L. 118	L. 479	L. 76	L. 16,959
Cuidadora 9	1	L. 17,633	L. 118	L. 479	L. 76	L. 16,959
Cuidadora 10	1	L. 17,633	L. 118	L. 479	L. 76	L. 16,959
Cuidadora 11	1	L. 17,633	L. 118	L. 479	L. 76	L. 16,959
Enfermera Geriátrica 1	1	L. 24,245	L. 217	L. 479	L. 1,068	L. 22,481
Enfermera Geriátrica 2	1	L. 24,245	L. 217	L. 479	L. 1,068	L. 22,481
Enfermera Geriátrica 3	1	L. 24,245	L. 217	L. 479	L. 1,068	L. 22,481
Enfermera Geriátrica 4	1	L. 24,245	L. 217	L. 479	L. 1,068	L. 22,481
Enfermera Geriátrica 5	1	L. 24,245	L. 217	L. 479	L. 1,068	L. 22,481
Total	23	L. 525,675	L. 4,507	L. 11,025	L. 50,286	L. 459,857

Fuente: Elaboración propia, basada en sueldo promedio investigado en 2020 a través de páginas Web, con incremento acorde a la inflación proyectada.

Tabla 33.

Planilla mensual de empleados en 2024.

Cargo	No. De empleados	Sueldo Bruto	RAP (1.5%)	IHSS (2.5%)	ISR	Sueldo neto
Director General	1	L. 63,863	L. 811	L. 479	L. 22,022	L. 40,551
Gerente Médico	1	L. 52,252	L. 637	L. 479	L. 19,119	L. 32,017
Gerente Administrativo y Financiero	1	L. 44,124	L. 515	L. 479	L. 5,938	L. 37,191
Servicios Generales	1	L. 16,256	L. 97	L. 479	L. -	L. 15,680
Auxiliar Contable	1	L. 15,095	L. 80	L. 479	L. -	L. 14,536
Oficial de Recursos Humanos	1	L. 15,095	L. 80	L. 479	L. -	L. 14,536
Servicio al cliente	1	L. 15,095	L. 80	L. 479	L. -	L. 14,536
Cuidadora 1	1	L. 18,578	L. 132	L. 479	L. 218	L. 17,749
Cuidadora 2	1	L. 18,578	L. 132	L. 479	L. 218	L. 17,749
Cuidadora 3	1	L. 18,578	L. 132	L. 479	L. 218	L. 17,749
Cuidadora 4	1	L. 18,578	L. 132	L. 479	L. 218	L. 17,749
Cuidadora 5	1	L. 18,578	L. 132	L. 479	L. 218	L. 17,749
Cuidadora 6	1	L. 18,578	L. 132	L. 479	L. 218	L. 17,749
Cuidadora 7	1	L. 18,578	L. 132	L. 479	L. 218	L. 17,749
Cuidadora 8	1	L. 18,578	L. 132	L. 479	L. 218	L. 17,749
Cuidadora 9	1	L. 18,578	L. 132	L. 479	L. 218	L. 17,749
Cuidadora 10	1	L. 18,578	L. 132	L. 479	L. 218	L. 17,749
Cuidadora 11	1	L. 18,578	L. 132	L. 479	L. 218	L. 17,749
Enfermera Geriátrica 1	1	L. 25,545	L. 236	L. 479	L. 1,322	L. 23,507
Enfermera Geriátrica 2	1	L. 25,545	L. 236	L. 479	L. 1,322	L. 23,507
Enfermera Geriátrica 3	1	L. 25,545	L. 236	L. 479	L. 1,322	L. 23,507
Enfermera Geriátrica 4	1	L. 25,545	L. 236	L. 479	L. 1,322	L. 23,507
Enfermera Geriátrica 5	1	L. 25,545	L. 236	L. 479	L. 1,322	L. 23,507
Total	23	L. 553,868	L. 4,930	L. 11,025	L. 56,091	L. 481,823

Fuente: Elaboración propia, basada en sueldo promedio investigado en 2020 a través de páginas Web, con incremento acorde a la inflación proyectada.

Tabla 34.

Planilla mensual de empleados en 2025.

Cargo	No. De empleados	Sueldo Bruto	RAP (1.5%)	IHSS (2.5%)	ISR	Sueldo neto
Director General	1	L. 67,452	L. 865	L. 479	L. 23,000	L. 43,108
Gerente Médico	1	L. 55,188	L. 681	L. 479	L. 19,934	L. 34,094
Gerente Administrativo y Financiero	1	L. 46,603	L. 552	L. 479	L. 5,534	L. 40,038
Servicios Generales	1	L. 17,170	L. 111	L. 479	L. -	L. 16,580
Auxiliar Contable	1	L. 15,943	L. 92	L. 479	L. -	L. 15,372
Oficial de Recursos Humanos	1	L. 15,943	L. 92	L. 479	L. -	L. 15,372
Servicio al cliente	1	L. 15,943	L. 92	L. 479	L. -	L. 15,372
Cuidadora 1	1	L. 19,623	L. 147	L. 479	L. 375	L. 18,621
Cuidadora 2	1	L. 19,623	L. 147	L. 479	L. 375	L. 18,621
Cuidadora 3	1	L. 19,623	L. 147	L. 479	L. 375	L. 18,621
Cuidadora 4	1	L. 19,623	L. 147	L. 479	L. 375	L. 18,621
Cuidadora 5	1	L. 19,623	L. 147	L. 479	L. 375	L. 18,621
Cuidadora 6	1	L. 19,623	L. 147	L. 479	L. 375	L. 18,621
Cuidadora 7	1	L. 19,623	L. 147	L. 479	L. 375	L. 18,621
Cuidadora 8	1	L. 19,623	L. 147	L. 479	L. 375	L. 18,621
Cuidadora 9	1	L. 19,623	L. 147	L. 479	L. 375	L. 18,621
Cuidadora 10	1	L. 19,623	L. 147	L. 479	L. 375	L. 18,621
Cuidadora 11	1	L. 19,623	L. 147	L. 479	L. 375	L. 18,621
Enfermera Geriátrica 1	1	L. 26,981	L. 258	L. 479	L. 1,610	L. 24,634
Enfermera Geriátrica 2	1	L. 26,981	L. 258	L. 479	L. 1,610	L. 24,634
Enfermera Geriátrica 3	1	L. 26,981	L. 258	L. 479	L. 1,610	L. 24,634
Enfermera Geriátrica 4	1	L. 26,981	L. 258	L. 479	L. 1,610	L. 24,634
Enfermera Geriátrica 5	1	L. 26,981	L. 258	L. 479	L. 1,610	L. 24,634
Total	23	L. 584,996	L. 5,396	L. 11,025	L. 60,641	L. 507,933

Fuente: Elaboración propia, basada en sueldo promedio investigado en 2020 a través de páginas Web, con incremento acorde a la inflación proyectada.

Tal como se logra observar, los cuadros anteriores desglosaban las deducciones que corresponden a cada empleado, las cuales son retenidas por la Agencia, para posteriormente transferir dichos fondos a las entidades correspondientes.

Cabe mencionar que, el aumento en el sueldo percibido por los empleados fue proyectado con base a la tasa de inflación, que de igual manera fue proyectada y se detalló en incisos anteriores.

En el siguiente cuadro se muestran el sueldo a pagar por la Agencia, así como las aportaciones del IHSS y RAP que corresponden al patrono o empleador, además del egreso por treceavo y catorceavo mes de salario.

Tabla 35.

Proyección de la planilla anual de la empresa.

Cargo	Año									
	2021		2022		2023		2024		2025	
Director General	L.	660,000	L.	692,010	L.	727,349	L.	766,359	L.	809,428
Gerente Médico	L.	540,000	L.	566,190	L.	595,103	L.	627,021	L.	662,259
Gerente Administrativo y Financiero	L.	456,000	L.	478,116	L.	502,532	L.	529,484	L.	559,241
Servicios Generales	L.	168,000	L.	176,148	L.	185,143	L.	195,073	L.	206,036
Auxiliar Contable	L.	156,000	L.	163,566	L.	171,919	L.	181,139	L.	191,319
Oficial de Recursos Humanos	L.	156,000	L.	163,566	L.	171,919	L.	181,139	L.	191,319
Servicio al cliente	L.	156,000	L.	163,566	L.	171,919	L.	181,139	L.	191,319
Cuidadora 1	L.	192,000	L.	201,312	L.	211,592	L.	222,941	L.	235,470
Cuidadora 2	L.	192,000	L.	201,312	L.	211,592	L.	222,941	L.	235,470
Cuidadora 3	L.	192,000	L.	201,312	L.	211,592	L.	222,941	L.	235,470
Cuidadora 4	L.	192,000	L.	201,312	L.	211,592	L.	222,941	L.	235,470
Cuidadora 5	L.	192,000	L.	201,312	L.	211,592	L.	222,941	L.	235,470
Cuidadora 6	L.	192,000	L.	201,312	L.	211,592	L.	222,941	L.	235,470
Cuidadora 7	L.	192,000	L.	201,312	L.	211,592	L.	222,941	L.	235,470
Cuidadora 8	L.	192,000	L.	201,312	L.	211,592	L.	222,941	L.	235,470
Cuidadora 9	L.	192,000	L.	201,312	L.	211,592	L.	222,941	L.	235,470
Cuidadora 10	L.	192,000	L.	201,312	L.	211,592	L.	222,941	L.	235,470
Cuidadora 11	L.	-	L.	-	L.	211,592	L.	222,941	L.	235,470
Enfermera Geriátrica 1	L.	264,000	L.	276,804	L.	290,939	L.	306,544	L.	323,771
Enfermera Geriátrica 2	L.	264,000	L.	276,804	L.	290,939	L.	306,544	L.	323,771
Enfermera Geriátrica 3	L.	264,000	L.	276,804	L.	290,939	L.	306,544	L.	323,771
Enfermera Geriátrica 4	L.	264,000	L.	276,804	L.	290,939	L.	306,544	L.	323,771
Enfermera Geriátrica 5	L.	264,000	L.	276,804	L.	290,939	L.	306,544	L.	323,771
Sub total	L.	5,532,000	L.	5,800,302	L.	6,308,096	L.	6,646,421	L.	7,019,950
RAP	L.	44,201	L.	48,225	L.	54,080	L.	59,154	L.	64,757
IHSS	L.	126,546	L.	126,546	L.	132,298	L.	132,298	L.	132,298
Sub total	L.	5,702,747	L.	5,975,073	L.	6,494,474	L.	6,837,873	L.	7,217,005
13 avo. y 14 avo. Mes	L.	922,000	L.	966,717	L.	1,051,349	L.	1,107,737	L.	1,169,992
Total	L.	6,624,747	L.	6,941,790	L.	7,545,823	L.	7,945,610	L.	8,386,996

Fuente: Elaboración propia, basada en sueldo promedio investigado en 2020 a través de páginas Web, con incremento acorde a la inflación proyectada.

6.6 Matriz de plan de capacitaciones anual

Con el propósito de mejorar el desempeño y brindar conocimientos al equipo de la empresa, se programan las siguientes capacitaciones cuatrimestralmente a partir de enero 2021.

Tabla 36.

Programación de Capacitaciones.

No.	Capacitación	2021			2022			2023			2024			2025		
		Ene	May	Sep	Ene	May	sep	Ene	May	sep	Ene	May	sep	Ene	May	sep
1	Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados	X						X								
2	Atención al cliente		X											X		
3	Primeros Auxilios (para los cuidadores)			X												
4	Inteligencia Emocional (con el propósito de interactuar de manera adecuada con los adultos mayores)				X						X					
5	Comportamiento del Adulto Mayor					X										
6	Productividad aún bajo presión						X							X		
7	Gestión de procesos y mejora continua							X								
8	Seguridad y salud organizacional								X							
9	Continuidad de negocios									X						
10	Planeación y organización en el trabajo										X					
11	Formación y construcción de equipos de alto rendimiento											X				
12	Integración del equipo												X			

13	Modificación de actitudes y motivación en el trabajo		X	
14	Administración del tiempo	X		X
15	Manejo de conflictos			X

Fuente: Elaboración propia en 2019 basada en el formato del documento Modelo de un Plan de Capacitación (Díaz, 2013).

6.7 Proceso Administrativo de la Agencia

En relación a la planeación del proyecto, la Agencia será rentable y sostenible, ya que, al proporcionar servicios innovadores e integrales en el mercado será posible obtener las utilidades requeridas para el crecimiento de la Agencia. Asimismo, se destacará por contar con personal profesional y especializado, con 15 personas en el área operativa que incluyen a 10 Cuidadoras y 5 Enfermeras Geriátricas, desempeñando los restantes 7 profesionales restantes, labores administrativas. La dirección estará a cargo de un Director General y dos Gerencias correspondientes al área Médica, Administrativa y financiera quienes implementaran estrategias para que, el personal bajo su mando, desarrolle sus actividades acorde al propósito previamente definido por la Agencia. Además, se dará seguimiento a la operatividad y resultados obtenidos por la Agencia, con la finalidad de ejecutar acciones de control para el buen funcionamiento de la misma, así como implementar medidas correctivas en caso que apliquen.

6.8 Aspecto Legal

6.8.1 Constitución de la agencia.

La estructura jurídica de la agencia se definirá en los términos legales de Sociedad Anónima, estableciendo el derecho de preferencia que impide la libre negociación de las acciones, evitando la intromisión de socios no deseados.

Adicionalmente, considerando que, en el país actualmente se sufre de mucha inseguridad y dicha forma de constitución ofrece la garantía de preservar el anonimato, evitando que terceras personas que pudieran actuar de mala fe, tengan acceso a información delicada en perjuicio de los accionistas. La sociedad será constituida con un capital mínimo de L25,000.00 y máximo de L100,000.00.

Asimismo, mediante esta constitución no se expondrán los patrimonios personales de los socios por obligaciones tributarias y laborales de la Agencia.

6.8.2 Pasos para la constitución de la agencia.

Los trámites que se realizaron para la constitución de la empresa fueron los siguientes:

1. Obtención de la escritura pública
2. Inscripción en el Registro Mercantil
3. Copia del depósito bancario por concepto del capital de constitución de la Agencia
4. Licencia sanitaria
5. Certificado de Bomberos
6. Solicitud del Registro Tributario Nacional (RTN)
7. Registro en la Cámara de Comercio L590.00
8. Afiliación a la Cámara de Comercio
9. Permiso de operación

El cual puede ser emitido por la municipalidad o por la CCIT para garantizar que la empresa funciona conforme a las leyes municipales (2015, p.3).

Los costos por permisos de operación en la Alcaldía Municipal del Distrito Central se cobran sobre la base de:

- Monto de declaración o proyecto de volumen de ventas del año y,
- La actividad económica.

Requisitos:

- a. Llenar el formulario único, o la Forma 05 cuando se presente más de un negocio (Es una Declaración Jurada de las ventas que espera realizar en el año de operación, de enero a diciembre).
- b. Constancia de dónde se ubica el negocio. Se adjunta el croquis del local y su respectiva clave catastral.
- c. Fotocopia de tarjeta de identidad del representante legal, en caso de ser hondureño.
- d. Fotocopia del pasaporte o carné de residencia, si es extranjero.
- e. Fotocopia de Solvencia Municipal vigente del dueño o del representante legal del negocio.
- f. Fotocopia de la escritura de constitución de comerciante individual o de sociedad con el sello de la Cámara de Comercio y el RTN.
- g. Recibo de pago del Impuesto de Bienes Inmuebles del local donde operará la empresa, si es propio. Si es alquilado, presentar el contrato de arrendamiento del local donde funcionará la empresa, con su número de clave catastral.
- h. El permiso de operación se renueva en enero de cada año.

10. Autorización de Libros Contables

La Secretaría Municipal autoriza los libros contables, por lo que para realizar este trámite deberá presentarse en la oficina de la Secretaría Municipal; en el caso de Tegucigalpa, está ubicada en el Plantel de la AMDC de la Colonia 21 de Octubre y solicitar los requisitos respectivos a esta dependencia (2015, p.4).

El empresario debe presentar en el Departamento de Control Tributario:

- ✓ Permiso de operación de la Alcaldía
- ✓ Recibo de pago en la Tesorería municipal por volumen de ventas.

11. Licencia Sanitaria

Es indispensable para la Agencia dicha licencia, considerando que, al dedicarse a brindar servicios de salud, dicha operatividad debe ser autorizada por la entidad competente como ser la Secretaría de Salud.

12. Inscripción en el Registro Tributario Nacional

La Agencia debe adquirir dicho documento de identificación fiscal al convertirse en un contribuyente por tener obligaciones con el fisco.

13. Afiliación al Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)

14. Afiliación al Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP)

15. Afiliación al Régimen de Aportaciones Privadas (RAP)

16. Afiliación a la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social

A continuación, se detallan los gastos incurridos para la Constitución de la Agencia:

Tabla 37.

Gastos de Constitución.

Gastos de Constitución		Costo
Registro en la Cámara de Comercio	L.	590.00
Permiso de Operación	L.	1,438.00
Cámara de Comercio e Industria	L.	885.00
Honorarios Profesionales al Notario	L.	6,000.00
Publicación de aviso de Constitución	L.	719.00
Timbres	L.	350.00
Publicaciones en diarios	L.	900.00

Registro Impuestos sobre ventas	L.	1,000.00
Gastos adicionales	L.	3,000.00
Total	L.	14,882.00

Fuente: Elaboración propia, basada en cotizaciones realizadas en 2020 en las páginas web de las Instituciones correspondientes.

6.9 Cronograma de Ejecución del Proyecto

A continuación, se detalla el cronograma de ejecución del proyecto, que contempla la puesta en marcha de la Agencia:

Año 2020											
Nombre de la Tarea	Duración en días	Comienzo	Fin	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic			
Inicio	-	03/08/2020	03/08/2020								
Organización y planificación	40	03/08/2020	17/09/2020								
Selección y contratación del Talento Humano	90	09/09/2020	22/12/2020								
Selección del local y firma de contrato por alquiler de local	30	18/11/2020	22/12/2020								

Año	2021			2022			2023			2024			2025		
Tarea /Cuatrimestre	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Acondicionamiento del local															
Instalación de Mobiliario y equipo															
Capacitación al personal															
Certificados en Enfermería Geriátrica															
Evaluación de desempeño															

Figura 24. Cronograma de Ejecución. Elaboración propia basada en tiempos promedio investigados para realizar cada actividad y formato del documento Gestión del Cronograma del Proyecto (2008).

Tal como se observa en la imagen anterior, la puesta en marcha de la Agencia inicia en agosto 2020, periodo en el cual también se realizará la selección y contratación del Talento Humano idóneo para formar parte del equipo de la organización, además de la búsqueda del local donde se ubicará la Agencia, cuyo contrato fue firmado el 22 de diciembre 2020 y comienzan a realizarse los pagos en enero 2021.

En enero del primer cuatrimestre de 2021, se acondicionará el local y será instalado el mobiliario y equipo. Adicionalmente, en el primer cuatrimestre se iniciará la certificación en Enfermería Geriátrica aplicable a las Enfermeras contratadas y será realizada cada cuatrimestre una capacitación de temas útiles para la ejecución de las labores principalmente de las cuidadoras y enfermeras y en algunos casos al personal Administrativo.

Asimismo, las evaluaciones de desempeño se realizarán en los dos últimos cuatrimestres del año, la primera evaluación con la finalidad de proporcionar retroalimentación al personal del trabajo realizado y la segunda para verificar si se presenta mejoría en caso de poseer puntos débiles.

Capítulo 7. Estudio Técnico Financieros y Económico

7.1 Introducción

Adicional al beneficio social que genera la Agencia en las familias hondureñas, se realizó un estudio Técnico Financiero y Económico para determinar la rentabilidad generada a los accionistas y verificar la sostenibilidad y crecimiento de la misma.

7.2 Objetivos

- a. Analizarla oferta de servicios y precio de los mismos para determinar el nivel de ingresos obtenido a través de la Agencia.
- b. Determinar los costos operativos y egresos administrativos generados por la operatividad de la Agencia.
- c. Conocer el nivel de rentabilidad generado por el funcionamiento de la empresa.

7.3 Definir plan de Inversión y Fuentes de Financiamiento

7.3.1 Inversión fija.

La inversión fija a realizar se divide en mobiliario y equipo y equipo médico, siendo financiados el 10% con fondos propios aportados por los accionistas y la diferencia un préstamo decreciente solicitado a Banco Promerica. El plan de inversión se desglosa de la siguiente manera:

Tabla 38.

Plan de Inversión en Mobiliario y Equipo en 2021.

Mobiliario y Equipo	Cantidad	Valor unitario	Valor total	%
Escritorio	3	L. 10,710.00	L. 32,130.00	6%
Módulos para escritorio	14	L. 6,072.00	L. 85,008.00	17%
Computadoras personal operativo	19	L. 11,595.00	L. 220,305.00	43%
Computadoras personal Administrativo	3	L. 14,595.00	L. 43,785.00	9%
Teléfonos Inalámbricos	17	L. 1,048.00	L. 17,816.00	4%
Impresora/fotocopiadora	1	L. 5,610.00	L. 5,610.00	1%
Archivo	2	L. 10,299.00	L. 20,598.00	4%
Sofá	1	L. 12,997.00	L. 12,997.00	3%
Silla de escritorio	20	L. 1,799.00	L. 35,980.00	7%
Silla de visita	4	L. 1,119.00	L. 4,476.00	1%
Televisor	1	L. 5,495.00	L. 5,495.00	1%
Cámara de seguridad	2	L. 1,431.75	L. 2,863.50	1%
Mesa de centro	1	L. 2,820.00	L. 2,820.00	1%
Microondas	2	L. 1,915.00	L. 3,830.00	1%
Comedor	1	L. 15,000.00	L. 15,000.00	3%
Total			L. 508,713.50	100%
Fondos Propios			L. 50,871.35	10%
Financiamiento			L. 457,842.15	90%

Fuente: Elaboración propia basada en cotizaciones realizadas a través de páginas Web (Jetstereo 2020), (Lady Lee, 2020), (Office Depot, 2020), incrementando de acuerdo a la inflación proyectada.

Tabla 39.

Plan de Inversión en Mobiliario y Equipo en 2023.

Mobiliario y Equipo	Cantidad	Valor unitario	Valor total	%
Módulos para escritorio	1	L. 6,072.00	L. 6,072.00	31%
Computadoras	1	L. 11,595.00	L. 11,595.00	60%
Silla de escritorio	1	L. 1,799.00	L. 1,799.00	9%
Total			L. 19,466.00	100%
Fondos Propios			L. 19,466.00	100%

Fuente: Elaboración propia basada en cotizaciones realizadas a través de páginas Web (Jetstereo 2020), (Lady Lee, 2020), (Office Depot, 2020), incrementando de acuerdo a la inflación proyectada.

Adicionalmente, en 2021 y 2023 se adquiere equipo médico, acorde al nuevo personal que se integra a la empresa.

Tabla 40.

Plan de Inversión en Equipo Médico en 2021.

Equipo Médico	Cantidad	Valor unitario	Valor total	%
Esfigmomanómetro	15	L. 633.50	L. 9,502.50	13%
Estetoscopio	15	L. 512.93	L. 7,693.95	11%
Termómetro	15	L. 129.82	L. 1,947.30	3%
Cinta métrica	15	L. 100.74	L. 1,511.10	2%
Oxímetro	15	L. 694.32	L. 10,414.80	15%
Glucómetro	15	L. 736.19	L. 11,042.85	15%
Báscula Portátil	15	L. 362.39	L. 5,435.85	8%
Aspirador portátil	15	L. 715.42	L. 10,731.30	15%
Nebulizador	15	L. 881.56	L. 13,223.40	18%
Total			L. 71,503.05	100%
Fondos Propios			L. 7,150.31	10%
Financiamiento			L. 64,352.75	90%

Fuente: Elaboración propia basada en cotizaciones realizadas a través de páginas Web en la categoría Salud y Equipamiento Médico(Mercado Libre, 2020), incrementando de acuerdo a la inflación proyectada.

Tabla41.

Plan de Inversión en Equipo Médico en 2023.

Equipo Médico	Cantidad	Valor unitario	Valor total	%
Esfigmomanómetro	1	L. 665.85	L. 665.85	13%
Estetoscopio	1	L. 539.12	L. 539.12	11%
Termómetro	1	L. 136.45	L. 136.45	3%
Cinta métrica	1	L. 105.88	L. 105.88	2%
Oxímetro	1	L. 729.78	L. 729.78	15%
Glucómetro	1	L. 773.78	L. 773.78	15%
Báscula Portátil	1	L. 380.90	L. 380.90	8%
Aspirador portátil	1	L. 751.95	L. 751.95	15%
Nebulizador	1	L. 926.58	L. 926.58	18%
Total			L. 5,010.30	100%
Fondos Propios			L. 5,010.30	100%

Fuente:Elaboración propia basada en cotizaciones realizadas a través de páginas Web en la categoría Salud y Equipamiento Médico(Mercado Libre, 2020), incrementando de acuerdo a la inflación proyectada.

7.3.2 Inversión pre operativa.

Tabla42.

Gastos de Constitución.

Gastos de Constitución	Costo
Registro en la Cámara de Comercio	L. 590.00

Permiso de Operación	L.	1,438.00
Cámara de Comercio e Industria	L.	885.00
Honorarios Profesionales al Notario	L.	6,000.00
Publicación de aviso de Constitución	L.	719.00
Timbres	L.	350.00
Publicaciones en diarios	L.	900.00
Registro Impuestos sobre ventas	L.	1,000.00
Gastos adicionales	L.	3,000.00
Permiso por uso de rótulo	L.	150.00
Total	L.	15,032.00

Fuente: Elaboración propia, basada en cotizaciones realizadas en 2020 en las páginas web de las Instituciones correspondientes.

7.3.3 Inversión en capital de trabajo.

Tabla43.

Plan de Inversión en Inventario.

Inventario	Cantidad	Unidades	Valor unitario	Valor total
Algodón	50	Bolsas	L. 120.00	L. 6,000.00
Gasas	60	Paquete	L. 75.00	L. 4,500.00
Alcohol	60	Unidades	L. 50.00	L. 3,000.00
Soluciones desinfectantes	40	Unidades	L. 40.00	L. 1,600.00
Mascarillas	200	Unidades	L. 160.00	L. 32,000.00
Guantes descartables estériles	20	Cajas	L. 161.25	L. 3,225.00
Jeringas	20	Cajas	L. 1,406.00	L. 28,120.00
Sueros intravenosos	100	Unidades	L. 50.00	L. 5,000.00
Venoclisis	70	Unidades	L. 200.00	L. 14,000.00
Total				L. 97,445.00
Fondos Propios				L. 97,445.00

Fuente: Elaboración propia basada en cotizaciones realizadas a través de páginas Web en la categoría Salud y Equipamiento Médico(Mercado Libre, 2020), incrementando de acuerdo a la inflación proyectada.

7.4 Calcular el Costo de Capital o Tasa Mínima de Aceptación de Rendimiento (TMAR)

Tabla44.

Costo de Capital.

Inversión	Valor	Tasa	Proporción	Costo	Tasa Ponderada
Fondos Propios	L. 62,021.18	5.75%	0.10	L. 3,566.22	
Financiamiento	L. 558,190.63	16.00%	0.90	L. 89,310.50	
Inversión total	L. 620,211.81		1.00	L. 92,876.72	14.98%

Fuente: Elaboración propia basada en la tasa de política monetaria según el Banco Central de Honduras(2020)y la tasa de interés manejada por Banco Promerica (2020).

7.5 Determinación de los Ingresos

Tabla45.

Ingresos por servicios de acompañamiento para realizar diligencias y actividades recreativas.

Años	Servicios	Mínimo		Promedio		Máximo	
		Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos
2021	8,183	L. 436.53	L. 3,572,243.39	L. 545.65	L. 4,465,237.26	L. 654.78	L. 5,358,231.13
2022	8,347	L. 457.70	L. 3,820,407.14	L. 572.12	L. 4,775,437.29	L. 686.53	L. 5,730,467.44
2023	8,514	L. 481.07	L. 4,095,812.65	L. 601.33	L. 5,119,689.01	L. 721.59	L. 6,143,565.38
2024	8,684	L. 506.87	L. 4,401,794.43	L. 633.58	L. 5,502,160.50	L. 760.29	L. 6,602,526.58
2025	8,858	L. 535.36	L. 4,742,158.78	L. 669.19	L. 5,927,609.56	L. 803.02	L. 7,113,060.34

Fuente: Elaboración propia, basada en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Tabla46.

Ingresos por servicios de acompañamiento Enfermería Geriátrica.

Años	Servicios	Mínimo		Promedio		Máximo	
		Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos
2021	3,182	L. 1,091.30	L. 3,472,960.87	L. 1,227.71	L. 3,907,060.17	L. 1,364.11	L. 4,341,159.48
2022	3,246	L. 1,144.23	L. 3,714,227.46	L. 1,287.25	L. 4,178,483.64	L. 1,430.27	L. 4,642,739.83
2023	3,311	L. 1,202.66	L. 3,981,978.69	L. 1,352.99	L. 4,479,702.17	L. 1,503.31	L. 4,977,425.66
2024	3,377	L. 1,267.17	L. 4,279,456.39	L. 1,425.55	L. 4,814,362.80	L. 1,583.94	L. 5,349,269.22
2025	3,445	L. 1,338.38	L. 4,610,361.08	L. 1,505.67	L. 5,186,628.59	L. 1,672.96	L. 5,762,896.11

Fuente: Elaboración propia, basada en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Tabla 47.

Ingresos por Servicios de Transporte.

Años	Servicios	Mínimo		Promedio		Máximo	
		Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos
2021	11,366	L. 109.14	L. 1,240,455.31	L. 163.70	L. 1,860,558.94	L. 218.26	L. 2,480,662.56
2022	11,593	L. 114.43	L. 1,326,629.74	L. 171.64	L. 1,989,811.97	L. 228.84	L. 2,652,994.19
2023	11,825	L. 120.28	L. 1,422,263.83	L. 180.40	L. 2,133,253.53	L. 240.53	L. 2,844,243.23
2024	12,061	L. 126.73	L. 1,528,515.47	L. 190.08	L. 2,292,620.37	L. 253.43	L. 3,056,725.27
2025	12,303	L. 133.85	L. 1,646,706.40	L. 200.76	L. 2,469,894.95	L. 267.67	L. 3,293,083.49

Fuente: Elaboración propia, basada en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Para determinar los ingresos del proyecto, fueron considerados los precios promedio en el caso de los servicios de Acompañamiento, Enfermería Geriátrica y servicio de transporte. A continuación se muestra detalle:

Tabla 48.

Ingresos Totales por Servicios de Acompañamiento, Enfermería Geriátrica y Transporte.

Años	Acompañamiento	Enfermería Geriátrica	Transporte	Total Ingresos
2021	L. 4,465,237.26	L. 3,907,060.17	L. 1,860,558.94	L.10,232,856.37
2022	L. 4,775,437.29	L. 4,178,483.64	L. 1,989,811.97	L.10,943,732.90
2023	L. 5,119,689.01	L. 4,479,702.17	L. 2,133,253.53	L.11,732,644.72
2024	L. 5,502,160.50	L. 4,814,362.80	L. 2,292,620.37	L.12,609,143.67
2025	L. 5,927,609.56	L. 5,186,628.59	L. 2,469,894.95	L.13,584,133.10

Fuente: Elaboración propia, basada en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

7.6 Determinación de Costos

7.6.1 Costo de producción.

Considerando que el rubro en el que se desenvuelve la Agencia está orientado a servicios, no se poseen costos de producción.

7.6.2 Costo de administración.

El costo operativo incluye tanto los pagos de sueldos y beneficios del Área administrativa, como todo lo que tiene influencia en el buen funcionamiento del local como alquiler,

mantenimiento, aseo, además de depreciaciones, entre otros. A continuación, se detalla todo lo incluido en este apartado:

Tabla49.

Desglose del Costo de Administración.

Año	2021	2022	2023	2024	2025
Costo de Administración					
Sueldos y salarios					
administrativos	L.2,292,000.00	L. 2,403,162.00	L.2,525,883.47	L.2,661,355.02	L. 2,810,923.18
Aportación Patronal IHSS	L. 126,545.76	L. 126,545.76	L. 132,297.84	L. 132,297.84	L. 132,297.84
Aportación Patronal RAP	L. 44,200.75	L. 48,225.28	L. 54,079.50	L. 59,154.37	L. 64,757.30
Treceavo y catorceavo mes	L. 382,000.00	L. 400,527.00	L. 420,980.58	L. 443,559.17	L. 468,487.20
Alquiler	L. 644,624.40	L. 675,888.68	L. 710,404.07	L. 748,505.40	L. 790,571.41
Gastos diversos	L. 96,693.66	L. 101,383.30	L. 106,560.61	L. 112,275.81	L. 118,585.71
Mantenimiento	L. 24,000.00	L. 25,164.00	L. 26,449.04	L. 27,867.59	L. 29,433.75
Capacitaciones	L. 40,000.00	L. 56,940.00	L. 59,847.74	L. 63,057.57	L. 66,601.40
Certificado en Enfermería Geriátrica	L. 101,385.00	L. -	L. -	L. -	L. -
Plan telefónico para empleados	L. 169,384.72	L. 177,599.88	L. 197,039.83	L. 207,607.73	L. 219,275.29
Publicidad	L. 257,948.00	L. 68,152.50	L. 71,632.82	L. 75,474.73	L. 79,716.41
Outsourcsing por servicio de aseo	L. 120,000.00	L. 125,820.00	L. 132,245.21	L. 139,337.96	L. 147,168.75
Depreciaciones mobiliario y equipo médico	L. 61,086.07	L. 61,086.07	L. 63,748.43	L. 63,748.43	L. 63,748.43
Amortización Gastos de Constitución	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40
Otros gastos	L. 65,000.00	L. 8,000.00	L. 8,160.00	L. 8,323.20	L. 8,489.66
Total	L.4,427,874.76	L.4,281,500.88	L.4,512,335.53	L.4,745,571.22	L.5,003,062.72

Fuente: Elaboración propia, basado en investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos administrativos, cálculo de las aportaciones patronales, treceavo y catorceavo mes, además de cotizaciones relacionadas con el alquiler, certificado en Enfermería Geriátrica, plan telefónico, publicidad, servicio de aseo y otros gastos y cálculo de las correspondientes depreciaciones y amortizaciones, considerando la proyección de la inflación para cada año.

7.6.3 Costo de ventas.

El elemento indispensable para generar ingresos es el recurso humano, específicamente el personal que brindará asistencia a los adultos mayores como ser las cuidadoras y enfermeras Geriátricas, por lo que el costo de ventas corresponde a los sueldos de dicho personal, además de los insumos médicos que se requieran para proporcionar los servicios.

Adicionalmente, se incluye el egreso por combustible y depreciación correspondiente a los vehículos de las cuidadoras y enfermeras geriátricas, que serán utilizados para transportar a los clientes.

Tabla 50.

Costo de venta.

Año	Sueldo de cuidadoras	Sueldo de Enfermeras Geriátricas	13 avo. y 14 avo. Mes	Combustible	Depreciación	Insumos Médicos	Total
2021	L.1,920,000.00	L.1,320,000.00	L.540,000.00	L. 810,000.00	L. 270,000.00	L.68,211.50	L4,928,211.50
2022	L2,013,120.00	L.1,384,020.00	L.566,190.00	L. 849,285.00	L. 283,095.00	L.71,519.76	L5,167,229.76
2023	L2,327,515.66	L.1,454,697.29	L.630,368.82	L. 952,165.50	L. 317,388.50	L.75,172.03	L5,757,307.80
2024	L2,452,348.08	L.1,532,717.55	L.664,177.61	L.1,003,233.31	L. 334,411.10	L.79,203.76	L6,066,091.41
2025	L2,590,170.05	L.1,618,856.28	L.701,504.39	L.1,059,615.02	L. 353,205.01	L.83,655.01	L6,407,005.75

Fuente: Elaboración propia, basado en investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos operativos, cálculo de treceavo y catorceavo mes, insumos médicos según las cotizaciones realizadas, además del valor por combustible y depreciación que se pagará a cada empleado por el uso de sus vehículos para el traslado de los clientes, considerando el incremento anual correspondiente a la inflación proyectada.

7.6.4 Costos financieros.

El costo financiero está integrado por el préstamo decreciente solicitado a Banco Promerica para la adquisición de activos fijos correspondientes a mobiliario y equipo y equipo médico, fundamentales para poner en marcha la Agencia. El financiamiento es por un monto de L558,190.63 con plazo de 60 meses y tasa del 16%, a continuación se muestra detalle del costo financiero:

Tabla 51.

Costo Financiero.

Costo Financiero Anual	Meses	Intereses
	1	L. 6,962.60
	2	L. 6,886.12
	3	L. 6,808.61
	4	L. 6,730.08
	5	L. 6,650.50

		6	L.	6,569.85
		7	L.	6,488.13
		8	L.	6,405.33
		9	L.	6,321.41
		10	L.	6,236.38
		11	L.	6,150.22
L.	78,272.13	12	L.	6,062.90
		13	L.	5,974.42
		14	L.	5,884.77
		15	L.	5,793.91
		16	L.	5,701.85
		17	L.	5,608.56
		18	L.	5,514.02
		19	L.	5,418.22
		20	L.	5,321.15
		21	L.	5,222.78
		22	L.	5,123.10
		23	L.	5,022.09
L.	65,504.62	24	L.	4,919.74
		25	L.	4,816.02
		26	L.	4,710.91
		27	L.	4,604.41
		28	L.	4,496.48
		29	L.	4,387.12
		30	L.	4,276.30
		31	L.	4,164.00
		32	L.	4,050.20
		33	L.	3,934.89
		34	L.	3,818.04
		35	L.	3,699.63
L.	50,537.63	36	L.	3,579.64
		37	L.	3,458.05
		38	L.	3,334.84
		39	L.	3,209.99
		40	L.	3,083.47
		41	L.	2,955.27
		42	L.	2,825.35
		43	L.	2,693.71
		44	L.	2,560.31
		45	L.	2,425.13
		46	L.	2,288.15
		47	L.	2,149.34
L.	32,992.27	48	L.	2,008.68
		49	L.	1,866.14
		50	L.	1,721.71
		51	L.	1,575.35
		52	L.	1,427.04
		53	L.	1,276.75
		54	L.	1,124.45
		55	L.	970.13

		56	L.	813.75
		57	L.	655.28
		58	L.	494.70
		59	L.	331.98
L.	12,424.36	60	L.	167.09

Fuente: Elaboración propia basada en las condiciones de pago determinadas por el Banco.

7.6.5 Depreciaciones y amortizaciones.

En relación a las depreciaciones corresponden a mobiliario y equipo y equipo médico, asimismo, las amortizaciones son generadas por los gastos de constitución, siendo utilizado el método de línea recta tal como se muestra a continuación:

Tabla52.

Depreciación por compra de Mobiliario y Equipo en 2021.

Año	Depreciación Anual	Valor en Libros	Depreciación Acumulado
0		L. 508,713.50	
	Vlr. Residual	L. -	
	Vlr. Por Depreciar	L. 508,713.50	
1	L. 50,871.35	L. 457,842.15	L. 50,871.35
2	L. 50,871.35	L. 406,970.80	L. 101,742.70
3	L. 50,871.35	L. 356,099.45	L. 152,614.05
4	L. 50,871.35	L. 305,228.10	L. 203,485.40
5	L. 50,871.35	L. 254,356.75	L. 254,356.75
6	L. 50,871.35	L. 203,485.40	L. 305,228.10
7	L. 50,871.35	L. 152,614.05	L. 356,099.45
8	L. 50,871.35	L. 101,742.70	L. 406,970.80
9	L. 50,871.35	L. 50,871.35	L. 457,842.15
10	L. 50,871.35	L. 0.00	L. 508,713.50

Fuente: Elaboración propia basada en cotizaciones realizadas a través de páginas Web (Jetstereo 2020), (Lady Lee, 2020), (Office Depot, 2020), incrementando de acuerdo a la inflación proyectada.

Tabla53.

Depreciación por compra de Mobiliario y Equipo en 2023.

Año	Depreciación Anual	Valor en Libros	Depreciación Acumulado
0		L. 19,466.00	
	Vlr. Residual	L. 0.00	

	Vlr. Por Depreciar	L. 19,466.00	
1	L. 1,946.60	L. 17,519.40	L. 1,946.60
2	L. 1,946.60	L. 15,572.80	L. 3,893.20
3	L. 1,946.60	L. 13,626.20	L. 5,839.80
4	L. 1,946.60	L. 11,679.60	L. 7,786.40
5	L. 1,946.60	L. 9,733.00	L. 9,733.00
6	L. 1,946.60	L. 7,786.40	L. 11,679.60
7	L. 1,946.60	L. 5,839.80	L. 13,626.20
8	L. 1,946.60	L. 3,893.20	L. 15,572.80
9	L. 1,946.60	L. 1,946.60	L. 17,519.40
10	L. 1,946.60	L. 0.00	L. 19,466.00

Fuente: Elaboración propia basada en cotizaciones realizadas a través de páginas Web (Jetstereo 2020), (Lady Lee, 2020), (Office Depot, 2020), incrementando de acuerdo a la inflación proyectada.

Tabla54.

Depreciación por compra de Equipo Médico en 2021.

Año	Depreciación Anual	Valor en Libros	Depreciación Acumulado
0		L. 71,503.05	
	Vlr. Residual	L. -	
	Vlr. Por Depreciar	L. 71,503.05	
1	L. 10,214.72	L. 61,288.33	L. 10,214.72
2	L. 10,214.72	L. 51,073.61	L. 20,429.44
3	L. 10,214.72	L. 40,858.89	L. 30,644.16
4	L. 10,214.72	L. 30,644.16	L. 40,858.89
5	L. 10,214.72	L. 20,429.44	L. 51,073.61
6	L. 10,214.72	L. 10,214.72	L. 61,288.33
7	L. 10,214.72	L. -	L. 71,503.05

Fuente: Elaboración propia basada en cotizaciones realizadas a través de páginas Web en la categoría Salud y Equipamiento Médico(Mercado Libre, 2020), incrementando de acuerdo a la inflación proyectada.

Tabla 55.

Depreciación por compra de Equipo Médico en 2023.

Año	Depreciación Anual	Valor en Libros	Depreciación Acumulado
0		L. 5,010.30	
	Vlr. Residual	L. -	
	Vlr. Por Depreciar	L. 5,010.30	
1	L. 715.76	L. 4,294.54	L. 715.76
2	L. 715.76	L. 3,578.78	L. 1,431.51
3	L. 715.76	L. 2,863.03	L. 2,147.27
4	L. 715.76	L. 2,147.27	L. 2,863.03
5	L. 715.76	L. 1,431.51	L. 3,578.78
6	L. 715.76	L. 715.76	L. 4,294.54

7	L.	715.76	L.	-	L.	5,010.30
---	----	--------	----	---	----	----------

Fuente: Elaboración propia basada en cotizaciones realizadas a través de páginas Web en la categoría Salud y Equipamiento Médico(Mercado Libre, 2020), incrementando de acuerdo a la inflación proyectada.

Tabla 56.

Amortización de los Gastos de Constitución.

No.	Concepto	Total
1	Registro en la Cámara de Comercio	L. 590.00
2	Permiso de Operación	L. 1,438.00
3	Cámara de Comercio e Industria	L. 885.00
4	Honorarios Profesionales al Notario	L. 6,000.00
5	Publicación de aviso de Constitución	L. 719.00
6	Timbres	L. 350.00
7	Publicaciones en diarios	L. 900.00
8	Registro Impuestos sobre ventas	L. 1,000.00
9	Gastos adicionales	L. 3,000.00
10	Permiso por uso de rótulo	L. 150.00
	Total	L. 15,032.00
	Años de amortización	5
	Amortización anual	L. 3,006.40
	Amortización Mensual	L. 250.53
No.	Valor en Libros	
1	L. 12,025.60	
2	L. 9,019.20	
3	L. 6,012.80	
4	L. 3,006.40	
5	L. 0.00	

Fuente: Elaboración propia, basada en cotizaciones realizadas en 2020 en las páginas web de las Instituciones correspondientes.

7.6.6 Financiamiento y Tabla de Amortización de la Deuda

La inversión total en activos fijos suma L580,216.55 de los cuales a través de fondos aportados por los accionistas se financiarán L58,021.66 equivalentes al 10%, siendo la diferencia por L522,194.90 equivalente al 90%, solicitado a Banco Promerica a un plazo de 60 meses y tasa del 16% con cuota nivelada, tal como se muestra en el siguiente detalle:

Tabla 57.

Tabla de Amortización de la Deuda.

Porción C/P	Costo Financiero Anual	Meses	Capital	Intereses	Pago Total	Saldo
L. 74,113.05		-				L. 522,194.90
		1	L. 5,736.17	L. 6,962.60	L. 12,698.77	L. 516,458.73
		2	L. 5,812.65	L. 6,886.12	L. 12,698.77	L. 510,646.08
		3	L. 5,890.15	L. 6,808.61	L. 12,698.77	L. 504,755.93
		4	L. 5,968.69	L. 6,730.08	L. 12,698.77	L. 498,787.24
		5	L. 6,048.27	L. 6,650.50	L. 12,698.77	L. 492,738.97
		6	L. 6,128.91	L. 6,569.85	L. 12,698.77	L. 486,610.06
		7	L. 6,210.63	L. 6,488.13	L. 12,698.77	L. 480,399.43
		8	L. 6,293.44	L. 6,405.33	L. 12,698.77	L. 474,105.99
		9	L. 6,377.35	L. 6,321.41	L. 12,698.77	L. 467,728.64
		10	L. 6,462.38	L. 6,236.38	L. 12,698.77	L. 461,266.26
		11	L. 6,548.55	L. 6,150.22	L. 12,698.77	L. 454,717.71
L. 86,880.57	L. 78,272.13	12	L. 6,635.86	L. 6,062.90	L. 12,698.77	L. 448,081.84
		13	L. 6,724.34	L. 5,974.42	L. 12,698.77	L. 441,357.50
		14	L. 6,814.00	L. 5,884.77	L. 12,698.77	L. 434,543.50
		15	L. 6,904.85	L. 5,793.91	L. 12,698.77	L. 427,638.65
		16	L. 6,996.92	L. 5,701.85	L. 12,698.77	L. 420,641.74
		17	L. 7,090.21	L. 5,608.56	L. 12,698.77	L. 413,551.53
		18	L. 7,184.74	L. 5,514.02	L. 12,698.77	L. 406,366.78
		19	L. 7,280.54	L. 5,418.22	L. 12,698.77	L. 399,086.24
		20	L. 7,377.62	L. 5,321.15	L. 12,698.77	L. 391,708.63
		21	L. 7,475.98	L. 5,222.78	L. 12,698.77	L. 384,232.64
		22	L. 7,575.66	L. 5,123.10	L. 12,698.77	L. 376,656.98
		23	L. 7,676.67	L. 5,022.09	L. 12,698.77	L. 368,980.31
L.101,847.55	L. 65,504.62	24	L. 7,779.03	L. 4,919.74	L. 12,698.77	L. 361,201.28
		25	L. 7,882.75	L. 4,816.02	L. 12,698.77	L. 353,318.53
		26	L. 7,987.85	L. 4,710.91	L. 12,698.77	L. 345,330.68
		27	L. 8,094.36	L. 4,604.41	L. 12,698.77	L. 337,236.32
		28	L. 8,202.28	L. 4,496.48	L. 12,698.77	L. 329,034.04
		29	L. 8,311.64	L. 4,387.12	L. 12,698.77	L. 320,722.40
		30	L. 8,422.47	L. 4,276.30	L. 12,698.77	L. 312,299.93
		31	L. 8,534.77	L. 4,164.00	L. 12,698.77	L. 303,765.16
		32	L. 8,648.56	L. 4,050.20	L. 12,698.77	L. 295,116.60
		33	L. 8,763.88	L. 3,934.89	L. 12,698.77	L. 286,352.72
		34	L. 8,880.73	L. 3,818.04	L. 12,698.77	L. 277,471.99
		35	L. 8,999.14	L. 3,699.63	L. 12,698.77	L. 268,472.86
L.119,392.91	L. 50,537.63	36	L. 9,119.13	L. 3,579.64	L. 12,698.77	L. 259,353.73
		37	L. 9,240.72	L. 3,458.05	L. 12,698.77	L. 250,113.01
		38	L. 9,363.93	L. 3,334.84	L. 12,698.77	L. 240,749.09
		39	L. 9,488.78	L. 3,209.99	L. 12,698.77	L. 231,260.31
		40	L. 9,615.29	L. 3,083.47	L. 12,698.77	L. 221,645.02
		41	L. 9,743.50	L. 2,955.27	L. 12,698.77	L. 211,901.52
		42	L. 9,873.41	L. 2,825.35	L. 12,698.77	L. 202,028.11
		43	L. 10,005.06	L. 2,693.71	L. 12,698.77	L. 192,023.05

		44	L. 10,138.46	L. 2,560.31	L. 12,698.77	L. 181,884.59
		45	L. 10,273.64	L. 2,425.13	L. 12,698.77	L. 171,610.95
		46	L. 10,410.62	L. 2,288.15	L. 12,698.77	L. 161,200.33
		47	L. 10,549.43	L. 2,149.34	L. 12,698.77	L. 150,650.91
L.139,960.82	L. 32,992.27	48	L. 10,690.09	L. 2,008.68	L. 12,698.77	L. 139,960.82
		49	L. 10,832.62	L. 1,866.14	L. 12,698.77	L. 129,128.20
		50	L. 10,977.06	L. 1,721.71	L. 12,698.77	L. 118,151.14
		51	L. 11,123.42	L. 1,575.35	L. 12,698.77	L. 107,027.73
		52	L. 11,271.73	L. 1,427.04	L. 12,698.77	L. 95,756.00
		53	L. 11,422.02	L. 1,276.75	L. 12,698.77	L. 84,333.98
		54	L. 11,574.31	L. 1,124.45	L. 12,698.77	L. 72,759.67
		55	L. 11,728.64	L. 970.13	L. 12,698.77	L. 61,031.03
		56	L. 11,885.02	L. 813.75	L. 12,698.77	L. 49,146.01
		57	L. 12,043.49	L. 655.28	L. 12,698.77	L. 37,102.53
		58	L. 12,204.06	L. 494.70	L. 12,698.77	L. 24,898.46
		59	L. 12,366.79	L. 331.98	L. 12,698.77	L. 12,531.68
L.	-	L. 12,424.36	60	L. 12,531.68	L. 167.09	L. 12,698.77
						L. 0.00

Fuente: Autoría propia, basada en las condiciones proporcionadas por el Banco.

7.7 Presupuesto de Ingresos, Costos y Gastos

A continuación, se detalla el presupuesto de los ingresos que se obtendrán a través de la operatividad de la Agencia, costos que estará ligados directamente al servicio a proporcionar y gastos operativos.

7.7.1 Ingresos.

Los ingresos por servicios de acompañamiento para realizar diligencias y actividades recreativas, por atenciones de Enfermería Geriátrica y transporte (será llevado a cabo por el mismo profesional asignado a realizar el servicio acompañamiento o enfermería Geriátrica), son generados por la cantidad de servicios proporcionados, que año con año incrementan con base al crecimiento poblacional histórico, asimismo, los precios aumentan de acuerdo a la tasa de inflación. A continuación, se muestra desglose de los ingresos por cada una de las líneas de servicios proporcionados por la Agencia, así como los ingresos mínimos, promedio y máximos que podrían obtenerse de acuerdo a las encuestas aplicadas:

Tabla 58.

Ingresos por servicios de acompañamiento para realizar diligencias y actividades recreativas.

Años	Servicios	Mínimo		Promedio		Máximo	
		Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos
2021	8,183	L. 436.53	L. 3,572,243.39	L. 545.65	L. 4,465,237.26	L. 654.78	L. 5,358,231.13
2022	8,347	L. 457.70	L. 3,820,407.14	L. 572.12	L. 4,775,437.29	L. 686.53	L. 5,730,467.44
2023	8,514	L. 481.07	L. 4,095,812.65	L. 601.33	L. 5,119,689.01	L. 721.59	L. 6,143,565.38
2024	8,684	L. 506.87	L. 4,401,794.43	L. 633.58	L. 5,502,160.50	L. 760.29	L. 6,602,526.58
2025	8,858	L. 535.36	L. 4,742,158.78	L. 669.19	L. 5,927,609.56	L. 803.02	L. 7,113,060.34

Fuente: Elaboración propia, basada en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Tabla 59.

Ingresos por servicios de Enfermería Geriátrica.

Años	Servicios	Mínimo		Promedio		Máximo	
		Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos
2021	3,182	L. 1,091.30	L. 3,472,960.87	L. 1,227.71	L. 3,907,060.17	L. 1,364.11	L. 4,341,159.48
2022	3,246	L. 1,144.23	L. 3,714,227.46	L. 1,287.25	L. 4,178,483.64	L. 1,430.27	L. 4,642,739.83
2023	3,311	L. 1,202.66	L. 3,981,978.69	L. 1,352.99	L. 4,479,702.17	L. 1,503.31	L. 4,977,425.66
2024	3,377	L. 1,267.17	L. 4,279,456.39	L. 1,425.55	L. 4,814,362.80	L. 1,583.94	L. 5,349,269.22
2025	3,445	L. 1,338.38	L. 4,610,361.08	L. 1,505.67	L. 5,186,628.59	L. 1,672.96	L. 5,762,896.11

Fuente: Elaboración propia, basada en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Tabla 60.

Ingresos por servicios de transporte.

Años	Servicios	Mínimo		Promedio		Máximo	
		Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos
2021	11,366	L. 109.14	L. 1,240,455.31	L. 163.70	L. 1,860,558.94	L. 218.26	L. 2,480,662.56
2022	11,593	L. 114.43	L. 1,326,629.74	L. 171.64	L. 1,989,811.97	L. 228.84	L. 2,652,994.19
2023	11,825	L. 120.28	L. 1,422,263.83	L. 180.40	L. 2,133,253.53	L. 240.53	L. 2,844,243.23
2024	12,061	L. 126.73	L. 1,528,515.47	L. 190.08	L. 2,292,620.37	L. 253.43	L. 3,056,725.27
2025	12,303	L. 133.85	L. 1,646,706.40	L. 200.76	L. 2,469,894.95	L. 267.67	L. 3,293,083.49

Fuente: Elaboración propia, basada en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de

los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Para determinar los ingresos del proyecto, fueron considerados los precios promedio en el caso de los servicios de Acompañamiento, Enfermería Geriátrica y servicio de transporte. A continuación se muestra detalle:

Tabla 61.

Ingresos Totales por Servicios de Acompañamiento, Enfermería Geriátrica y transporte.

Años	Acompañamiento	Enfermería Geriátrica	Transporte	Total Ingresos
2021	L. 4,465,237.26	L. 3,907,060.17	L. 1,860,558.94	L.10,232,856.37
2022	L. 4,775,437.29	L. 4,178,483.64	L. 1,989,811.97	L.10,943,732.90
2023	L. 5,119,689.01	L. 4,479,702.17	L. 2,133,253.53	L.11,732,644.72
2024	L. 5,502,160.50	L. 4,814,362.80	L. 2,292,620.37	L.12,609,143.67
2025	L. 5,927,609.56	L. 5,186,628.59	L. 2,469,894.95	L.13,584,133.10

Fuente: Elaboración propia, basada en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

7.7.2 Costos.

Tabla 62.

Desglose de costos por servicios de acompañamiento, enfermería Geriátrica y transporte.

Año	Sueldo de cuidadoras	Sueldo de Enfermeras Geriátricas	13 avo. y 14 avo. Mes	Combustible	Depreciación	Insumos Médicos	Total
2021	L1,920,000.00	L.1,320,000.00	L.540,000.00	L. 810,000.00	L. 270,000.00	L.68,211.50	L4,928,211.50
2022	L2,013,120.00	L.1,384,020.00	L.566,190.00	L. 849,285.00	L. 283,095.00	L.71,519.76	L5,167,229.76
2023	L2,327,515.66	L.1,454,697.29	L.630,368.82	L. 952,165.50	L. 317,388.50	L.75,172.03	L5,757,307.80
2024	L2,452,348.08	L.1,532,717.55	L.664,177.61	L.1,003,233.31	L. 334,411.10	L.79,203.76	L6,066,091.41
2025	L2,590,170.05	L.1,618,856.28	L.701,504.39	L.1,059,615.02	L. 353,205.01	L.83,655.01	L6,407,005.75

Fuente: Elaboración propia, basado en investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos operativos, cálculo de treceavo y catorceavo mes, insumos médicos según las cotizaciones realizadas, además del valor por combustible y depreciación que se pagará a cada empleado por el uso de sus vehículos para el traslado de los clientes, considerando el incremento anual correspondiente a la inflación proyectada.

En relación al costo por servicios de transporte corresponde a L4,500 por combustible y L1,500 por depreciación mensualmente en 2021, ambos gastos incrementan cada año de acuerdo al comportamiento de la tasa de inflación, considerando que los empleados tendrán que poseer vehículo propio para movilizar a los clientes.

7.7.3 Gastos.

Tabla 63.

Desglose de gastos.

Año	2021	2022	2023	2024	2025
Costo de Administración					
Sueldos y salarios administrativos	L. 2,292,000.00	L. 2,403,162.00	L. 2,525,883.47	L. 2,661,355.02	L. 2,810,923.18
Aportación Patronal IHSS	L. 126,545.76	L. 126,545.76	L. 132,297.84	L. 132,297.84	L. 132,297.84
Aportación Patronal RAP	L. 44,200.75	L. 48,225.28	L. 54,079.50	L. 59,154.37	L. 64,757.30
Treceavo y catorceavo mes	L. 382,000.00	L. 400,527.00	L. 420,980.58	L. 443,559.17	L. 468,487.20
Alquiler	L. 644,624.40	L. 675,888.68	L. 710,404.07	L. 748,505.40	L. 790,571.41
Gastos diversos	L. 96,693.66	L. 101,383.30	L. 106,560.61	L. 112,275.81	L. 118,585.71
Mantenimiento	L. 24,000.00	L. 25,164.00	L. 26,449.04	L. 27,867.59	L. 29,433.75
Capacitaciones	L. 40,000.00	L. 56,940.00	L. 59,847.74	L. 63,057.57	L. 66,601.40
Certificado en Enfermería Geriátrica	L. 101,385.00	L. -	L. -	L. -	L. -
Plan telefónico para empleados	L. 169,384.72	L. 177,599.88	L. 197,039.83	L. 207,607.73	L. 219,275.29
Publicidad	L. 257,948.00	L. 68,152.50	L. 71,632.82	L. 75,474.73	L. 79,716.41
Outsourcsing por servicio de aseo	L. 120,000.00	L. 125,820.00	L. 132,245.21	L. 139,337.96	L. 147,168.75
Depreciaciones mobiliario y equipo médico	L. 61,086.07	L. 61,086.07	L. 63,748.43	L. 63,748.43	L. 63,748.43
Amortización Gastos de Constitución	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40
Otros gastos	L. 65,000.00	L. 8,000.00	L. 8,160.00	L. 8,323.20	L. 8,489.66
Total	L. 4,427,874.76	L. 4,281,500.88	L. 4,512,335.53	L. 4,745,571.22	L. 5,003,062.72

Fuente: Elaboración propia, basado en investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos administrativos, cálculo de las aportaciones patronales, treceavo y catorceavo mes, además de cotizaciones relacionadas con el alquiler, certificado en Enfermería Geriátrica, plan telefónico, publicidad, servicio de aseo y otros gastos y cálculo de las correspondientes depreciaciones y amortizaciones, considerando la proyección de la inflación para cada año.

7.8 Proyección de Estados Financieros

Para valorar la rentabilidad de la Agencia, se realizaron proyecciones de los estados financieros correspondientes, los cuales se detallan a continuación:

7.8.1 Estado de Resultado.

Tabla 64.

Estado de Resultados.

Año	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos					
Acompañamiento y					
Enfermería Geriátrica	L.8,372,297.43	L.8,953,920.94	L.9,599,391.19	L.10,316,523.31	L.11,114,238.15
Servicios de transporte	L.1,860,558.94	L.1,989,811.97	L.2,133,253.53	L. 2,292,620.37	L. 2,469,894.95
(-) Impuestos sobre ventas	L.1,255,844.61	L.1,343,088.14	L.1,439,908.68	L. 1,547,478.50	L. 1,667,135.72
Ingresos netos por servicios	L.8,977,011.75	L.9,600,644.76	L.10,292,736.04	L.11,061,665.18	L.11,916,997.38
Costos de venta					
Acompañamiento y					
Enfermería Geriátrica	L.3,848,211.50	L.4,034,849.76	L. 4,487,753.81	L. 4,728,447.00	L. 4,994,185.72
Servicios de transporte	L.1,080,000.00	L.1,132,380.00	L. 1,269,554.00	L. 1,337,644.41	L. 1,412,820.03
Costo de venta	L.4,928,211.50	L.5,167,229.76	L. 5,757,307.80	L. 6,066,091.41	L. 6,407,005.75
Utilidad Bruta	L.4,048,800.25	L.4,433,415.00	L. 4,535,428.24	L. 4,995,573.77	L. 5,509,991.63
Gastos de Operación					
Sueldos y salarios					
administrativos	L.2,292,000.00	L.2,403,162.00	L. 2,525,883.47	L. 2,661,355.02	L. 2,810,923.18
Aportación Patronal IHSS	L. 126,545.76	L. 126,545.76	L. 132,297.84	L. 132,297.84	L. 132,297.84
Aportación Patronal RAP	L. 44,200.75	L. 48,225.28	L. 54,079.50	L. 59,154.37	L. 64,757.30
Treceavo y catorceavo mes	L. 382,000.00	L. 400,527.00	L. 420,980.58	L. 443,559.17	L. 468,487.20
Alquiler	L. 644,624.40	L. 675,888.68	L. 710,404.07	L. 748,505.40	L. 790,571.41
Gastos diversos	L. 96,693.66	L. 101,383.30	L. 106,560.61	L. 112,275.81	L. 118,585.71
Mantenimiento	L. 24,000.00	L. 25,164.00	L. 26,449.04	L. 27,867.59	L. 29,433.75
Capacitaciones	L. 40,000.00	L. 56,940.00	L. 59,847.74	L. 63,057.57	L. 66,601.40
Certificado en Enfermería Geriátrica	L. 101,385.00	L. -	L. -	L. -	L. -
Plan telefónico para empleados	L. 169,384.72	L. 177,599.88	L. 197,039.83	L. 207,607.73	L. 219,275.29
Publicidad	L. 257,948.00	L. 68,152.50	L. 71,632.82	L. 75,474.73	L. 79,716.41
Outsourcing por servicio de aseo	L. 120,000.00	L. 125,820.00	L. 132,245.21	L. 139,337.96	L. 147,168.75
Depreciaciones mobiliario y equipo médico	L. 61,086.07	L. 61,086.07	L. 63,748.43	L. 63,748.43	L. 63,748.43
Amortización Gastos de Constitución	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40
Otros gastos	L. 65,000.00	L. 8,000.00	L. 8,160.00	L. 8,323.20	L. 8,489.66
Gastos operativos totales	L.4,427,874.76	L.4,281,500.88	L. 4,512,335.53	L. 4,745,571.22	L. 5,003,062.72

Utilidad de Operación	L. -379,074.51	L. 151,914.13	L. 23,092.70	L. 250,002.54	L. 506,928.90
Gastos financieros					
(Intereses)	L. 78,272.13	L. 65,504.62	L. 50,537.63	L. 32,992.27	L. 12,424.36
Utilidad antes de impuestos	L. -457,346.64	L. 86,409.51	L. - 27,444.93	L. 217,010.27	L. 494,504.54
Impuestos sobre la renta	L. -	L. 21,602.38	L. -	L. 54,252.57	L. 123,626.13
Utilidad Neta	L. -457,346.64	L. 64,807.13	L. - 27,444.93	L. 162,757.70	L. 370,878.40

Fuente: Elaboración propia, los ingresos están basados en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020). En relación a los costos de venta están acorde a las investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos operativos, cálculo de treceavo y catorceavo mes, insumos médicos según las cotizaciones realizadas, además del valor por combustible y depreciación que se pagará a cada empleado por el uso de sus vehículos para el traslado de los clientes, considerando el incremento anual correspondiente a la inflación proyectada. Respecto a los gastos operativos corresponden a las investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos administrativos, cálculo de las aportaciones patronales, treceavo y catorceavo mes, además de cotizaciones relacionadas con el alquiler, certificado en Enfermería Geriátrica, plan telefónico, publicidad, servicio de aseo y otros gastos y cálculo de las correspondientes depreciaciones y amortizaciones, considerando la proyección de la inflación para cada año, los gastos financieros son generados por los intereses a pagar por el financiamiento solicitado al Banco y de igual manera se incluye en pago de impuestos sobre la renta.

7.8.2 Flujo de efectivo.

Tabla 65.

Flujo de Efectivo.

Año	2021	2022	2023	2024	2025
Saldo inicial	L. -	L.-531,459.69	L.-531,930.75	L. -682,825.61	L.-585,208.25
Ingresos					
Acompañamiento y					
Enfermería Geriátrica	L.8,372,297.43	L.8,953,920.94	L.9,599,391.19	L.10,316,523.31	L.11,114,238.15
Servicios de transporte	L.1,860,558.94	L.1,989,811.97	L.2,133,253.53	L. 2,292,620.37	L. 2,469,894.95
(-) Impuestos sobre ventas	L.1,255,844.61	L.1,343,088.14	L.1,439,908.68	L. 1,547,478.50	L. 1,667,135.72
Total ingresos	L.8,977,011.75	L.9,600,644.76	L.10,292,736.04	L.11,061,665.18	L.11,916,997.38
Egresos					
Sueldo de Cuidadoras y					
Enfermeras Geriátricas	L.3,240,000.00	L.3,397,140.00	L. 3,782,212.95	L. 3,985,065.64	L. 4,209,026.33
Treceavo y catorceavo mes	L. 540,000.00	L. 566,190.00	L. 630,368.82	L. 664,177.61	L. 701,504.39
Insumos médicos	L. 68,211.50	L. 71,519.76	L. 75,172.03	L. 79,203.76	L. 83,655.01
Combustible y depreciación	L.1,080,000.00	L.1,132,380.00	L. 1,269,554.00	L. 1,337,644.41	L. 1,412,820.03
Sueldos y salarios administrativos	L.2,292,000.00	L.2,403,162.00	L. 2,525,883.47	L. 2,661,355.02	L. 2,810,923.18
Aportación Patronal IHSS	L. 126,545.76	L. 126,545.76	L. 132,297.84	L. 132,297.84	L. 132,297.84
Aportación Patronal RAP	L. 44,200.75	L. 48,225.28	L. 54,079.50	L. 59,154.37	L. 64,757.30
Treceavo y catorceavo mes	L. 382,000.00	L. 400,527.00	L. 420,980.58	L. 443,559.17	L. 468,487.20
Alquiler	L. 644,624.40	L. 675,888.68	L. 710,404.07	L. 748,505.40	L. 790,571.41
Gastos diversos	L. 96,693.66	L. 101,383.30	L. 106,560.61	L. 112,275.81	L. 118,585.71
Mantenimiento	L. 24,000.00	L. 25,164.00	L. 26,449.04	L. 27,867.59	L. 29,433.75

Capacitaciones	L. 40,000.00	L. 56,940.00	L. 59,847.74	L. 63,057.57	L. 66,601.40
Certificado en Enfermería Geriátrica	L. 101,385.00	L. -	L. -	L. -	L. -
Plan telefónico para empleados	L. 169,384.72	L. 177,599.88	L. 197,039.83	L. 207,607.73	L. 219,275.29
Publicidad	L. 257,948.00	L. 68,152.50	L. 71,632.82	L. 75,474.73	L. 79,716.41
Outsourcing por servicio de aseo	L. 120,000.00	L. 125,820.00	L. 132,245.21	L. 139,337.96	L. 147,168.75
Depreciaciones mobiliario y equipo médico	L. 61,086.07	L. 61,086.07	L. 63,748.43	L. 63,748.43	L. 63,748.43
Amortización Gastos de Constitución	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40
Impuestos sobre la renta	L. -	L. -	L. 21,602.38	L. -	L. 54,252.57
Otros gastos	L. 65,000.00	L. 8,000.00	L. 8,160.00	L. 8,323.20	L. 8,489.66
Total egresos	L.9,356,086.26	L.9,448,730.63	L.10,291,245.72	L.10,811,662.64	L.11,464,321.04
Egresos Financieros					
Abonos a capital	L. 74,113.05	L. 86,880.57	L. 101,847.55	L. 119,392.91	L. 139,960.82
Gastos financieros	L. 78,272.13	L. 65,504.62	L. 50,537.63	L. 32,992.27	L. 12,424.36
Total egresos financieros	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18
Total Egresos	L.9,508,471.44	L.9,601,115.82	L.10,443,630.90	L.10,964,047.82	L.11,616,706.22
Cambio de efectivo	L. 531,459.69	L. -471.06	L.-150,894.86	L. 97,617.36	L. 300,291.15
Saldo final	L. -531,459.69	L. -531,930.75	L.-682,825.61	L. -585,208.25	L.-284,917.09
Cobertura de deuda	-2.49	-2.49	-3.48	-2.84	-0.87
Cobertura de deuda ajustada	-2.49	1.00	0.01	1.64	2.97

Fuente: Elaboración propia, los ingresos están basados en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020). En relación a los costos de venta están acorde a las investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos operativos, cálculo de treceavo y catorceavo mes, insumos médicos según las cotizaciones realizadas, además del valor por combustible y depreciación que se pagará a cada empleado por el uso de sus vehículos para el traslado de los clientes, considerando el incremento anual correspondiente a la inflación proyectada. Respecto a los gastos operativos corresponden a las investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos administrativos, cálculo de las aportaciones patronales, treceavo y catorceavo mes, además de cotizaciones relacionadas con el alquiler, certificado en Enfermería Geriátrica, plan telefónico, publicidad, servicio de aseo y otros gastos y cálculo de las correspondientes depreciaciones y amortizaciones, considerando la proyección de la inflación para cada año, de igual manera se incluye en pago de impuestos sobre la renta y el egreso financiero es generado por los intereses y capital a pagar por el financiamiento solicitado al Banco.

7.8.3 Balance general.

El balance general se muestra a continuación, y en él se desglosan activos, pasivos y patrimonio.

Tabla 66.

Balance General.

Año	2021	2022	2023	2024	2025
Activos					
Activo Circulante	L.247,445.00	L. 259,817.25	L. 272,808.11	L. 286,448.52	L. 353,602.81
Efectivo y equivalentes de efectivo	L.150,000.00	L. 157,500.00	L. 165,375.00	L. 173,643.75	L. 235,157.81
Otro Inventario (insumos médicos)	L. 97,445.00	L. 102,317.25	L. 107,433.11	L. 112,804.77	L. 118,445.01
Activos fijos	L.519,130.48	L. 458,044.41	L. 418,772.28	L. 355,023.85	L. 291,275.42
Mobiliario y equipo	L.508,713.50	L. 508,713.50	L. 528,179.50	L. 528,179.50	L. 528,179.50
Equipo médico	L. 71,503.05	L. 71,503.05	L. 76,513.35	L. 76,513.35	L. 76,513.35
(-) Depreciaciones Acumuladas	L. 61,086.07	L. 122,172.14	L. 185,920.57	L. 249,669.00	L. 313,417.43
Activos diferidos	L. 65,744.30	L. 62,737.90	L. 59,731.50	L. 56,725.10	L. 53,718.70
Gastos de Constitución	L. 12,025.60	L. 9,019.20	L. 6,012.80	L. 3,006.40	L. -
Depósitos de alquiler	L. 53,718.70	L. 53,718.70	L. 53,718.70	L. 53,718.70	L. 53,718.70
Total activos	L.832,319.78	L. 780,599.56	L. 751,311.89	L. 698,197.47	L. 698,596.93
Pasivo					
Pasivo Circulante	L. 74,113.05	L. 86,880.57	L. 101,847.55	L. 119,392.91	L. 139,960.82
Préstamos por pagar CP	L. 74,113.05	L. 86,880.57	L. 101,847.55	L. 119,392.91	L. 139,960.82
Pasivo Largo Plazo	L.448,081.84	L. 361,201.28	L. 259,353.73	L. 139,960.82	L. -
Préstamos por pagar LP	L.448,081.84	L. 361,201.28	L. 259,353.73	L. 139,960.82	L. -
Total Pasivos	L.522,194.90	L. 448,081.84	L. 361,201.28	L. 259,353.73	L. 139,960.82
Capital Social	L. 25,000.00	L. 25,000.00	L. 25,000.00	L. 25,000.00	L. 25,000.00
Otras aportaciones de capital	L.742,471.52	L. 700,057.22	L. 327,748.41	L. 278,530.97	L. -
Utilidades acumuladas	L. -	L-457,346.64	L. 64,807.13	L. -27,444.93	L. 162,757.70
Utilidades del periodo	L-457,346.64	L. 64,807.13	L. -27,444.93	L. 162,757.70	L. 370,878.40
Total Patrimonio	L.310,124.88	L. 332,517.71	L. 390,110.61	L. 438,843.74	L. 558,636.11
Total Pasivos más Patrimonio	L.832,319.78	L. 780,599.56	L. 751,311.89	L. 698,197.47	L. 698,596.93

Fuente: Elaboración propia, en el caso de los activos está basada en las cotizaciones del inventario de insumos requeridos para la operatividad adecuada de la Agencia, asimismo, cotizaciones del mobiliario y equipo médico, considerando la respectiva depreciación de los mismos, gastos de constitución y depósito de alquiler. En relación a los pasivos corresponden únicamente al préstamo solicitado para completar la inversión a realizar para la puesta en marcha del proyecto. El patrimonio está integrado por el capital con el cual será constituida la Agencia, otras aportaciones corresponden a los fondos que serán aportados por los socios para apoyar la operatividad inicial de la Agencia con la finalidad de financiarla inicialmente mientras se fortalece la misma y las utilidades en los primeros periodos la Agencia tendrá que hacerse de clientes por lo que en algunos periodos serán generadas perdidas sin embargo dicho comportamiento se revertirá a partir de 2024.

7.8.4 Indicadores financieros.

Tabla 67.

Indicadores Financieros.

Año	2021	2022	2023	2024	2025
Liquidez					
Prueba de ácido	2.02	1.81	1.62	1.45	1.68
Razón circulante	3.34	2.99	2.68	2.40	2.53
Capital de trabajo	173,332	172,937	170,961	167,056	213,642
Requerimiento de capital de trabajo	97,445	102,317	107,433	112,805	118,445
Capital de trabajo / Requerimiento	1.78	1.69	1.59	1.48	1.80
Apalancamiento					
Deuda Bancaria / Patrimonio	1.68	1.35	0.93	0.59	0.25
Relación deuda / patrimonio	1.68	1.35	0.93	0.59	0.25
Deuda a largo plazo / Activo fijo neto	0.86	0.79	0.62	0.39	0.00
Cobertura					
Cobertura de intereses	-4.02	3.30	1.78	9.60	46.17

Fuente: Elaboración propia con base a las fórmulas extraídas del documento Análisis de riesgo de crédito e indicadores financieros (Unidad de Análisis del Mercado Financiero).

En relación a los indicadores de liquidez se muestran satisfactorios, reflejando la capacidad de pago de la Agencia en relación a las obligaciones en el corto plazo, ya que, tanto la prueba de ácido como la razón circulante son superiores a 1, sin embargo, cada periodo se reducen como consecuencia del aumento en el pasivo circulante, el cual se genera por la porción circulante del financiamiento de largo plazo solicitado a Banco Promerica. Asimismo, al verificar el requerimiento de capital es menor al capital de trabajo generado por la empresa, por lo que aparte del financiamiento solicitado a Banco Promerica no necesita financiamiento de terceros o socios.

El pasivo está integrado únicamente por deuda bancaria, correspondiente al préstamo adquirido para compra de mobiliario y equipo médico, a través de Banco Promerica, por lo tanto la deuda bancaria/patrimonio y relación deuda/patrimonio reflejan los mismos resultados, siendo satisfactorios en cada periodo al ser inferiores a 2.50 veces (máximo aceptado en Banco

Promerica), reduciéndose cada periodo por el fortalecimiento del patrimonio producto de las utilidades generadas y aportaciones de los socios para apoyar la operatividad de la Agencia. En lo que respecta a la deuda a largo plazo/activo fijo neto permite establecer el empleo de financiamiento a largo plazo para la adquisición de activos fijos, dicho indicador se reduce cada periodo por las amortizaciones realizadas al préstamo.

La cobertura de intereses muestra la capacidad de la empresa para cubrir el pago de intereses de los financiamientos adquiridos, por lo que la Agencia mejora con el transcurso de los años, principalmente por la reducción del gasto financiero ya que no se adquirieron nuevas obligaciones. Cabe mencionar que, dicho indicador es negativo en 2021 porque no se generan utilidades operativas y en 2023 el indicador es bajo ya que en ese año la utilidad operativa es más baja respecto al periodo anterior.

7.8.5 Punto de equilibrio.

En relación a los ingresos requeridos para que la Agencia logre cumplir con sus egresos ya sean directos, operativos o financieros, deben ser de L10,155,366 en 2021e incrementan cada periodo para hacer frente al aumento de los egresos:

Tabla 68.

Punto de Equilibrio.

Año	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos					
Ingresos por servicios	L.10,155,365.73	L.9,601,664.84	L.10,635,178.00	L.10,845,511.72	L.11,267,528.35
Total ingresos	L.10,155,365.73	L.9,601,664.84	L.10,635,178.00	L.10,845,511.72	L.11,267,528.35
Egresos					
Costo Directo	L. 5,575,105.79	L.5,167,778.78	L. 5,948,854.91	L. 5,947,555.31	L. 6,057,827.88
Total costo de ventas	L. 5,575,105.79	L.5,167,778.78	L. 5,948,854.91	L. 5,947,555.31	L. 6,057,827.88
Sueldos y salarios administrativos	L. 2,292,000.00	L.2,403,162.00	L. 2,525,883.47	L. 2,661,355.02	L. 2,810,923.18
Aportación Patronal	L. 126,545.76	L. 126,545.76	L. 132,297.84	L. 132,297.84	L. 132,297.84

IHSS

Aportación Patronal

RAP	L. 44,200.75	L. 48,225.28	L. 54,079.50	L. 59,154.37	L. 64,757.30
Treceavo y catorceavo mes	L. 382,000.00	L. 400,527.00	L. 420,980.58	L. 443,559.17	L. 468,487.20
Alquiler	L. 644,624.40	L. 675,888.68	L. 710,404.07	L. 748,505.40	L. 790,571.41
Gastos diversos	L. 96,693.66	L. 101,383.30	L. 106,560.61	L. 112,275.81	L. 118,585.71
Mantenimiento	L. 24,000.00	L. 25,164.00	L. 26,449.04	L. 27,867.59	L. 29,433.75
Capacitaciones	L. 40,000.00	L. 56,940.00	L. 59,847.74	L. 63,057.57	L. 66,601.40
Certificado en Enfermería Geriátrica	L. 101,385.00	L.-	L. -	L. -	L. -
Plan telefónico para empleados	L. 169,384.72	L. 177,599.88	L. 197,039.83	L. 207,607.73	L. 219,275.29
Publicidad	L. 257,948.00	L. 68,152.50	L. 71,632.82	L. 75,474.73	L. 79,716.41
Outsourcing por servicio de aseo	L. 120,000.00	L. 125,820.00	L. 132,245.21	L. 139,337.96	L. 147,168.75
Depreciaciones mobiliario y equipo médico	L. 61,086.07	L. 61,086.07	L. 63,748.43	L. 63,748.43	L. 63,748.43
Amortización Gastos de Constitución	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40
Impuestos sobre la renta	L. -	L. -	L. 21,602.38	L. -	L. 54,252.57
Otros gastos	L. 65,000.00	L. 8,000.00	L. 8,160.00	L. 8,323.20	L. 8,489.66
Total egresos	L. 4,427,874.76	L. 4,281,500.88	L. 4,533,937.91	L. 4,745,571.22	L. 5,057,315.29
Egresos Financieros					
Abonos a capital	L. 74,113.05	L. 86,880.57	L. 101,847.55	L. 119,392.91	L. 139,960.82
Gastos financieros	L. 78,272.13	L. 65,504.62	L. 50,537.63	L. 32,992.27	L. 12,424.36
Total egresos financieros	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18
Diferencia	L. -	L. -	L. -	L. -	L. -

Gastos Operativos	L. 4,427,874.76	L. 4,281,500.88	L. 4,533,937.91	L. 4,745,571.22	L. 5,057,315.29
Gastos Financieros	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18
Margen deseado	45%	46%	44%	45%	46%
Punto de Equilibrio	L. 10,155,365.73	L. 9,601,664.84	L. 10,635,178.00	L. 10,845,511.72	L. 11,267,528.35

Fuente: Elaboración propia, los costos de venta están basados en las investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos operativos, cálculo de treceavo y catorceavo mes, insumos médicos según las cotizaciones realizadas, además del valor por combustible y depreciación que se pagará a cada empleado por el uso de sus vehículos para el traslado de los clientes, considerando el incremento anual correspondiente a la inflación proyectada. Respecto a los gastos operativos corresponden a las investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos administrativos, cálculo de las aportaciones patronales, treceavo y catorceavo mes, además de cotizaciones relacionadas con el alquiler, certificado en Enfermería Geriátrica, plan telefónico, publicidad, servicio de aseo y otros gastos y cálculo de las correspondientes depreciaciones y amortizaciones, considerando la proyección de la inflación para cada año, de igual manera se incluye en pago de impuestos sobre la renta y el egreso financiero es generado por los intereses y capital a pagar por el financiamiento solicitado al Banco. Los ingresos cubren el valor de los costos y gastos generados por la Agencia.

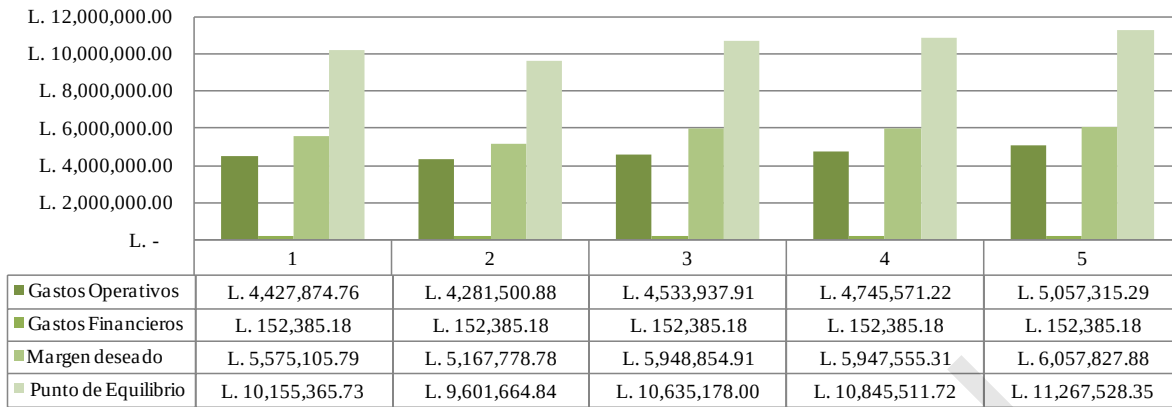


Figura 25. Punto de equilibrio. Elaboración propia basada en los resultados obtenidos respecto al cálculo del punto de equilibrio.

7.9 Cálculo de Técnicas de Evaluación Económica y Financiera del Proyecto

7.9.1 Cálculo del valor actual neto (VAN) y su aceptación (promedio industrial)

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+k)} + \frac{F_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1+k)^n}$$

Figura 26. Fórmula del Valor Actual Neto. Extraída del documento Valor Actual Neto (Velayos Morales, 2019).

Donde:

F_t son los flujos de dinero en cada periodo t

I_0 es la inversión realiza en el momento inicial ($t = 0$)

n es el número de periodos de tiempo

Tabla 69.

Elementos para cálculo del Valor Actual Neto.

Detalle	Inversión	2,021	2,022	2,023	2,024	2,025
Flujo de Efectivo	L.-58,021.66	L.-319,141.12	L.215,780.17	L.141,157.45	L.348,905.44	L.863,544.76
Flujo de Efectivo Acumulado						
Utilidad Neta		L.-457,346.64	L. 64,807.13	L.-27,444.93	L.162,757.70	L. 370,878.40
Depreciaciones		L. 61,086.07	L. 61,086.07	L. 63,748.43	L. 63,748.43	L. 63,748.43
Amortizaciones		L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40
Pagos a Préstamo		L. 74,113.05	L. 86,880.57	L.101,847.55	L.119,392.91	L. 139,960.82
Valor de rescate de los activos						L. 285,950.71
Inversión	L.-80,216.55					
Préstamo	L.522,194.90					

Fuente: Elaboración propia, basada en el formato extraído del documento Método de Valoración de Descuento de Flujos de Caja (Serrano Fernández, 2014).

Sustituyendo la fórmula se detalla lo siguiente:

$$F_t = L-319,141 \text{ (2021), } L215,780 \text{ (2022), } L141,157 \text{ (2023), } L348,905 \text{ (2024), } L863,545 \text{ (2025)}$$

$$I_0 = L580,217$$

$$N= 5 \text{ años}$$

Considerando lo anterior, el Valor Actual Neto resultante es L666,015.65, por lo que al ser mayor a 1 es satisfactorio y rentable, ya que indica el funcionamiento de la Agencia generará beneficios económicos. En relación al promedio industrial, actualmente no funciona una empresa similar a la Agencia propuesta.

7.9.2 Calculo de la tasa interna de retorno (TIR), comparación con la TMAR y su aceptación (promedio industrial).

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1 + TIR)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1 + TIR)} + \frac{F_2}{(1 + TIR)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1 + TIR)^n} = 0$$

Figura 27. Fórmula de la Tasa Interna de Retorno. Extraída del documento Tasa Interna de Retorno (Sevilla, 2019)

Donde:

F_t son los flujos de dinero en cada periodo t

I_0 es la inversión realiza en el momento inicial ($t = 0$)

Sustituyendo la fórmula se detalla lo siguiente:

$F_t = \text{L-319,141 (2021), L215,780 (2022), L141,157 (2023), L348,905 (2024), L863,545 (2025)}$

$I_0 = \text{L580,217}$

Considerando lo detallado anteriormente, la Tasa Interna de Retorno resulta ser 59.29% y al ser mayor al costo de capital por 14.98%, se demuestra que el proyecto es viable.

En relación al promedio industrial, actualmente no funciona una empresa similar a la Agencia propuesta.

7.9.3 Relación entre VAN y TIR.

Al calcular tanto el VAN como la TIR, muestran resultados satisfactorios por lo que se demuestra que la puesta en marcha de la Agencia es rentable y viable.

7.9.4 Capacidad de pago.

En relación a la capacidad de pago de la Agencia, fue determinada a través de la fórmula de cobertura de deuda ajustada, en la cual se resta de los ingresos los egresos y posteriormente se divide entre los egresos financieros, dicho indicador debe ser mayor a 1.20 considerando que el 0.20 le permite a la Agencia cubrir gastos imprevistos, en el caso de la Agencia dicho indicador va mejorando a partir de 2024, periodo en el que empiezan a reflejarse utilidades de manera continua.

Tabla 70.

Capacidad de Pago.

Año	2021	2022	2023	2024	2025
Total Ingresos	L.8,977,011.75	L.9,600,644.76	L.10,292,736.04	L.11,061,665.18	L.11,916,997.38
Total Egresos	L.9,356,086.26	L.9,448,730.63	L.10,291,245.72	L.10,811,662.64	L.11,464,321.04
Egreso Financiero	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18
Cobertura de Deuda Ajustada	-2.49	1.00	0.01	1.64	2.97

Fuente: Elaboración propia, fórmula extraída del documento Ratios del Balance y de la Cuenta de Resultados (Área de Pymes, 2005).

7.9.5 Periodo de recuperación de inversión.

La inversión para poner en funcionamiento la Agencia, será recuperada en tres años, un mes y veinte y un días, tal como se muestra en el siguiente detalle:

Tabla 71.

Periodo de Recuperación de la Inversión.

Periodo de Recuperación de la Inversión	
Inversión	-L 58,021.66
Flujo de efectivo año 1	-L 319,141.12 1° año
	-L 377,162.77
	L 215,780.17 2° año
	-L 161,382.60
	L 141,157.45 3° año
	-L 20,225.16
	L 348,905.44 4° año

Flujo de efectivo año 5 / Inversión 0.06
1 Meses
21 Días

Fuente: Elaboración propia, fórmula extraída del documento Periodo de Recuperación de la Inversión (Pymes Futuro, 2010).

7.9.6 Relación beneficio – costo.

La relación beneficio costo es satisfactoria, ya que resultas ser de 1.02 y al ser mayor a 1 demuestra que la Agencia generará ganancias, logrando cubrir todos sus egresos y adicionalmente, se estarán obteniendo excedentes por L979,286.06 en el transcurso de los cinco años proyectados.

Tabla 72.

Relación Beneficio Costo.

Año	2021	2022	2023	2024	2025	Total
Ingresos	L.8,977,011.75	L.9,600,644.76	L.10,292,736.04	L.11,061,665.18	L.11,916,997.38	L.51,849,055.11
Egresos	L.9,226,993.79	L.9,376,638.16	L.10,194,728.51	L.10,736,584.61	L.11,334,823.98	L.50,869,769.05
Relación Beneficio / Costo				1.02		

Fuente: Elaboración propia, fórmula extraída del documento Análisis de Costo Beneficio (Castañer Martínez, 2014).

7.10 Análisis de Sensibilidad

7.10.1 Definir cuáles son los rubros más sensibles del negocio (recordar, mínimo tasa de inflación), después de un análisis exhaustivo del mercado.

Entre los factores que pueden influir en la operatividad de la Agencia se encuentran la tasa de inflación que afecta los precios de los insumos médicos indispensables para la aplicación de primeros auxilios y enfermería Geriátrica, lo que generaría una reducción en el margen de utilidad de la Agencia.

Adicionalmente, el servicio de transporte, que se llevará a cabo a través del vehículo propio de cada empleado operativo, se ve impactado por las variaciones en el precio del combustible, provocando una reducción en las ganancias obtenidas por dicha fuente.

Actualmente, no se cuenta con una empresa similar a la Agencia propuesta, sin embargo pueden surgir competidores que podrían ofrecer precios más bajos, por lo que la cantidad de servicios demandados podría verse reducida.

7.10.2 Calcular de nuevo las técnicas que consideran el valor del dinero en el tiempo.

La principal técnica utilizada es la tasa de inflación, la cual fue proyectada con base al promedio de los últimos cuatro años que resultó ser un aumento de 0.26% anual, detallándose de la siguiente manera:

Tabla 73.

Proyecciones de la Tasa de Inflación.

Año	Tasa de Inflación	Variación	Crecimiento promedio
2016	3.31%		
2017	4.73%	1.42%	0.26%
2018	4.22%	-0.51%	
2019	4.08%	-0.14%	
2020	4.34%		
2021	4.59%		
2022	4.85%		
2023	5.11%		
2024	5.36%		
2025	5.62%		

Fuente: Elaboración propia con base al crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

7.10.3 Técnicas de evaluación no sensibilizadas y sensibilizadas.

Con el propósito de sensibilizar las proyecciones realizadas, se tomó como base el precio promedio del rango de precios, que el cliente está dispuesto a pagar por los servicios correspondientes a Enfermería Geriátrica, acompañamiento para realizar diligencias o actividades recreativas y servicios de transporte proporcionados por la Agencia:

Tabla 74.

Ingresos Totales por Servicios de Acompañamiento, Enfermería Geriátrica y Transporte.

Años	Acompañamiento	Enfermería Geriátrica	Transporte	Total Ingresos
2021	L. 4,465,237	L. 3,907,060	L. 1,860,559	L. 10,232,856
2022	L. 4,775,437	L. 4,178,484	L. 1,989,812	L. 10,943,733
2023	L. 5,119,689	L. 4,479,702	L. 2,133,254	L. 11,732,645
2024	L. 5,502,161	L. 4,814,363	L. 2,292,620	L. 12,609,144
2025	L. 5,927,610	L. 5,186,629	L. 2,469,895	L. 13,584,133

Fuente: Elaboración propia, basada en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Tomando como base el cuadro anterior, el escenario pesimista corresponde a una reducción del 2.5% del ingreso proyectado para los servicios de Enfermería Geriátrica y acompañamiento para realizar diligencias y actividades recreativas, caso contrario, en el escenario optimista se consideran un incremento del 2.5% en los ingresos anteriormente mencionados.

A continuación se muestra un cuadro comparativo en relación a los ingresos anuales generados en cada escenario, cabe mencionar que, los ingresos excluyen el impuesto sobre ventas:

Tabla 75.

Escenarios de Ingresos.

Detalle	2021	2022	2023	2024	2025
Escenario Optimista	L.8,581,604.87	L.9,177,768.96	L.9,839,375.97	L.10,574,436.39	L.11,392,094.11
Escenario Base	L.8,372,297.43	L.8,953,920.94	L.9,599,391.19	L.10,316,523.31	L.11,114,238.15
Escenario Pesimista	L.8,179,734.59	L.8,747,980.75	L.9,378,605.19	L.10,079,243.27	L.10,858,610.68

Fuente: Elaboración propia, basada en el estado de resultados elaborado y detallado anteriormente para el escenario base, en cuanto al escenario optimista y pesimista solamente se incrementaron y redujeron los ingresos en un 3% respectivamente.

Tal como se logra observar, los ingresos varían acorde al incremento o reducción en considerado en cada uno de los escenarios. Cabe mencionar que, otro elemento relevante es el costo de venta sin embargo, en el caso de la Agencia se mantiene constante debido a que los mismos están integrados principalmente por los sueldos de las cuidadoras y enfermeras geriátricas, es decir es un egreso fijo.

Adicionalmente, se muestran los siguientes indicadores:

Tabla 76.

Flujo de Efectivo.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Escenario Optimista	L. -58,021.66	L-141,229.80	L. 358,483.28	L. 345,144.51	L. 513,325.03	L1,040,677.93
Escenario Base	L. -58,021.66	L-319,141.12	L. 215,780.17	L. 141,157.45	L. 348,905.44	L 863,544.76
Escenario Pesimista	L. -58,021.66	L-482,819.53	L. 84,493.30	L. -46,510.65	L. 197,639.41	L. 700,582.24

Fuente: Elaboración propia, basada en el flujo de efectivo elaborado y detallado anteriormente para el escenario base, en cuanto al escenario optimista y pesimista solamente se incrementaron y redujeron los ingresos en un 3% respectivamente.

Tabla 77.

Indicadores de viabilidad.

	VAN	TIR	Periodo de Recuperación	Beneficio/Costo
Escenario Optimista	1,245,169.59	139.00%	1 año, 6 meses y 20 días	1.04
Escenario Base	666,015.65	59.29%	3 años, 1 mes y 21 días	1.02
Escenario Pesimista	133,194.03	16.10%	4 años, 5 meses y 7 días	1.00

Fuente: Elaboración propia, basada en la TIR, VAN, periodo de recuperación y relación beneficio/costo elaborado y detallado anteriormente para el escenario base, en cuanto al escenario optimista y pesimista solamente se incrementaron y redujeron los ingresos en un 3% respectivamente.

Considerando, los datos detallados anteriormente, es posible corroborar que en cada uno de los escenarios, los indicadores son satisfactorios, incluso, pese a que en los primeros periodos se generan pérdidas, posteriormente se recupera de manera significativa, por lo que absorben dichos resultados negativos.

El valor actual neto se mantiene mayor a 1, la tasa interna de retorno es superior al costo de capital de 14.98%, el periodo de recuperación es menor a los periodos proyectados y la relación beneficio costo es mayor a 1 tanto en el escenario base como en el escenario optimista por lo que la Agencia es capaz de cubrir todos sus egresos y generar ganancias, en lo que respecta a el escenario pesimista es igual a 1 sin embargo en términos absolutos se genera un excedente de L33,919.01.

7.10.4 Análisis de impacto, sensibilidad y su contingencia.

La mayor sensibilidad se encuentra en los ingresos ya sea por el número de servicios proporcionados o por el precio que el cliente esté dispuesto a pagar, en el análisis realizado el enfoque se mantuvo en los precios, considerando que, ya se cuenta con la base del rango de precios que el cliente está dispuesto a pagar, por lo que, al considerar el punto medio de los rangos para el análisis general de proyecto se está siendo conservador.

En el caso de los costos, incluye principalmente el sueldo de las cuidadoras y enfermeras geriátricas, y el mismo es superior al del mercado laboral, en el caso de las cuidadoras que serían psicólogas tienen actualmente un sueldo de L10,292.23 a L28,766.72 (Psicólogos, 2021) y trabajadores sociales de L10,233.21 a L34,839.74 (Profesionales del Trabajo Social, 2021), en el proyecto se contempla un sueldo de L16,000 para los cuidadores en 2021 e incrementa de

acuerdo a la inflación en periodos posteriores y las enfermeras tienen un sueldo de L10,644.20 a L30,607.00(Profesionales de Enfermería, 2021)y en el proyecto se contempla un sueldo de L22,000 incrementado posteriormente acorde a la inflación, dicho sueldo considerando que, la empresa invertirá en su preparación certificándolas como enfermeras geriátricas. Considerando que la empresa tiene un total de 22 empleados y la rama de actividad económica está entre actividades de hospitales y servicios comunales, sociales y personales, seguridad y limpieza, de acuerdo a la tabla de salario mínimo éste se mantiene en L9,472.44 (Secretaria de Trabajo y Seguridad Social, 2020), por lo cual los sueldos de la Agencia son competitivos.

7.11 Riesgo Financiero de la Inversión

El riesgo radica, en pueden surgir elementos externos a la Agencia que afecten directamente el día a día de sus operaciones como ser, protestas, toques de queda, entre otros, correspondientes a problemas del país en general.

La tasa de inflación que afecta los precios de los insumos médicos indispensables para la aplicación de primeros auxilios y enfermería Geriátrica, lo que generaría una reducción en el margen de utilidad de la Agencia. Además, de la tasa de interés considerando que, si la Institución Bancaria a través de la cual se adquieren financiamientos determina incrementar la tasa de interés puede hacerlo ya que en el contrato se indica que la tasa es variable.

Asimismo, el servicio de transporte, que se llevará a cabo a través del vehículo propio de cada empleado operativo, se ve impactado por las variaciones en el precio del combustible, provocando una reducción en las ganancias obtenidas por dicha fuente.

Adicionalmente, pueden aparecer competidores que podrían ofrecer precios más bajos, por lo que la cantidad de servicios demandados podría verse reducida, sin embargo, al ser una Agencia pionera en su giro de negocio ya tendrá su status y preferencia por parte de los clientes, por lo

que lo indispensable es que la Agencia compita en brindar un servicio de calidad inigualable, en lugar de entrar a una guerra de precios.

A continuación, se muestra la guía de apetito por el riesgo utilizada para determinar de manera más específica los riesgos a los que se expone la Agencia, la matriz de riesgo y la administración del riesgo, haciendo referencia a la gestión de riesgos implementada por la Organización:

Impacto	Catastrófico	3	6	9
	Medio	2	4	6
	Insignificante	1	2	3
		Bajo	Medio	Alto
		Probabilidad		

Figura 28. Guía de Apetito por el Riesgo. Extraída del documento Gestión de Riesgos (EALDE Business School, 2019).

Tabla 78.

Matriz de Riesgo.

No.	Evento de Amenaza (Riesgo)	Categoría	Probabilidad	Bajo	Medio	Alto	Impacto	Bajo	Medio	Alto	Riesgo (Probabilidad X Impacto)	Prioridad
				1	2	3		1	2	3		
1	Accidentes graves	Humano				3				3	9	ALTO
2	Robo de documentos	Humano	1				1				1	BAJO
3	Robo de equipo	Humano			2				2		4	MEDIO
4	Divulgación de información	Humano	1						2		2	BAJO
5	Manipulación no autorizada de información	Humano	1						2		2	BAJO

6	Falla de equipos	Técnico	2	3	6	ALTO
7	Malfuncionamiento de equipos	Técnico	2	3	6	ALTO
8	Errores humanos	Humano	2	3	6	ALTO
9	Abuso de privilegios	Humano	1	1	1	BAJO
10	Indisponibilidad del personal	Humano	2	3	6	ALTO
	Acciones de empleados					
	descontentos contra la					
11	organización	Humano	1	2	2	BAJO
12	Daño por derrame de agua potable	Natural /Humano	1	1	1	BAJO
13	Destrucción de equipo o medios	Humano	1	2	2	BAJO
14	Terremoto /sismo /temblor	Natural	1	1	1	BAJO
15	Deslave	Natural	1	1	1	BAJO
16	Incendio	Natural	1	2	2	BAJO
17	Lluvias intensas	Natural	1	1	1	BAJO
18	Inundación	Natural	1	2	2	BAJO
	Interrupción del negocio de					
19	proveedores	Operacional	1	2	2	BAJO
20	Rotación de personal especializado	Humano	1	2	2	BAJO
21	Desconfianza de los clientes	Reputaciones	2	3	6	ALTO
	Elaborar presupuestos inferiores a					
22	los fondos requeridos	Presupuestario	1	2	2	BAJO
23	Protestas	Político	1	2	2	BAJO
24	Inseguridad	Político	1	2	2	BAJO
	Situación cultural del país que					
	dificulte la aceptación del					
25	proyecto.	Humano	1	3	3	MEDIO
	Situación económica difícil de las					
	familias que no permita contratar					
26	los servicios de la empresa.	Político	1	3	3	MEDIO
27	Clientes insatisfechos	Reputacional	1	2	2	BAJO
28	Nuevos competidores	Operacional	2	2	4	MEDIO
	Falta de personal idóneo para					
	realizar las labores requeridas por					
29	la empresa.	Operacional	1	3	3	MEDIO
	Ingresos insuficientes para cubrir					
	gastos operativos, costos y					
30	financiamientos.	Presupuestario	2	3	6	ALTO

Fuente: Elaboración propia, basada en el documento Modelo de apetito de riesgo en las cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (Sánchez Ramirez & Jimenez Alfaro, 2018).

En la siguiente tabla, se muestran las acciones que se llevarán a cabo ya sea para evitar, transferir, compartir, mitigar o aceptar cada riesgo según aplique.

Tabla 79.

Administración del Riesgo.

No.	Evento de Amenaza (Riesgo)	Prioridad	Evitar	Transferir	Compartir	Mitigar	Aceptar	Controles a Realizar (Acciones estratégicas)
1	Accidentes graves	9				X		Contar con equipo de seguridad idónea y que su uso sea obligatorio.
2	Robo de documentos	1				X		Restringir el acceso a documentos importantes.
3	Robo de equipo	4				X		Contar con un lugar de almacenamiento con medidas de seguridad adecuadas.
4	Divulgación de información	2					X	
5	Manipulación no autorizada de información	2				X		Contar con cajas de seguridad con niveles de restricción. Adecuados.
6	Falla de equipos	6				X		Proporcionar mantenimiento adecuado al equipo.
7	Malfuncionamiento de equipos	6				X		Proporcionar mantenimiento adecuado al equipo.
8	Errores humanos	6	X					Procedimientos de atención documentados y control de calidad por terceros.
9	Abuso de privilegios	1				X		Contar con lineamientos y procedimientos establecidos, que sean aplicados sin distinciones.
10	Indisponibilidad del personal	6				X		Controlar los horarios y citas de cada empleado.
11	Acciones de empleados descontentos contra la organización	2				X		Documentar cada instrucción o proceso seguido por la Agencia, demostrando ser un lugar capacitado para los clientes y respetuoso con sus empleados.
12	Daño por agua	1	X					Contar con medidas a aplicar en caso de excesos de agua.
13	Destrucción de equipo o medios	2	X					Dar mantenimiento preventivo de manera programada.
14	Terremoto /sismo /temblor	1					X	
15	Deslave	1				X		Rutas de evacuación debidamente señaladas.
16	Incendio	2				X		Rutas de evacuación debidamente señaladas.
17	Lluvias intensas	1				X		Rutas de evacuación debidamente señaladas.
18	Inundación	2				X		Rutas de evacuación debidamente señaladas.
19	Interrupción del negocio de proveedores	2				X		Rutas de evacuación debidamente señaladas.
20	Rotación de personal especializado	2				X		Contar con una guía de puestos en la Institución.
21	Desconfianza de los clientes	6				X		Contar con el personal idóneo que proporcione calidez al cliente y usuario.

22	Elaborar presupuestos inferiores a los fondos requeridos	2	X	Tener claridad de los requerimientos de la empresa, realizar las cotizaciones necesarias.
23	Protestas	2	X	Mantenerse informados respecto a convocatorias que se realicen para organizar protestas.
24	Inseguridad	2	X	Tener claridad de zonas, colonias o barrios que tengan un alto nivel delictivo.
25	Situación cultural del país que dificulte la aceptación del proyecto.	3	X	Realizar campañas de concientización respecto a la importancia de los cuidados a adultos mayores.
26	Situación económica difícil de las familias que no permita contratar los servicios de la empresa.	3	X	Analizar la posibilidad de brindar descuentos.
27	Clientes insatisfechos	2	X	Contar con personal con vocación del servicio al cliente.
28	Nuevos competidores	4	X	Ser los mejores en los servicios proporcionados para ganar la fidelización de los clientes.
29	Falta de personal idóneo para realizar las labores requeridas por la empresa.	3	X	Seleccionar personal con capacidades, estudios y experiencia en el cuidado de adultos mayores y posteriormente certificarlos o capacitarlos.
30	Ingresos insuficientes para cubrir gastos operativos, costos y financiamientos.	6	X	Tener claridad de la operatividad de la empresa, verificar constantemente los flujos de efectivo obtenidos.

Fuente: Fuente: Elaboración propia, basada en el documento Modelo de apetito de riesgo en las cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (Sánchez Ramirez & Jimenez Alfaro, 2018).

Capítulo 8. Estudio de Impacto Social

La Agencia de asistencia para adultos mayores está enfocada en el crecimiento y rentabilidad de la empresa, que como ya se demostró en capítulos anteriores, dicho fin se cumple, sin embargo, a su vez por el giro de negocio en el que se encuentra, generará un impacto positivo e inigualable en la sociedad hondureña, al ser un respiro para los familiares de adultos mayores que necesitan apoyo para el cuidado de los mismos, por lo que se estará atendiendo a una necesidad insatisfecha en el mercado.

Entre las contribuciones a la sociedad se encuentran las siguientes:

- a. En el país impera el desempleo por lo que a través de la operatividad de la Agencia se contribuirá al desarrollo personal, laboral y familiar de los 22 colaboradores seleccionados para formar parte del equipo, de los cuáles 15 integrarán el área operativa (5 Enfermeras Geriátricas y 10 cuidadoras) y 7 el área Administrativa (Director General, Gerente Médico, Gerente Administrativo y Financiero, Servicios Generales, Auxiliar Contable, Servicio al Cliente y Oficial de Recursos Humanos), proporcionando una retribución monetaria adecuada por su compromiso con la empresa. Adicionalmente, se contratará Outsourcing por una persona encargada del aseo de las instalaciones. Cabe mencionar que, de acuerdo a publicaciones del Instituto Nacional de Estadísticas (2020) en 2018 la pobreza representaba el 61.85% del total de la población en el territorio hondureño, de los cuales el 38.72% corresponden a pobreza extrema, siendo la diferencia por 23.13% pobreza relativa, además de una tasa de desempleo abierto en el país de 5.7% (245,726 personas), por lo que la Agencia podría ayudar a reducir dichas cifras al proporcionar empleos dignos.

- b. El mercado laboral en el país es pequeño, por lo que muchas personas no se preparan académicamente para lo que desean ser sino para lo que deben ser para conseguir trabajo, por lo que se brindará la oportunidad de dar un impulso a carreras profesionales como es el caso de Trabajo Social y Psicología, además, de abrir camino a una especialidad con la que no se cuenta actualmente en el país como lo es la Enfermería Geriátrica, por lo que se podría contribuir a ampliar la oferta estudiantil en caso que Instituciones Educativas se interesen, permitiendo a la población acceder a una nueva rama de la medicina.
- c. Se contribuirá a la economía en general ya que, al operar, proporcionará fondos tanto a su equipo de trabajo a través de los sueldos como a los proveedores por medio de las compras realizadas, por lo que, los mismos podrán invertir o inyectar ese capital a la economía a través de la compras en comercios, pago de servicios estudiantiles, adquisición de productos o mercancías incluso de pequeños negocios, siendo parte fundamental para el crecimiento de los mismos. En el ámbito de la economía, la Agencia contribuirá a toda una cadena de beneficiarios, ya que, incluso con los fondos trasladados de la Agencia a terceros se pagarán servicios públicos e impuestos, financiamientos ya sean bancarios o no bancarios.
- d. Las empresas, Instituciones u Organizaciones para las cuales laboran los familiares o encargados de adultos mayores, también se verán beneficiadas considerando que, los empleados no tendrán la necesidad de solicitar permisos para acompañar a sus familiares con edades avanzadas a cita médicas por ejemplo, que en ciertos casos son realizadas de manera recurrente, además de cuidados en casa por algún motivo de salud por el cual se

necesiten cuidados especiales. De igual manera, aumentará la concentración de los empleados al disminuir sus preocupaciones o estrés generado por dejar solos a los adultos mayores a su cargo, a su vez se reducirá el cansancio ya que un profesional de la Agencia le brindará su apoyo.

- e. Se mejorará la calidad de vida del adulto mayor al permitirle tener un día a día más activo e independiente, ya que no tendrán que acoplarse al tiempo de sus familiares o encargados quienes laboran y tienen largas jornadas de trabajo, para realizar las actividades que deseen o requieran. Asimismo, mejorará su salud tanto física como mental, considerando que, tendrá la oportunidad de dejar de sentirse solos o aislados, tendrán más energía, mejor humor y ánimo para convivir y disfrutar de su familia.
- f. Las familias tendrán un apoyo para el cuidado del adulto mayor, por lo que podrán convivir de manera más armoniosa al verse reducida sus preocupaciones o estrés por no poder atender adecuadamente al adulto mayor. Las familias podrán sentirse más seguras al saber que los adultos mayores están acompañados realizando sus diligencias o actividades recreativas o de contar con el cuidado de personal especializado en Enfermería Geriátrica para las atenciones requeridas.
- g. La Agencia será un nuevo contribuyente en el pago de impuestos sobre la renta e impuestos sobre ventas, por lo que proveerá de fondos al Estado, los cuales serán utilizados para desarrollar estrategias que aporten al crecimiento y progreso del país, además de impulsar la inversión en educación, salud, vivienda, entre otros. La mayor

parte de los impuestos generados por la Agencia corresponden a los servicios proporcionados, ya que en conjunto durante los cinco años proyectados se generarán contribuciones de impuestos sobre ventas por una suma total de L7,253,455.65. En lo que respecta al impuesto sobre la renta, al transcurrir los cinco periodos proyectados será realizados pagos por un total de L199,481.08.

- h. Con la puesta en marcha del proyecto, se colaborará ala operatividad y crecimiento de sus proveedores al realizar compras de sus productos, contribuyendo a mejorar sus ingresos y a su vez fortaleciendo dicha empresa, con el propósito que su mejoría genere empleos o a su vez el fortalecimiento de su propia cadena de proveedores.
- i. La creación de una Agencia que proporcione servicios nuevos e innovadores sentará precedentes, para impulsar a que los nuevos emprendedores se arriesguen a abrir su mente y se atrevan a proponer nuevos servicios o negocios, ser pioneros y atender las necesidades insatisfechas de la población, siendo útiles a lo sociedad, más allá de los rubros o negocios existentes. El propósito de la Agencia es ser pioneros al ofrecer servicios bien estructurados, que no se encuentran de manera especializada o formal en el mercado, siendo por ende rentables, proponiéndose con el tiempo ampliar sus operaciones a otros Departamentos del territorio hondureño, incluso atravesar las fronteras nacionales, lo cual también sería un punto motivante para los emprendedores que se proponen llegar a operar en otros departamentos o países.

- j. Fortalecimiento cultural respecto al cuidado de los adultos mayores, considerando que las nuevas generaciones aprenderán a valorar a dichos miembros familiares y aprovechar de la mejor manera su tiempo con ellos. La educación en el seno familiar, al contar con dicha Agencia será distinta y orientada a valorar a los adultos mayores, en relación a sus conocimientos, experiencias, anécdotas ya que la actitud y entusiasmo del mismo adulto mayor será diferente al tener una vida más activa e independiente.

DEGT-UNAH

Capítulo 9. Conclusiones y Recomendaciones

9.1 Conclusiones

- a. La evaluación de mercado es viable y factible, ya que, se considera que, la demanda está integrada por 47,148 personas con ingresos promedio mensuales de L20,000.00 en adelante, y la Agencia cuenta con 10 cuidadoras y 5 enfermeras geriátricas, al considerar la demanda global atendida tanto por los servicios de acompañamiento como por Enfermería Geriátrica suman 929 personas al mes, por lo que la Agencia cubre el 2% de la demanda global existente. Cabe mencionar que, de acuerdo a las proyecciones registradas por el Instituto Nacional de Estadísticas (2013), en 2020 la población en el Municipio del Distrito Central se concentran 1,276,738 de personas y de éstos 114,428 personas que simbolizan el 9% de la población son adultos de 60 años en adelante, sin embargo, quienes pagarían por los servicios de la Agencia serían sus familiares o encargados con ingresos mayores a L20,000.00. En relación a los precios se utilizó el promedio entre el rango de precios mínimos y máximos seleccionado por los encuestados por cada uno de los servicios proporcionados ya sea por Enfermería Geriátrica, Acompañamiento o Transporte. A través de lo mencionado anteriormente, es posible determinar que la Agencia generará ingresos que permitan incluso generar excedentes para fortalecer la operatividad de la Agencia, aún cuando solo se considera atender un 2% de la población que podría requerir los servicios, a precios promedio entre el valor máximo y mínimo que están dispuestos a pagar.
- b. El proyecto es viable y factible a través del estudio técnico, análisis que permitió la valoración técnica del análisis al definir que la localización de la Agencia será en Torre

Metrópolis, dicho espacio debe contar con espacio para recepción, sala de espera para los clientes, espacio de oficina de los colaboradores, cafetería y comedor, sala de reuniones y un baño; se contará con once cuidadoras y seis enfermeras geriátricas en 2021, ingeniería del local y costo de inversión en activos fijos por un total de L522,194.90 que corresponden a mobiliario y equipo médico de los cuales el 90% serán financiados con Banco Promerica siendo la diferencia aportada por los socios.

- c. El proyecto es viable y factible al realizar el estudio organizacional y administrativo, ya que se definió una estructura en la cual hay un Director General, así como una Gerencia Médica y una Gerencia Administrativa y financiera; además de la colaboración de 10 cuidadoras las cuales deberán tener títulos universitarios en psicología, trabajo social y enfermería, asimismo se les capacitará en primeros auxilios; 5 Licenciadas en enfermería con experiencia en atención a adultos mayores (será certificada en Enfermería Geriátrica), un encargado de servicios generales, un auxiliar contable, un oficial de recursos humanos y un encargado de servicio al cliente; adicionalmente, se tiene contemplado realizar dos capacitaciones al año; estructurar el proceso de contratación además de definir que la Agencia será constituida como una Sociedad Anónima.
- d. El proyecto es viable y factible desde el punto de vista financiero por medio de la valoración de los principales indicadores VAN de L666,015.65, TIR de 59.29%, R C/B de 1.02 y un periodo de recuperación de tres años, un mes y veinte y un días, siendo resultados satisfactorios, lo que implica que la inversión analizada es factible para ser ejecutada considerando que los riesgos financieros del proyecto se mantienen dentro de los parámetros aceptables para la decisión final de invertir.

- e. El impacto social que genera la Agencia es satisfactorio por lo que es posible determinar su viabilidad y factibilidad, al verificar que la agencia será generadora de empleos, contribuirá con el pago de impuestos, mejorará la calidad de vida tanto de los adultos mayores como de sus familias o encargados, mejorará la productividad de los empleados que laboren en otras empresas.

DEGT-UNAH

9.2 Recomendaciones

- a. Se recomienda la ejecución del proyecto para la Creación de una Agencia de Asistencia a domicilio para Adultos Mayores en el Distrito Central de Honduras, considerando que, el proyecto es viable y factible una vez evaluado de forma administrativa, financiera, económica y social; haciendo uso de las técnicas científicas de evaluación de proyectos de inversión.
- b. Se recomienda dar importancia a proyectos similares al presentado, es decir que se enfoquen en sectores desatendidos de la población.
- c. En caso de realizarse estudios posteriores que den seguimiento a la presente tesis, corroborar si dicho negocio podría realizarse en otra zona del territorio nacional o analizar si sería adecuado ampliar su rango de acción a personas menores de 60 años que tengan alguna enfermedad crónica o problemas de salud por lo que requieran los servicios proporcionados por la Agencia.

BIBLIOGRAFÍA

- 10 Funciones Principales de un Cuidador/a Profesional*. (1 de septiembre de 2019). Recuperado el 24 de noviembre de 2019, de <https://www.cuidados.net/10-funciones-principales-de-un-cuidador-a-profesional/>
- Área de Pymes. (2005). *Ratios del Balance y de la Cuenta de Resultados*. Recuperado el 12 de marzo de 2020, de <https://www.areadepymes.com/?tit=ratios-de-cobertura-ratios-del-balance-y-de-la-cuenta-de-resultados&name=Manuales&fid=ej0bcai#m97>
- Balanza, G. (2007). *Perfil profesional requerido en la formación de los enfermeros para la gestión del cuidado del anciano*. Recuperado el 20 de agosto de 2019, de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Enfgeriatrica/10/2736?ver=sindiseno>
- Banco Central de Honduras. (2020). *Honduras: Tasa de Política Monetaria del BCH*. Recuperado el 1 de mayo de 2020, de <https://www.bch.hn/esteco/monetaria/tpm.pdf>
- Banco Central de Honduras. (2020). *Indice de Precios al Consumidor*. Recuperado el 7 de marzo de 2020, de https://www.bch.hn/indice_precios_pub.php
- Banco Central de Honduras. (agosto de 2019). *Revisión Programa Monetario 2019-2020*. Recuperado el 7 de marzo de 2020, de https://www.bch.hn/download/programa_monetario/revision_programa_monetario_2019_2020.pdf
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad*. Recuperado el 5 de julio de 2021, de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Cano Gutierrez, C. A. (s.f.). *El Cuidador Temores y Oportunidades*. Recuperado el 2019 de diciembre de 12, de

<https://www.tena.com.co/contentassets/7a39f0b20b1548999755886f48610be3/el-cuidador-temores-y-oportunidades-2017.pdf>

Castañer Martínez, J. (28 de febrero de 2014). *Análisis de Costo Beneficio*. Recuperado el 11 de marzo de 2020, de

http://gis.jp.pr.gov/Externo_Econ/Talleres/PresentationCB_JP_ETI.pdf

Centro de Estudios Profesionales Santa Gema. (31 de agosto de 2017). *Las funciones de un auxiliar de enfermería en un geriátrico*. Recuperado el 1 de mayo de 2019, de

<https://www.fp-santagema.es/las-funciones-auxiliar-enfermeria-geriatrico/>

CEPAL. (10 de julio de 2014). *Comisión Económica para América Central y El Caribe*.

Recuperado el 22 de octubre de 2018, de <https://www.cepal.org/es/infografias/personas-mayores-america-latina-caribe>

CONADEH. (2013). *Informe Sobre el Estado General de los Derechos Humanos en Honduras*.

Recuperado el 25 de octubre de 2018, de

<http://app.conadeh.hn/Anual2013/pdf/info2013/Adulto%20Mayor.pdf>

Congreso Nacional. (2009). Recuperado el 25 de noviembre de 2019, de

<https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/HondurasPlandeNacion20102022.pdf>

Cruz, A., & Pérez, V. (diciembre de 2013). *Gestión Gerencial del Director y la Responsabilidad Social en las Organizaciones Educativas*. Recuperado el 8 de julio de 2021, de

https://www.researchgate.net/publication/319149449_GESTION_GERENCIAL_DEL_

DIRECTOR_Y_LA_RESPONSABILIDAD_SOCIAL_EN_LAS_ORGANIZACIONES _EDUCATIVAS

Cuervo, J. (2019). *El Rol del Director Médico*. Recuperado el 20 de abril de 2019, de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911191710674>

Descripción de Puesto de Gerente de Administración y Finanzas. (19 de noviembre de 2019).

Recuperado el 30 de noviembre de 2019, de <https://www.rrhh-web.com/descripcion-de-puesto-de-gerente-de-administracion-y-finanzas-ejemplo.html>

Díaz, H. (2013). *Modelo de un plan de Capacitación*. Recuperado el 13 de noviembre de 2019, de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>

EAE Business School. (2019). *Fases del Proceso de Contratación*. Recuperado el 23 de agosto de 2019, de <https://www.eaeprogramas.es/empresa-familiar/fases-del-proceso-de-contratacion>

EALDE Business School. (6 de agosto de 2019). *Gestión de Riesgos*. Recuperado el 20 de septiembre de 2019, de <https://www.ealde.es/matriz-evaluacion-riesgos/>

ENAER. (30 de marzo de 2015). *Departamento de Servicios Generales*. Recuperado el 5 de agosto de 2019, de https://www.enaer.cl/ChileTransparente/pdf/estructura_organica/G_Logistica/Depart_Servicios_Generales.pdf

Escuela de Organización Industrial. (2012). *Recursos Humanos y sus Funciones*. Recuperado el 1 de mayo de 2019, de <https://www.eoi.es/blogs/cristinaperez1/2012/05/15/recursos-humanos-y-sus-funciones/>

Evaluación de Desempeño de Empleados. (2019). Recuperado el 12 de septiembre de 2019, de

<https://www.planillaexcel.com/evaluacion-de-desempeno-de-empleados-en-excel>

Furian, P. H. (2019). *Mapa Político de Honduras.* Recuperado el 12 de noviembre de 2019, de

<https://es.dreamstime.com/mapa-pol%C3%ADtico-de-honduras-image102848918>

Gestión del Cronograma del Proyecto. (2008). Recuperado el 10 de mayo de 2020, de

<http://www.gestionsocial.org/archivos/00000831/PM4DEV.2.pdf>

Gestión Integral de Recursos Humanos. (s.f.). Recuperado el 1 de mayo de 2019, de

https://www.edebe.com/educacion/documentos/830029-0-529-830029_la_oarh_cast.pdf

Google Maps. (2019). *Ubicación Torre Metrópolis.* Recuperado el 12 de octubre de 2019, de

<https://www.google.com/maps/place/Torre+Metr%C3%B3polis/@14.085697,->

[87.188425,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8f6fa2d4915e97ef:0x57af63058677bee9!](https://www.google.com/maps/place/Torre+Metr%C3%B3polis/@14.085697,-87.188425,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8f6fa2d4915e97ef:0x57af63058677bee9!8m2!3d14.085697!4d-87.1862363?hl=es)

[8m2!3d14.085697!4d-87.1862363?hl=es](https://www.google.com/maps/place/Torre+Metr%C3%B3polis/@14.085697,-87.188425,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8f6fa2d4915e97ef:0x57af63058677bee9!8m2!3d14.085697!4d-87.1862363?hl=es)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la*

Investigación. Recuperado el 29 de junio de 2021, de

<https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la->

[Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)

Herrera Castellanos, M. (2011). *Fórmula para Cálculo de la Muestra de Poblaciones Finitas .*

Recuperado el 24 de octubre de 2019, de

<https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de->

[la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf](https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf)

Híjar, L. C. (2017). *Necesidades Prioritarias de los adultos mayores según su percepción en un*

club del adulto mayor. Recuperado el 19 de octubre de 2018, de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5816/Ayala_hl.pdf?sequence=2

Infotechnology . (s.f.). *WhatsApp: El nuevo truco para saber la ubicación en tiempo real de cualquier contacto*. Recuperado el 5 de julio de 2021, de <https://www.infotechnology.com/actualidad/whatsapp-el-nuevo-truco-para-saber-la-ubicacion-en-tiempo-real-de-cualquier-contacto/>

Instituto Nacional de Estadísticas. (2017). *Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples*. Recuperado el febrero de 2020, de <http://170.238.108.227/binhnd/RpWebEngine.exe/Portal?BASE=EPH2017&lang=ESP>

Instituto Nacional de Estadísticas. (1 de julio de 2013). *Honduras: Proyecciones de Población 2013-2050*. Recuperado el 24 de diciembre de 2018, de https://www.ine.gob.hn/publicaciones/Censos/Censo_2013/09Tomo-IX-Proyecciones-de-Poblacion/Cuadros%20xls/1.pdf

Instituto Nacional de Estadísticas. (2020). *Indicadores Cifras de País 2018*. Recuperado el 28 de mayo de 2020, de <https://www.ine.gob.hn/V3/imag-doc/2019/09/cifras-de-pais-2018.pdf>

Instituto Superior de Estudios Sociales y Sociosanitarios. (s.f.). *¿Es lo mismo geriatría que gerontología?* . Recuperado el 2019 de diciembre de 12, de <https://www.isesinstituto.com/noticia/es-lo-mismo-geriatria-que-gerontologia>

Jenkins, D. (2005). *La Tercera Edad: de los 65 a los 100 años*. Recuperado el 28 de octubre de 2018, de http://publications.paho.org/spanish/PC_590_Tercera_edad.pdf

Jetstereo. (2020). *Computadoras y Laptops*. Recuperado el 2 de mayo de 2020, de <https://www.jetstereo.com/computadoras-portatiles>

- Jonhson, B., Onwuegbuzie, A., & Turner, L. (2007). *Hacia una Definición de Investigación de Métodos Mixtos*. Recuperado el 1 de julio de 2021, de https://www.researchgate.net/publication/235413072_Toward_a_Definition_of_Mixed_Methods_Research_Journal_of_Mixed_Methods_Research_1_112-133
- Jovel, C. (2015). *Manual de Funciones Auxiliar Contable*. Recuperado el 30 de abril de 2019, de https://www.academia.edu/19704768/MANUAL_FUNCIONES_AUXILIAR_CONTABLE
- Joyners. (2018). *Joyners*. Recuperado el 28 de octubre de 2018, de <https://www.joyners.es/servicios>
- Joyners. (2019). *Joyners*. Recuperado el 28 de octubre de 2018, de <https://www.joyners.es/servicios>
- Joyners. (23 de noviembre de 2017). *La Vejez Vista Desde Diferentes Culturas*. Recuperado el 29 de octubre de 2018, de <https://www.joyners.es/blog/vejez-diferentes-culturas/>
- Kitzinger, J. (29 de julio de 1995). *Investigación cualitativa: introducción de grupos focales*. Recuperado el 2 de julio de 2021, de <https://www.bmj.com/content/311/7000/299>
- Lady Lee. (2020). *Muebles*. Recuperado el 2 de mayo de 2020, de <https://www.ladylee.net/>
- Leon, D., Rojas, M., & Campos, F. (2011). *Guía Calidad de Vida en la Vejez*. Recuperado el 23 de octubre de 2018, de http://adultomayor.uc.cl/docs/guia_calidad_de_vida.pdf
- Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados*. (2006). Recuperado el 1 de octubre de 2018, de <http://www.bvs.hn/Honduras/salud/ley.integral.de.proteccion.al.adulto.mayor.y.jubilados.pdf>

- Lira Mejía, M. C. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el Servicio al Cliente?* Recuperado el 1 de mayo de 2019, de https://comunidadilgo.org/back/_lib/file/doc/portaldoc453_3.pdf
- Lista de Municipios de Honduras por Departamento.* (2019). Recuperado el 28 de julio de 2019, de <https://redhonduras.com/geografia/municipios-de-honduras-departamento/>
- López Barra, S., & Ruiz Otero, E. (s.f.). *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos.* Recuperado el 1 de mayo de 2019, de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196252.pdf>
- Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales.* (13 de abril de 2016). Recuperado el 1 de mayo de 2019, de https://www.sabaneta.gov.co/files/doc_varios/13_FUN_AUXILIAR_SERV_GENERALES.pdf
- Mercado Libre. (2020). *Salud y Equipamiento Médico.* Recuperado el 1 de mayo de 2020, de <https://listado.mercadolibre.com.hn/salud-equipamiento-medico/>
- NEUVOO. (2019). *¿Qué hace un representante de Atención al Cliente?* Recuperado el 1 de mayo de 2019, de <https://neuwoo.com.mx/neuwooPedia/es/representante-de-atenci%C3%B3n-al-cliente/>
- Nunca Solos. (2018). *Nunca Solos.* Recuperado el 2 de octubre de 2018, de <http://www.nuncasolos.cl/servicios.pdf>
- Nunca Solos. (2019). *Nunca Solos.* Recuperado el 2 de octubre de 2018, de <http://www.nuncasolos.cl/servicios.pdf>
- Nunca Solos. (s.f.). *Servicios Nunca Solos.* Recuperado el 2 de octubre de 2018, de <http://www.nuncasolos.cl/servicios.pdf>

- Nunca Solos. (2018). *Servicios Nunca Solos*. Recuperado el 2 de octubre de 2018, de <http://www.nuncasolos.cl/servicios.pdf>
- OBS Business School. (2019). *Director General: Funciones y Responsabilidades*. Recuperado el 20 de abril de 2019, de <https://obsbusiness.school/es/blog-investigacion/direccion-general/director-general-funciones-y-responsabilidades>
- Ochoa, I. (14 de noviembre de 2017). *Perfil de un Director General: ¿Qué es y que funciones realiza?* Recuperado el 12 de abril de 2019, de <https://igorochoa.net/2017/11/14/perfil-de-un-director-general-funciones-ceo/>
- Office Depot. (2020). *Muebles y Decoración*. Recuperado el 2 de mayo de 2020, de <https://www.officedepot.com.hn/>
- Organización Panamericana de la Salud. (1993). *Enfermería Geroncológica: Conceptos para la Práctica*. Recuperado el 20 de octubre de 2018, de <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/173956/Enfermeria%20gerontologica%20conceptos%20para%20la%20practica.pdf;jsessionid=2EE417EDA505221157090B57D8F062CE?sequence=1>
- Organización Panamericana de la Salud. (30 de septiembre de 2015). *La cantidad de personas mayores de 60 años se duplicará para 2050; se requieren importantes cambios sociales*. Recuperado el 23 de enero de 2020, de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11302:world-population-over-60-to-double-2050&Itemid=1926&lang=es
- Ortiz Arriagada, J. B., & Castro Salas, M. (2009). *Bienestar Psicológico de los Adultos Mayores, su Relación con la Autoestima y la Autoeficacia. Contribucion de*

Enfermería. Recuperado el 30 de octubre de 2018, de

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v15n1/art04.pdf>

Page, M. (2018). *Director Médico*. Recuperado el 20 de abril de 2019, de

<https://www.infoempleo.com/ofertasdetrabajo/director-medico-hospital/barcelona/2298360/>

Pastor, R. A. (2009). *Modelo de Gestión Financiera para una Organización*. Recuperado el 6 de julio de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>

Pimentel, L. (septiembre de 1999). *Planeación Estratégica*. Recuperado el 7 de julio de 2021, de http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_4/mod_virtuales/modulo5/5.2.pdf

Plan de Acción para un Envejecimiento Activo y Saludable . (julio de 2015). Recuperado el 2 de octubre de 2018, de http://www.nationalplanningcycles.org/sites/default/files/planning_cycle_repository/honduras/plan_de_accion_para_un_envejecimiento_activo_y_saludable_2015-2017.pdf

Poder Legislativo. (21 de julio de 2007). *Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados*. Recuperado el 20 de septiembre de 2018, de <http://www.poderjudicial.gob.hn/CEDIJ/Leyes/Documents/LeyProteccionAdultoMayor-y-Jubilados.pdf>

Profesionales de Enfermería. (2021). Recuperado el 7 de julio de 2021, de

<https://tusalario.org/honduras/carrera-profesional/honduras-empleo-y-paga/honduras-profesionales-de-enfermeria>

Profesionales del Trabajo Social. (2021). Recuperado el 7 de julio de 2021, de

<https://tusalarario.org/honduras/carrera-profesional/honduras-empleo-y-paga/honduras-consejeros-y-trabajadores-sociales>

Psicólogos. (2021). Recuperado el 7 de julio de 2021, de <https://tusalarario.org/honduras/carrera-profesional/honduras-empleo-y-paga/honduras-psicologos#:~:text=Salario%20m%C3%ADnimo%20y%20m%C3%A1ximo%20de,%20C766.72%20por%20mes%20%2D%202021>.

Pymes Futuro. (23 de febrero de 2010). *Periodo de recuperación de la Inversión* . Recuperado el 12 de marzo de 2020, de <https://www.pymesfuturo.com/pri.htm>

Ramírez, J. J. (2019). *Funciones Gerencia Administración y Finanzas*. Recuperado el 20 de abril de 2019, de <https://epi.cl/funciones-gerencia-administracion-y-finanzas/>

Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 2019 de diciembre de 11, de <https://dle.rae.es/agencia?m=form>

RECOPE. (2013). *Asistente de Contabilidad*. Recuperado el 30 de abril de 2019, de <https://www.recope.go.cr/wp-content/uploads/2013/10/Asistente-de-Contabilidad.pdf>

Revista Enfermería C y L. (2010). *Especialidad de Enfermería Geriátrica*. Recuperado el 13 de diciembre de 2019, de <http://www.revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/viewFile/53/37>

ROTULOWCOST. (2019). *Nuestros Rótulos*. Recuperado el 15 de AGOSTO de 2019, de <https://www.rotulowcost.es/es/nuestros-rotulos.html>

Sánchez Ramirez, W. A., & Jimenez Alfaro, R. S. (2018). *Modelo de apetito de riesgo en las cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia*. Recuperado el

20 de septiembre de 2019, de

https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13075/Wilmar_S%C3%A1nchez_Ronald_J%C3%ADmenez_2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Secretaria de Estado en los Despachos del Interior y Población. (s.f.). *Adultos Mayores en Honduras*. Recuperado el 23 de octubre de 2018, de <https://social.un.org/ageing-working-group/documents/fourth/Honduras.pdf>

Secretaria de Estado en los Despachos del Interior y Población. (s.f.). *Adultos Mayores en Honduras*. Recuperado el 1 de julio de 2021, de <https://social.un.org/ageing-working-group/documents/fourth/Honduras.pdf>

Secretaria de Estado en los Despachos del Interior y Población. (2018). *Adultos Mayores en Honduras*. Recuperado el 23 de octubre de 2018, de <https://social.un.org/ageing-working-group/documents/fourth/Honduras.pdf>

Secretaria de Salud. (s.f.). *Programa Nacional de Atención Integral al Adulto mayor*.

Recuperado el 25 de octubre de 2018, de

https://www.paho.org/hon/index.php?option=com_docman&view=download&alias=236-trifolio-del-adulto-mayor&category_slug=salud-materna-nino-y-adolescente&Itemid=211

Secretaria de Salud. (2002). *Programa Nacional de Atención Integral al Adulto mayor*.

Recuperado el 25 de octubre de 2018, de

https://www.paho.org/hon/index.php?option=com_docman&view=download&alias=236-trifolio-del-adulto-mayor&category_slug=salud-materna-nino-y-adolescente&Itemid=211

Secretaría de Trabajo y Seguridad Social. (enero de 2020). *Tabla de Salario Mínimo*.

Recuperado el 7 de julio de 2021, de

https://www.ccichonduras.org/website/Descargas/LEYES/LEYES_LABORALES/SALARIOS_MINIMOS/Tabla%20de%20Salario%20M%C3%ADnimo%20a%C3%B1o%202020.pdf

Serrano Fernández, C. (21 de marzo de 2014). *Método de Valoración de Descuento de Flujos de Caja*. Recuperado el 12 de marzo de 2020, de <https://finanzasenconfianza.com/metodo-de-valoracion-de-descuento-de-flujos-de-caja/>

Servicio Nacional de Adulto Mayor-SENAMA. (2019). *Yo me cuido y te cuido*. Recuperado el 1 de mayo de 2019, de

http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Yo_me_cuido_y_te_cuido.pdf

Sevilla, A. (2019). *Tasa Interna de Retorno*. Recuperado el 12 de marzo de 2020, de

<https://economipedia.com/definiciones/tasa-interna-de-retorno-tir.html>

Sorto, A. I. (s.f.). *Estrategias de Publicidad: Definición, Tipos y Ejemplos*. Recuperado el 1 de julio de 2021, de <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategias-de-publicidad>

Unidad de Análisis del Mercado Financiero. (s.f.). *Análisis de riesgo de Crédito e Indicadores Financieros*. Recuperado el 20 de marzo de 2020, de

http://www.fce.unal.edu.co/media/files/UAMF/Anlisis_de_riesgo_de_credito_e_indicadores_financieros.pdf

Velayos Morales, V. (2019). *Valor Actual Neto*. Recuperado el 12 de marzo de 2020, de

<https://economipedia.com/definiciones/valor-actual-neto.html>

ANEXOS

Anexo1: Glosario de Términos Técnicos

- **Adulto Mayor:** La persona que haya cumplido sesenta (60) años, nacional o extranjero con la debida acreditación de residencia (Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados, 2006).
- **Agencia:** Empresa destinada a gestionar asuntos ajenos o a prestar determinados servicios (Real Academia Española, 2019).
- **Cuidador primario:** Hace referencia a la persona del entorno del enfermo, que asume voluntariamente el papel de responsable en un sentido amplio y está capacitado para tomar decisiones por y para el paciente, así como cubrir sus necesidades básicas de manera directa o indirecta (Cano Gutierrez).
- **Cuidador formal:** Persona con una formación adecuada para cuidar al enfermo y que cobran una remuneración por hacerlo(Cano Gutierrez).
- **Cuidador informal:** Personas que forman parte del entorno familiar y colaboran en mayor o menor medida en la atención al enfermo(Cano Gutierrez).
- **Diligencia:** hace referencia a una gestión, asunto o mandado (Real Academia Española, 2019).
- **Domicilio:** Hace referencia al lugar en que legalmente alguien está establecido para el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos (Real Academia Española, 2019).
- **Enfermería Geriátrica** profesional que presta atención y cuidados de enfermería a la población anciana, estando capacitada para enseñar, supervisar, investigar, gestionar y liderar los cuidados destinados a este sector de la población en situaciones complejas,

actuando también como asesor en todos los niveles del sistema socio sanitario(Revista Enfermería C y L, 2010).

- **Enfermería Gerontológica:** Integra los conocimientos específicos de la enfermería y los especializados sobre el proceso de envejecimiento (Organización Panamericana de la Salud, 1993).
- **Familia:** Grupo de personas emparentadas entre sí que viven juntas (Real Academia Española, 2019).
- **Geriatría:** Se centra específicamente todos aquellos factores que pueden ayudar a mejorar la salud, tanto física como mental de los ancianos. Asimismo, aborda y pone solución a problemas ocasionados por la vejez(Instituto Superior de Estudios Sociales y Sociosanitarios).
- **Gerontología:** Ciencia que trata la vejez y todos aquellos fenómenos que son característicos en esa etapa. En otras palabras, la gerontología estudia cómo envejece el ser humano y porqué(Instituto Superior de Estudios Sociales y Sociosanitarios).
- **Recreación:** Acción y efecto de recrear (Real Academia Española, 2019).
- **Recrear:** Acción de divertir, alegrar o deleitar (Real Academia Española, 2019).
- **Servicios:** Organización y personal destinados a cuidar los intereses o satisfacer los requerimientos del público o de alguna Institución pública o privada (Real Academia Española, 2019).

Anexo 2: Formulario Grupo focal

Proyecto: Estudio de viabilidad y factibilidad para la creación de una agencia de asistencia a domicilio para adultos mayores en el Distrito Central de Honduras.

1. ¿En algún momento ha sentido que no es suficiente el tiempo del que dispone para realizar actividades recreativas (salir de paseo, caminar, leer, entre otros) o diligencias (asistir a una cita médica, ir a la farmacia, supermercado, banco, entre otros) con el adulto mayor a su cargo, ya sea por trabajo u otro inconveniente? ¿Cuáles han sido las circunstancias?
2. ¿Considera usted que la ayuda de un tercero, para atender al adulto mayor le sería útil? ¿Cuáles serían los efectos positivos para usted y para el adulto mayor?
3. ¿Usted haría uso de los servicios de una empresa que se dedicara al acompañamiento del adulto mayor para realizar diligencias, actividades recreativas o que le proporcione la asistencia de una enfermería geriátrica a domicilio? ¿Por qué?
4. En caso de contratar los servicios de la empresa ¿cuáles serían?
5. Aparte de los servicios para adultos mayores mencionados anteriormente, ¿En que otros ámbitos necesita ayuda? Explique.
6. ¿Cuáles serían las características, preparación académica o de otra índole, idónea de la persona que asista al adulto mayor? Por ejemplo que conozca de enfermería, primeros auxilios, secundaria completa, graduado universitario, entre otros.

7. ¿Prefiere que quien asista al adulto mayor sea hombre, mujer o le es indiferente?
8. ¿Cuál considera que es el rango de edades adecuado de la persona que asista al adulto mayor?
9. En caso de dejar a cargo de dicha empresa al adulto mayor ¿Cuáles serían sus temores?
10. ¿Considera usted que el adulto mayor estaría más seguro bajo los cuidados y atenciones de dicha empresa o valiéndose por sí mismo? ¿Por qué?
11. ¿Considera que con la contratación de los servicios proporcionados por la empresa podría mejorarse la calidad de vida del adulto mayor? ¿De qué manera?

Anexo 3. Formulario de Encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

POSTGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



MAESTRÍA EN FORMULACIÓN, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS

ENCUESTA

A través de la siguiente encuesta se pretende conocer su percepción respecto a una agencia dedicada a proporcionar asistencia a domicilio a adultos mayores para realizar diligencias y actividades recreativas, así como de brindar servicios de enfermería geriátrica.

Las respuestas son totalmente confidenciales, solamente se tomarán en cuenta para fines de un estudio de mercado.

1. ¿Cuál es su edad?
 - a. Menos de 30 años
 - b. De 30 a 40 años
 - c. De 41 a 50 años
 - d. De 51 a 60 años
 - e. Más de 60 años

2. Labora actualmente:
 - a. Si
 - b. No

3. ¿Cuál es su horario laboral?
- a. Lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm
 - b. Lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm
 - c. Lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm y sábado de 8:30 am a 12:00 pm
 - d. Lunes a viernes de 7:30 am a 4:00 pm y sábado de 7:30 am a 12:00 pm
 - e. Otro (especifique): _____
4. Dónde labora actualmente:
- a. Empresa pública o privada
 - b. Negocio propio
5. Cuál es su ingreso mensual:
- a. Menos de L14,999
 - b. De L15,000 a L19,999
 - c. De L20,000 a L24,999
 - d. De L25,000 a L29,999
 - e. De L30,000 a L34,999
 - f. De L35,000 a L39,999
 - g. De L40,000 a L44,999
 - h. De L45,000 a L49,000
 - i. Más de L50,000
6. ¿En qué Colonia o Barrio del Distrito Central de Honduras vive?

7. Estudia actualmente:

- a. Si
- b. No

8. ¿Usted tiene a un adulto mayor de 60 años dependiente?

- a. Si
- b. No

Si respondieron que no tienen a un adulto mayor dependiente, agradezca y finalice la encuesta.

9. Del 1 al 5 que tan cierta es la siguiente aseveración: “Cuento con el tiempo suficiente para atender al adulto mayor de 60 años...”

- 1. Totalmente de acuerdo
- 2. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. En desacuerdo
- 5. Totalmente en desacuerdo

10. ¿Qué factores le imposibilitan atender al adulto mayor de manera adecuada?

- a. Trabajo
- b. Estudio
- c. Trabajo y estudios

d. Otros (especifique)_____

11. Del 1 al 5 que tan cierta es la siguiente aseveración: “Me sería útil la ayuda de un tercero para atender al adulto mayor...”

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

12. Por orden de importancia enumere del 1 al 4 ¿cuál sería el efecto positivo para usted?

Siendo 1 el más importante:

_____Tranquilidad

_____Apoyo

_____No faltar al trabajo

_____Disponer de más tiempo para mí

Otros (especifique) _____

13. Por orden de importancia enumere del 1 al 4 ¿cuál sería el efecto positivo para el adulto mayor? Siendo 1 el más importante:

_____Compañía

_____Atención

_____No faltaría a citas médicas

- d. Comercial de televisión
- e. Comercial de radio
- f. Otros (Especifique): _____

17. Por orden de importancia enumere del 1 al 3 ¿cuáles serían los servicios a domicilio que podría requerir de la agencia? Siendo 1 el más importante:

- _____ Acompañamiento recreativo
- _____ Acompañamiento para realizar diligencias
- _____ Servicios de enfermería geriátrica
- Otros (especifique) _____

18. Por orden de importancia enumere del 1 al 4 ¿cuál sería el acompañamiento recreativo que podría requerir? Siendo 1 el de mayor importancia:

- _____ Caminar
- _____ Acompañamiento en la vivienda del adulto mayor
- _____ Salir de paseo
- _____ Asistir a eventos culturales
- Otros (especifique) _____

19. Por orden de importancia enumere del 1 al 4 ¿cuál sería el acompañamiento para realizar diligencias que podría requerir? Siendo 1 el de mayor importancia:

- _____ Asistir a citas médicas
- _____ Ir a instituciones bancarias

____ Realizar compras en la farmacia

____ Ir al supermercado

Otros (especifique): _____

20. ¿Cuál es la jornada en la que requeriría los servicios de la agencia?

a. Matutina (7:00 am a 1:00 pm)

b. Vespertina (1:00 pm a 7:00 pm)

c. Nocturna (6:00 pm a 10:00 pm)

d. Otro (especifique): _____

21. Por orden de importancia enumere del 1 al 7 ¿cuáles son las características idóneas para

las personas que atiendan al adulto mayor? Siendo 1 el de mayor importancia:

____ Calidez

____ Vocación de servicio

____ Dulzura

____ Honesto

____ Empático

____ Comprensivo

____ Responsable

____ Experiencia en Enfermería Geriátrica

Otros (especifique): _____

22. Por orden de importancia enumere del 1 al 7 ¿Cuál sería la preparación académica y de otra índole que considera idóneas para las personas que atiendan al adulto mayor al realizar actividades recreativas? Siendo 1 el de mayor importancia:

_____ Graduado de ciclo Común

_____ Graduado de Bachillerato

_____ Psicólogos

_____ Con conocimiento de primeros auxilios

_____ Enfermeros

_____ Enfermeros geriátricos

_____ Trabajadores sociales

Otras (especifique): _____

23. ¿Quién prefiere que atienda al adulto mayor?

a. Hombre

b. Mujer

c. Le es indiferente

24. ¿Cuál considera que es el rango de edad adecuado para quien atienda al adulto mayor?

a. De 20 a 40 años

b. De 25 a 45 años

c. De 30 a 50 años

d. De 35 a 55 años

e. Mayor de 55 años

25. Por orden de importancia enumere del 1 al 5 ¿Qué puede hacer la agencia para ganarse la confianza de los usuarios? Siendo 1 el de mayor importancia:

_____ Colaboradores con experiencia en el cuidado de adultos mayores

_____ Edad de los colaboradores de la agencia

_____ Colaboradores con títulos universitarios

_____ Aplicando exámenes psicométricos rigurosos a sus colaboradores

_____ Monitoreo constante durante el servicio

Otros (especifique): _____

26. ¿Considera que a través de los servicios proporcionados por una agencia, el adulto mayor tendría una mejor calidad de vida?

a. Si

b. No ¿Porqué? _____

27. ¿Cómo preferiría acceder a los servicios de la Agencia?

a. Asistir al local donde se ubica la agencia

b. Aplicación telefónica de la empresa

c. WhatsApp

d. Llamada telefónica

e. Otros (especifique): _____

28. ¿Cuál es la forma de pago que prefiere?

- a. Por hora
- b. Por actividad
- c. Por día
- d. Por mes
- e. Otras (especifique) _____

29. De qué manera sería realizado el pago por los servicios proporcionados:

- a. Efectivo
- b. Tarjeta de debito
- c. Tarjeta de crédito
- d. Otros (especifique): _____

30. Tomando en consideración la forma de pago seleccionada en la pregunta No. 29, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por los servicios de acompañamiento a domicilio para realizar actividades recreativas o diligencias?

- a. Menos de L200.00
- b. De L200.01 a L400.00
- c. De L400.01 a L600.00
- d. De L600.01 a L800.00
- e. De L800.01 a L1,000.00
- f. Más de L1,000.00

31. Tomando en consideración la forma de pago seleccionada en la pregunta No. 29, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por los servicios de enfermería geriátrica a domicilio?

- a. Menos de L500.00
- b. De L500.01 a L750.00
- c. De L750.01 a L1,000.00
- d. De L1,000.01 a L1,250.00
- e. De L1,250.01 a L1,500.00
- f. De L1,500.00 a L1,750.00
- g. De L1,750.01 a L2,000.00
- h. Más de L2,000.00

32. En caso de requerir servicios de transporte para el adulto mayor, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de transporte completo (ida y vuelta)?

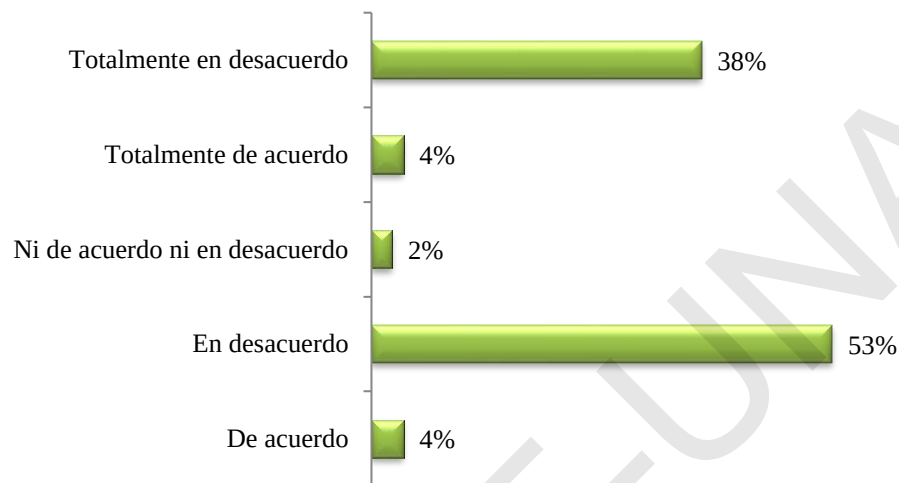
- a. Menos de L100.00
- b. De L100.01 a L200.00
- c. De L200.01 a L300.00
- d. De L300.01 a L400.00
- e. De L400.01 a L500.00
- f. Más de L500.00

****Fin de la encuesta***

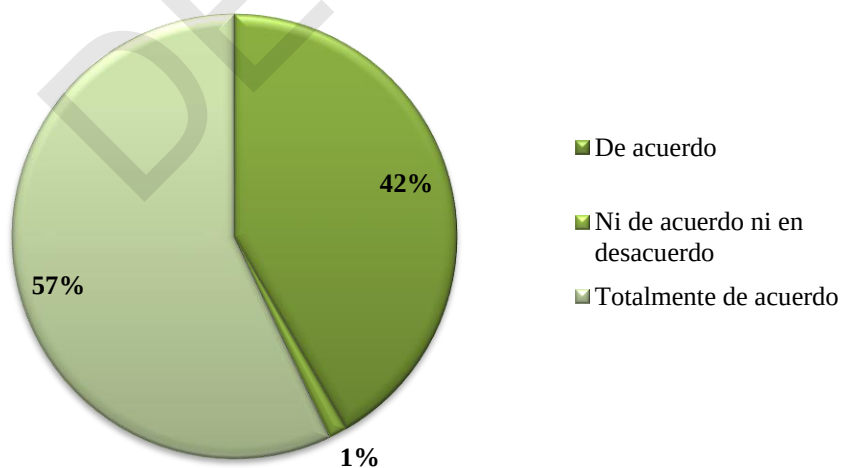
Anexo4: Resultados de Encuestas

A continuación se presentan parte de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas.

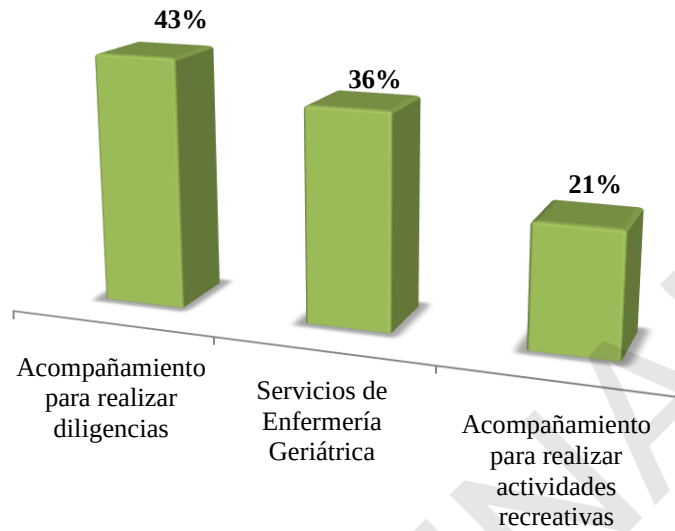
- a. Que tan cierta es la siguiente aseveración: Cuento con el tiempo suficiente para atender al adulto mayor de 60 años



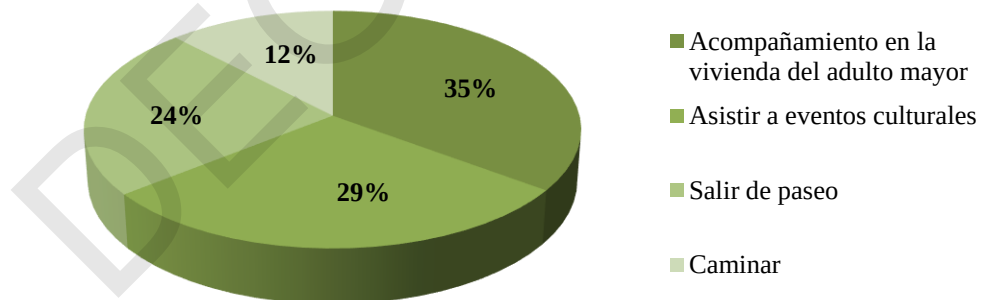
- b. Que tan cierta es la siguiente aseveración: Me sería útil la ayuda de un tercero para atender al adulto mayor•



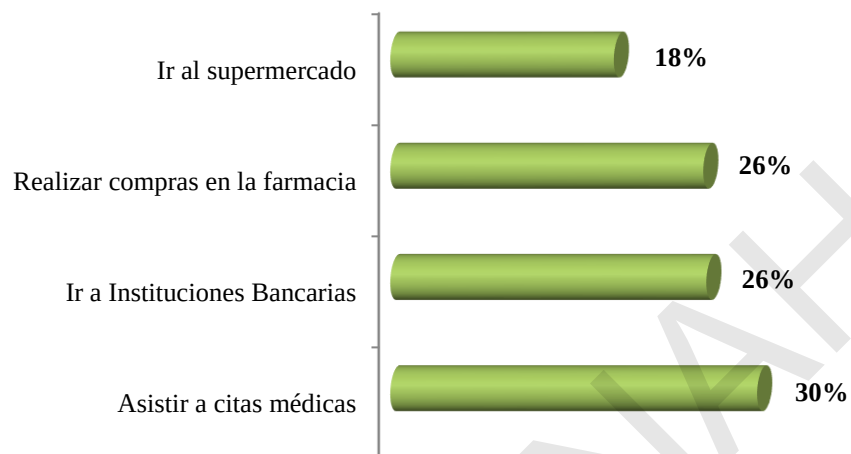
- c. Por orden de importancia enumere del 1 al 3 ¿cuáles son los servicios a domicilio que podría requerir? siendo 1 el más importante: •



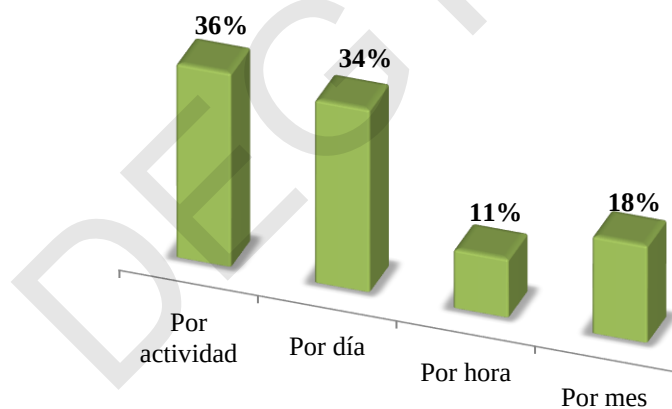
- d. Por orden de importancia enumere del 1 al 4 ¿Cuál sería el acompañamiento recreativo que podría requerir? Siendo 1 el de mayor importancia:



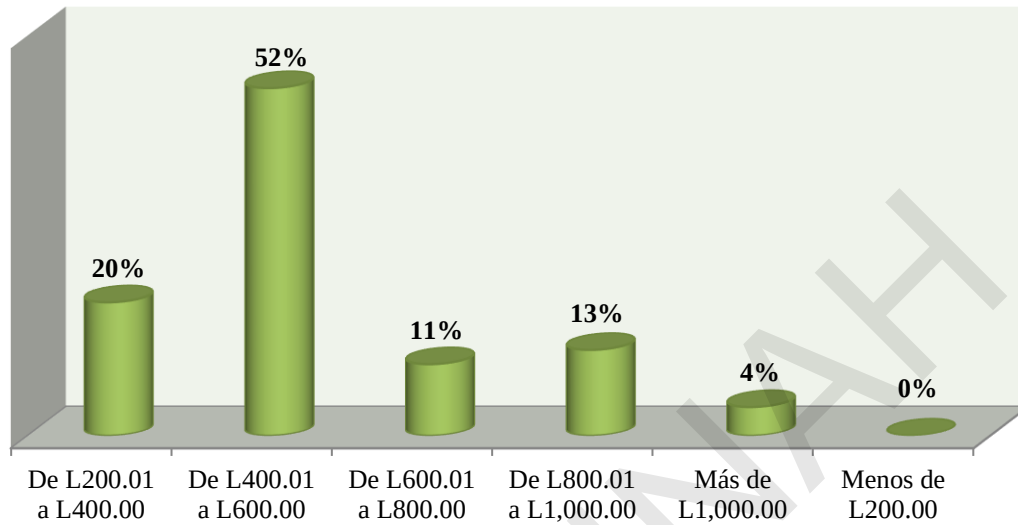
- e. Por orden de importancia enumere del 1 al 4 ¿Cuál sería el acompañamiento para realizar diligencias que podría requerir? Siendo 1 el de mayor importancia:



- f. ¿Cuál es la forma de pago que prefiere?



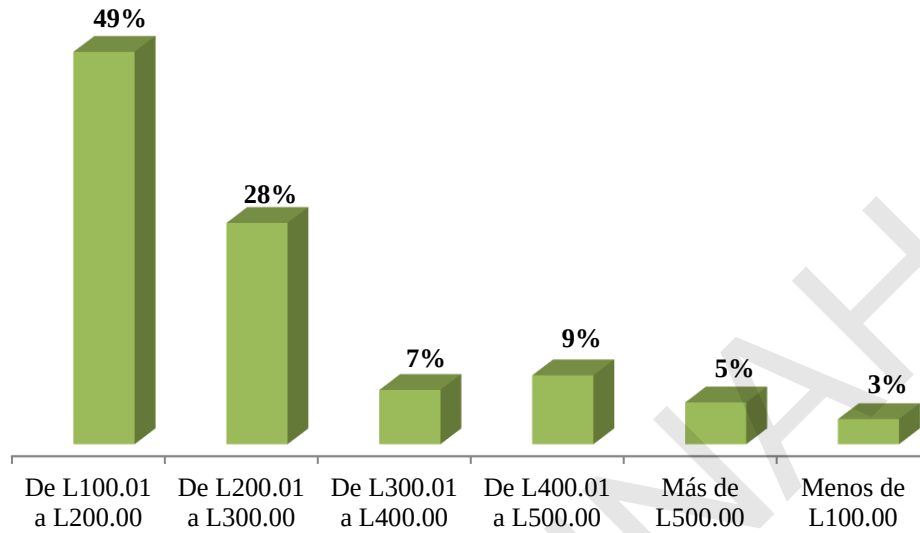
g. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de acompañamiento diligencias/recreativo?



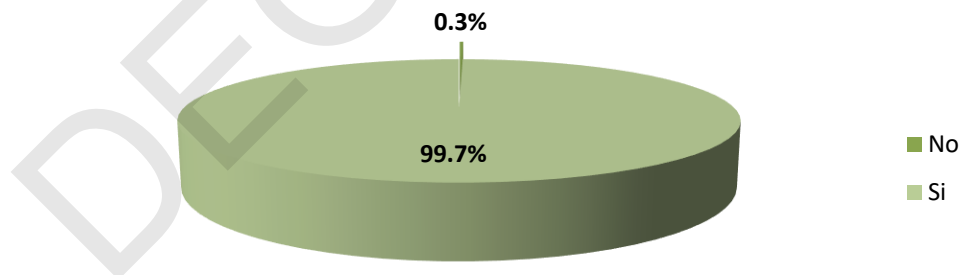
h. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de Enfermería Geriátrica?



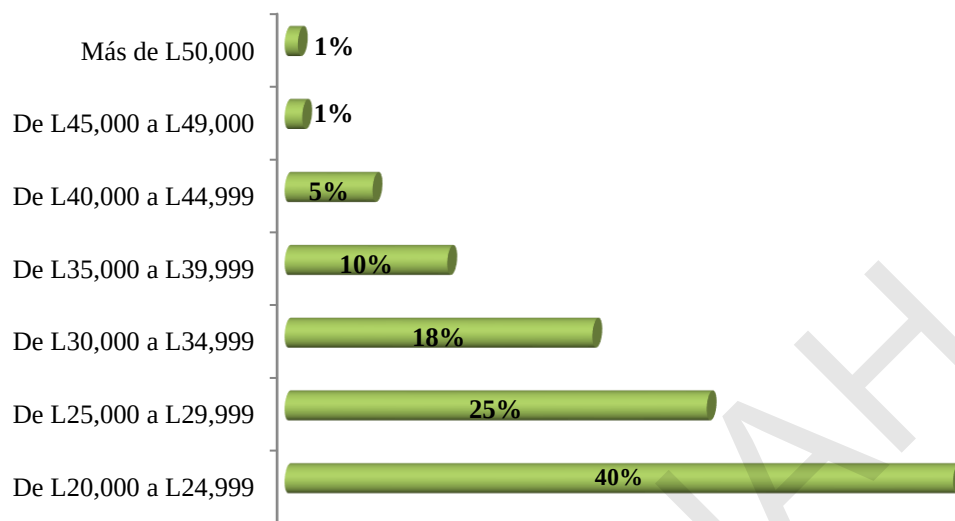
- i. En caso de requerir servicios de transporte para el adulto mayor, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de transporte completo (ida y vuelta)?



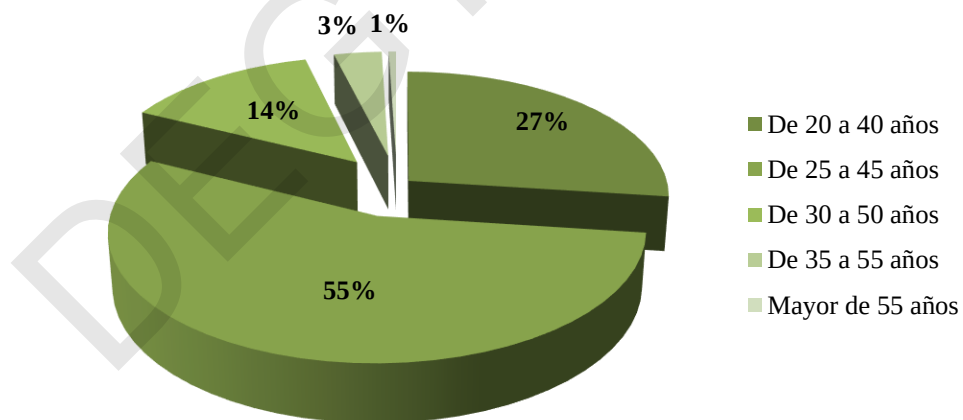
- j. ¿Considera que a través de los servicios proporcionados por la Agencia, el adulto mayor tendrá una mejor calidad de vida?



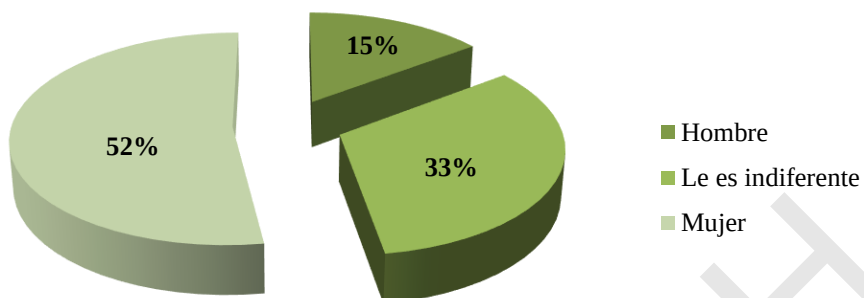
k. ¿Cuál es su ingreso mensual?



l. ¿Cuál considera que es el rango de edad adecuado para quien atienda al adulto mayor?



m. ¿Quién prefiere que atienda al adulto mayor?



Anexo5. Inflación Histórica

En relación a la Inflación histórica dicha información fue obtenida a través de la página oficial del Banco Central de Honduras(2019):

5.1 Tasa de inflación histórica

Tasa de Inflación				Variación		Crecimiento promedio
2016	2016	2018	2019	2016-2017	2017-2018	
3.31%	4.73%	4.22%	4.08%	1.42%	-0.51%	0.26%

Fuente: Elaboración propia basado en el registro histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Anexo6. Proyección de Inflación

Considerando el crecimiento promedio histórico de la inflación de 2016 a 2019, equivalente a 0.26%, fue posible proyectar la inflación de 2020 a 2025, tal como se muestra a continuación:

6.1 Proyección de inflación

Año	Tasa de Inflación
2020	4.34%
2021	4.59%
2022	4.85%
2023	5.11%
2024	5.36%
2025	5.62%

Fuente: Elaboración propia con base al crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Anexo7. Proyección de Precios

7.1 Precios proyectados por los servicios de acompañamiento para realizar actividades recreativas y/o diligencias.

Acompañamiento para realizar actividades recreativas y/o diligencias	
Año	Por actividad y día
2020	De L417.36 a L626.02
2021	De L436.53 a L654.78
2022	De L457.70 a L686.53
2023	De L481.07 a L721.59
2024	De L506.87 a L760.29
2025	De L525.36 a L803.02

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la encuesta aplicada para realizar la presente investigación, respecto a los precios de los servicios en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

7.2 Precios proyectados por los servicios de Enfermería Geriátrica.

Servicios de Enfermería Geriátrica		
Año	Por actividad	Por día
2020	De L1,043.38 a L1,304.21	De L1,304.21 a L1,565.05
2021	De L1,091.30 a L1,364.11	De L1,364.13 a L1,636.94
2022	De L1,144.23 a L1,430.27	De L1,430.27 a L1,716.33
2023	De L1,202.66 a L1,503.31	De L1,503.31 a L1,803.98
2024	De L1,267.17 a L1,583.94	De L1,583.94 a L1,900.73
2025	De L1,338.38 a L1,672.96	De L1,672.96 a L2,007.55

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la encuesta aplicada para realizar la presente investigación, respecto a los precios de los servicios en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

7.3 Precios proyectados por el servicio de transporte.

Servicio de transporte	
Año	Ida y Vuelta
2020	De L104.35 a L208.67
2021	De L109.14 a L218.26
2022	De L114.43 a L228.84
2023	De L120.28 a L240.53
2024	De L126.73 a L253.43

2025 De L133.85 a L267.67

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la encuesta aplicada para realizar la presente investigación, respecto a los precios de los servicios en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

DEGT-UNAH

Anexo8. Determinación de Ingresos

A continuación, se detallan los ingresos a obtener, ya sea al precio mínimo, promedio o máximo al cual el cliente estará dispuesto a adquirir los servicios, cabe mencionar que, el aumento en el precio de los servicios se proyectó con base a la tasa de inflación y el número de servicios a través del crecimiento poblacional.

8.1 Ingresos por servicios de acompañamiento para realizar diligencias y actividades recreativas.

Años	Servicios	Mínimo		Promedio		Máximo	
		Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos
2021	8,183	L. 436.53	L. 3,572,243.39	L. 545.65	L. 4,465,237.26	L. 654.78	L. 5,358,231.13
2022	8,347	L. 457.70	L. 3,820,407.14	L. 572.12	L. 4,775,437.29	L. 686.53	L. 5,730,467.44
2023	8,514	L. 481.07	L. 4,095,812.65	L. 601.33	L. 5,119,689.01	L. 721.59	L. 6,143,565.38
2024	8,684	L. 506.87	L. 4,401,794.43	L. 633.58	L. 5,502,160.50	L. 760.29	L. 6,602,526.58
2025	8,858	L. 535.36	L. 4,742,158.78	L. 669.19	L. 5,927,609.56	L. 803.02	L. 7,113,060.34

Fuente: Elaboración propia, basada en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

8.2 Ingresos por servicios de acompañamiento enfermería geriátrica.

Años	Servicios	Mínimo		Promedio		Máximo	
		Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos
2021	3,182	L. 1,091.30	L. 3,472,960.87	L. 1,227.71	L. 3,907,060.17	L. 1,364.11	L. 4,341,159.48
2022	3,246	L. 1,144.23	L. 3,714,227.46	L. 1,287.25	L. 4,178,483.64	L. 1,430.27	L. 4,642,739.83
2023	3,311	L. 1,202.66	L. 3,981,978.69	L. 1,352.99	L. 4,479,702.17	L. 1,503.31	L. 4,977,425.66
2024	3,377	L. 1,267.17	L. 4,279,456.39	L. 1,425.55	L. 4,814,362.80	L. 1,583.94	L. 5,349,269.22
2025	3,445	L. 1,338.38	L. 4,610,361.08	L. 1,505.67	L. 5,186,628.59	L. 1,672.96	L. 5,762,896.11

Fuente: Elaboración propia, basada en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Cabe mencionar que, en el caso de los ingresos por servicios de transporte, se contempla un precio promedio, pese a que, aproximadamente el costo de un servicio privado de transporte es de L100.00 por servicio y en el caso de la Agencia sería de ida y vuelta, por lo que será un beneficio para el cliente realizar un pago inferior a L200.00.

8.3 Ingresos por servicios de transporte.

Años	Servicios	Mínimo		Promedio		Máximo	
		Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos	Precio Unitario	Total Ingresos
2021	11,366	L. 109.14	L. 1,240,455.31	L. 163.70	L. 1,860,558.94	L. 218.26	L. 2,480,662.56
2022	11,593	L. 114.43	L. 1,326,629.74	L. 171.64	L. 1,989,811.97	L. 228.84	L. 2,652,994.19
2023	11,825	L. 120.28	L. 1,422,263.83	L. 180.40	L. 2,133,253.53	L. 240.53	L. 2,844,243.23
2024	12,061	L. 126.73	L. 1,528,515.47	L. 190.08	L. 2,292,620.37	L. 253.43	L. 3,056,725.27
2025	12,303	L. 133.85	L. 1,646,706.40	L. 200.76	L. 2,469,894.95	L. 267.67	L. 3,293,083.49

Fuente: Elaboración propia, basada en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Para determinar los ingresos del proyecto, fueron considerados los precios promedio en el caso de los servicios de Acompañamiento, Enfermería Geriátrica y servicio de transporte. A continuación se muestra detalle:

8.4 Ingresos totales por servicios de acompañamiento, enfermería geriátrica y transporte.

Años	Acompañamiento	Enfermería Geriátrica	Transporte	Total Ingresos
2021	L. 4,465,237.26	L. 3,907,060.17	L. 1,860,558.94	L.10,232,856.37
2022	L. 4,775,437.29	L. 4,178,483.64	L. 1,989,811.97	L.10,943,732.90
2023	L. 5,119,689.01	L. 4,479,702.17	L. 2,133,253.53	L.11,732,644.72
2024	L. 5,502,160.50	L. 4,814,362.80	L. 2,292,620.37	L.12,609,143.67
2025	L. 5,927,609.56	L. 5,186,628.59	L. 2,469,894.95	L.13,584,133.10

Fuente: Elaboración propia, basada en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y el crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020).

Anexo9. Determinación de Costos y Gastos de Administración

9.1 Costo de Ventas

Año	Sueldo de cuidadoras	Sueldo de Enfermeras Geriátricas	13 avo. y 14 avo. Mes	Combustible	Depreciación	Insumos Médicos	Total
2021	L.1,920,000.00	L.1,320,000.00	L.540,000.00	L. 810,000.00	L. 270,000.00	L.68,211.50	L4,928,211.50
2022	L2,013,120.00	L.1,384,020.00	L.566,190.00	L. 849,285.00	L. 283,095.00	L.71,519.76	L5,167,229.76
2023	L2,327,515.66	L.1,454,697.29	L.630,368.82	L. 952,165.50	L. 317,388.50	L.75,172.03	L5,757,307.80
2024	L2,452,348.08	L.1,532,717.55	L.664,177.61	L.1,003,233.31	L. 334,411.10	L.79,203.76	L6,066,091.41
2025	L2,590,170.05	L.1,618,856.28	L.701,504.39	L.1,059,615.02	L. 353,205.01	L.83,655.01	L6,407,005.75

Fuente:Elaboración propia, basado en investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos operativos, cálculo de treceavo y catorceavo mes, insumos médicos según las cotizaciones realizadas, además del valor por combustible y depreciación que se pagará a cada empleado por el uso de sus vehículos para el traslado de los clientes, considerando el incremento anual correspondiente a la inflación proyectada.

9.2 Costos Financieros

Costo Financiero Anual	Meses	Intereses
L. 78,272.13	1	L. 6,962.60
	2	L. 6,886.12
	3	L. 6,808.61
	4	L. 6,730.08
	5	L. 6,650.50
	6	L. 6,569.85
	7	L. 6,488.13
	8	L. 6,405.33
	9	L. 6,321.41
	10	L. 6,236.38
	11	L. 6,150.22
	12	L. 6,062.90
	13	L. 5,974.42
	14	L. 5,884.77
L. 65,504.62	15	L. 5,793.91
	16	L. 5,701.85
	17	L. 5,608.56
	18	L. 5,514.02
	19	L. 5,418.22
	20	L. 5,321.15
	21	L. 5,222.78
	22	L. 5,123.10
	23	L. 5,022.09
	24	L. 4,919.74
	25	L. 4,816.02
	26	L. 4,710.91
	27	L. 4,604.41

	28	L.	4,496.48
	29	L.	4,387.12
	30	L.	4,276.30
	31	L.	4,164.00
	32	L.	4,050.20
	33	L.	3,934.89
	34	L.	3,818.04
	35	L.	3,699.63
L.	50,537.63	36	L. 3,579.64
		37	L. 3,458.05
		38	L. 3,334.84
		39	L. 3,209.99
		40	L. 3,083.47
		41	L. 2,955.27
		42	L. 2,825.35
		43	L. 2,693.71
		44	L. 2,560.31
		45	L. 2,425.13
		46	L. 2,288.15
		47	L. 2,149.34
L.	32,992.27	48	L. 2,008.68
		49	L. 1,866.14
		50	L. 1,721.71
		51	L. 1,575.35
		52	L. 1,427.04
		53	L. 1,276.75
		54	L. 1,124.45
		55	L. 970.13
		56	L. 813.75
		57	L. 655.28
		58	L. 494.70
		59	L. 331.98
L.	12,424.36	60	L. 167.09

Fuente: Elaboración propia basada en las condiciones de pago determinadas por el Banco.

9.3 Gastos de Administración

Año	2021	2022	2023	2024	2025
Costo de Administración					
Sueldos y salarios administrativos	L. 2,292,000.00	L. 2,403,162.00	L. 2,525,883.47	L. 2,661,355.02	L. 2,810,923.18
Aportación Patronal IHSS	L. 126,545.76	L. 126,545.76	L. 132,297.84	L. 132,297.84	L. 132,297.84
Aportación Patronal RAP	L. 44,200.75	L. 48,225.28	L. 54,079.50	L. 59,154.37	L. 64,757.30
Treceavo y catorceavo mes	L. 382,000.00	L. 400,527.00	L. 420,980.58	L. 443,559.17	L. 468,487.20
Alquiler	L. 644,624.40	L. 675,888.68	L. 710,404.07	L. 748,505.40	L. 790,571.41
Gastos diversos	L. 96,693.66	L. 101,383.30	L. 106,560.61	L. 112,275.81	L. 118,585.71
Mantenimiento	L. 24,000.00	L. 25,164.00	L. 26,449.04	L. 27,867.59	L. 29,433.75
Capacitaciones	L. 40,000.00	L. 56,940.00	L. 59,847.74	L. 63,057.57	L. 66,601.40
Certificado en Enfermería	L. 101,385.00	L. -	L. -	L. -	L. -

Geriátrica

Plan telefónico para empleados	L. 169,384.72	L. 177,599.88	L. 197,039.83	L. 207,607.73	L. 219,275.29
Publicidad	L. 257,948.00	L. 68,152.50	L. 71,632.82	L. 75,474.73	L. 79,716.41
Outsourcing por servicio de aseo	L. 120,000.00	L. 125,820.00	L. 132,245.21	L. 139,337.96	L. 147,168.75
Depreciaciones mobiliario y equipo médico	L. 61,086.07	L. 61,086.07	L. 63,748.43	L. 63,748.43	L. 63,748.43
Amortización Gastos de Constitución	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40
Otros gastos	L. 65,000.00	L. 8,000.00	L. 8,160.00	L. 8,323.20	L. 8,489.66
Total	L.4,427,874.76	L.4,281,500.88	L.4,512,335.53	L.4,745,571.22	L.5,003,062.72

Fuente: Elaboración propia, basado en investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos administrativos, cálculo de las aportaciones patronales, treceavo y catorceavo mes, además de cotizaciones relacionadas con el alquiler, certificado en Enfermería Geriátrica, plan telefónico, publicidad, servicio de aseo y otros gastos y cálculo de las correspondientes depreciaciones y amortizaciones, considerando la proyección de la inflación para cada año.

Anexo 10. Cuadros Financieros

10.1 Estado de resultados.

Año	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos					
Acompañamiento y					
Enfermería Geriátrica	L.8,372,297.43	L.8,953,920.94	L.9,599,391.19	L.10,316,523.31	L.11,114,238.15
Servicios de transporte	L.1,860,558.94	L.1,989,811.97	L.2,133,253.53	L. 2,292,620.37	L. 2,469,894.95
(-) Impuestos sobre ventas	L.1,255,844.61	L.1,343,088.14	L.1,439,908.68	L. 1,547,478.50	L. 1,667,135.72
Ingresos netos por servicios	L.8,977,011.75	L.9,600,644.76	L.10,292,736.04	L.11,061,665.18	L.11,916,997.38
Costos de venta					
Acompañamiento y					
Enfermería Geriátrica	L.3,848,211.50	L.4,034,849.76	L. 4,487,753.81	L. 4,728,447.00	L. 4,994,185.72
Servicios de transporte	L.1,080,000.00	L.1,132,380.00	L. 1,269,554.00	L. 1,337,644.41	L. 1,412,820.03
Costo de venta	L.4,928,211.50	L.5,167,229.76	L. 5,757,307.80	L. 6,066,091.41	L. 6,407,005.75
Utilidad Bruta	L.4,048,800.25	L.4,433,415.00	L. 4,535,428.24	L. 4,995,573.77	L. 5,509,991.63
Gastos de Operación					
Sueldos y salarios					
administrativos	L.2,292,000.00	L.2,403,162.00	L. 2,525,883.47	L. 2,661,355.02	L. 2,810,923.18
Aportación Patronal IHSS	L. 126,545.76	L. 126,545.76	L. 132,297.84	L. 132,297.84	L. 132,297.84
Aportación Patronal RAP	L. 44,200.75	L. 48,225.28	L. 54,079.50	L. 59,154.37	L. 64,757.30
Treceavo y catorceavo mes	L. 382,000.00	L. 400,527.00	L. 420,980.58	L. 443,559.17	L. 468,487.20
Alquiler	L. 644,624.40	L. 675,888.68	L. 710,404.07	L. 748,505.40	L. 790,571.41
Gastos diversos	L. 96,693.66	L. 101,383.30	L. 106,560.61	L. 112,275.81	L. 118,585.71
Mantenimiento	L. 24,000.00	L. 25,164.00	L. 26,449.04	L. 27,867.59	L. 29,433.75
Capacitaciones	L. 40,000.00	L. 56,940.00	L. 59,847.74	L. 63,057.57	L. 66,601.40
Certificado en Enfermería Geriátrica	L. 101,385.00	L. -	L. -	L. -	L. -
Plan telefónico para empleados	L. 169,384.72	L. 177,599.88	L. 197,039.83	L. 207,607.73	L. 219,275.29
Publicidad	L. 257,948.00	L. 68,152.50	L. 71,632.82	L. 75,474.73	L. 79,716.41
Outsourcing por servicio de aseo	L. 120,000.00	L. 125,820.00	L. 132,245.21	L. 139,337.96	L. 147,168.75
Depreciaciones mobiliario y equipo médico	L. 61,086.07	L. 61,086.07	L. 63,748.43	L. 63,748.43	L. 63,748.43
Amortización Gastos de Constitución	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40
Otros gastos	L. 65,000.00	L. 8,000.00	L. 8,160.00	L. 8,323.20	L. 8,489.66
Gastos operativos totales	L.4,427,874.76	L.4,281,500.88	L. 4,512,335.53	L. 4,745,571.22	L. 5,003,062.72
Utilidad de Operación	L. -379,074.51	L. 151,914.13	L. 23,092.70	L. 250,002.54	L. 506,928.90
Gastos financieros					
(Intereses)	L. 78,272.13	L. 65,504.62	L. 50,537.63	L. 32,992.27	L. 12,424.36
Utilidad antes de impuestos	L. -457,346.64	L. 86,409.51	L. - 27,444.93	L. 217,010.27	L. 494,504.54
Impuestos sobre la renta	L. -	L. 21,602.38	L. -	L. 54,252.57	L. 123,626.13
Utilidad Neta	L. -457,346.64	L. 64,807.13	L. - 27,444.93	L. 162,757.70	L. 370,878.40

Fuente: Elaboración propia, los ingresos están basados en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en

2020 y crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020). En relación a los costos de venta están acorde a las investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos operativos, cálculo de treceavo y catorceavo mes, insumos médicos según las cotizaciones realizadas, además del valor por combustible y depreciación que se pagará a cada empleado por el uso de sus vehículos para el traslado de los clientes, considerando el incremento anual correspondiente a la inflación proyectada. Respecto a los gastos operativos corresponden a las investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos administrativos, cálculo de las aportaciones patronales, treceavo y catorceavo mes, además de cotizaciones relacionadas con el alquiler, certificado en Enfermería Geriátrica, plan telefónico, publicidad, servicio de aseo y otros gastos y cálculo de las correspondientes depreciaciones y amortizaciones, considerando la proyección de la inflación para cada año, los gastos financieros son generados por los intereses a pagar por el financiamiento solicitado al Banco y de igual manera se incluye en pago de impuestos sobre la renta.

10.2 Flujo de efectivo.

Año	2021	2022	2023	2024	2025
Saldo inicial	L. -	L.-531,459.69	L.-531,930.75	L. -682,825.61	L.-585,208.25
Ingresos					
Acompañamiento y					
Enfermería Geriátrica	L.8,372,297.43	L.8,953,920.94	L.9,599,391.19	L.10,316,523.31	L.11,114,238.15
Servicios de transporte	L.1,860,558.94	L.1,989,811.97	L.2,133,253.53	L. 2,292,620.37	L. 2,469,894.95
(-) Impuestos sobre ventas	L.1,255,844.61	L.1,343,088.14	L.1,439,908.68	L. 1,547,478.50	L. 1,667,135.72
Total ingresos	L.8,977,011.75	L.9,600,644.76	L.10,292,736.04	L.11,061,665.18	L.11,916,997.38
Egresos					
Sueldo de Cuidadoras y					
Enfermeras Geriátricas	L.3,240,000.00	L.3,397,140.00	L. 3,782,212.95	L. 3,985,065.64	L. 4,209,026.33
Treceavo y catorceavo mes	L. 540,000.00	L. 566,190.00	L. 630,368.82	L. 664,177.61	L. 701,504.39
Insumos médicos	L. 68,211.50	L. 71,519.76	L. 75,172.03	L. 79,203.76	L. 83,655.01
Combustible y depreciación	L.1,080,000.00	L.1,132,380.00	L. 1,269,554.00	L. 1,337,644.41	L. 1,412,820.03
Sueldos y salarios administrativos	L.2,292,000.00	L.2,403,162.00	L. 2,525,883.47	L. 2,661,355.02	L. 2,810,923.18
Aportación Patronal IHSS	L. 126,545.76	L. 126,545.76	L. 132,297.84	L. 132,297.84	L. 132,297.84
Aportación Patronal RAP	L. 44,200.75	L. 48,225.28	L. 54,079.50	L. 59,154.37	L. 64,757.30
Treceavo y catorceavo mes	L. 382,000.00	L. 400,527.00	L. 420,980.58	L. 443,559.17	L. 468,487.20
Alquiler	L. 644,624.40	L. 675,888.68	L. 710,404.07	L. 748,505.40	L. 790,571.41
Gastos diversos	L. 96,693.66	L. 101,383.30	L. 106,560.61	L. 112,275.81	L. 118,585.71
Mantenimiento	L. 24,000.00	L. 25,164.00	L. 26,449.04	L. 27,867.59	L. 29,433.75
Capacitaciones	L. 40,000.00	L. 56,940.00	L. 59,847.74	L. 63,057.57	L. 66,601.40
Certificado en Enfermería Geriátrica	L. 101,385.00	L. -	L. -	L. -	L. -
Plan telefónico para empleados	L. 169,384.72	L. 177,599.88	L. 197,039.83	L. 207,607.73	L. 219,275.29
Publicidad	L. 257,948.00	L. 68,152.50	L. 71,632.82	L. 75,474.73	L. 79,716.41
Outsourcing por servicio de aseo	L. 120,000.00	L. 125,820.00	L. 132,245.21	L. 139,337.96	L. 147,168.75
Depreciaciones mobiliario y equipo médico	L. 61,086.07	L. 61,086.07	L. 63,748.43	L. 63,748.43	L. 63,748.43
Amortización Gastos de Constitución	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40
Impuestos sobre la renta	L. -	L. -	L. 21,602.38	L. -	L. 54,252.57
Otros gastos	L. 65,000.00	L. 8,000.00	L. 8,160.00	L. 8,323.20	L. 8,489.66
Total egresos	L.9,356,086.26	L.9,448,730.63	L.10,291,245.72	L.10,811,662.64	L.11,464,321.04

Egresos Financieros

Abonos a capital	L. 74,113.05	L. 86,880.57	L. 101,847.55	L. 119,392.91	L. 139,960.82
Gastos financieros	L. 78,272.13	L. 65,504.62	L. 50,537.63	L. 32,992.27	L. 12,424.36
Total egresos financieros	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18
Total Egresos	L.9,508,471.44	L.9,601,115.82	L.10,443,630.90	L.10,964,047.82	L.11,616,706.22
Cambio de efectivo	L. 531,459.69	L. -471.06	L.-150,894.86	L. 97,617.36	L. 300,291.15
Saldo final	L. -531,459.69	L. -531,930.75	L.-682,825.61	L. -585,208.25	L.-284,917.09
Cobertura de deuda	-2.49	-2.49	-3.48	-2.84	-0.87
Cobertura de deuda ajustada	-2.49	1.00	0.01	1.64	2.97

Fuente: Elaboración propia, los ingresos están basados en la capacidad instalada de los servicios a brindar, considerando datos históricos del crecimiento de la población según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas (2017), precio de los servicios acorde a la selección de los encuestados según instrumento aplicado en 2020 y crecimiento histórico de la inflación según el Banco Central de Honduras (2020). En relación a los costos de venta están acorde a las investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos operativos, cálculo de treceavo y catorceavo mes, insumos médicos según las cotizaciones realizadas, además del valor por combustible y depreciación que se pagará a cada empleado por el uso de sus vehículos para el traslado de los clientes, considerando el incremento anual correspondiente a la inflación proyectada. Respecto a los gastos operativos corresponden a las investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos administrativos, cálculo de las aportaciones patronales, treceavo y catorceavo mes, además de cotizaciones relacionadas con el alquiler, certificado en Enfermería Geriátrica, plan telefónico, publicidad, servicio de aseo y otros gastos y cálculo de las correspondientes depreciaciones y amortizaciones, considerando la proyección de la inflación para cada año, de igual manera se incluye en pago de impuestos sobre la renta y el egreso financiero es generado por los intereses y capital a pagar por el financiamiento solicitado al Banco.

10.3 Balance general.

Año	2021	2022	2023	2024	2025
Activos					
Activo Circulante	L.247,445.00	L. 259,817.25	L. 272,808.11	L. 286,448.52	L. 353,602.81
Efectivo y equivalentes de efectivo	L.150,000.00	L. 157,500.00	L. 165,375.00	L. 173,643.75	L. 235,157.81
Otro Inventario (insumos médicos)	L. 97,445.00	L. 102,317.25	L. 107,433.11	L. 112,804.77	L. 118,445.01
Activos fijos	L.519,130.48	L. 458,044.41	L. 418,772.28	L. 355,023.85	L. 291,275.42
Mobiliario y equipo	L.508,713.50	L. 508,713.50	L. 528,179.50	L. 528,179.50	L. 528,179.50
Equipo médico	L. 71,503.05	L. 71,503.05	L. 76,513.35	L. 76,513.35	L. 76,513.35
(-) Depreciaciones Acumuladas	L. 61,086.07	L. 122,172.14	L. 185,920.57	L. 249,669.00	L. 313,417.43
Activos diferidos	L. 65,744.30	L. 62,737.90	L. 59,731.50	L. 56,725.10	L. 53,718.70
Gastos de Constitución	L. 12,025.60	L. 9,019.20	L. 6,012.80	L. 3,006.40	-
Depósitos de alquiler	L. 53,718.70	L. 53,718.70	L. 53,718.70	L. 53,718.70	L. 53,718.70
Total activos	L.832,319.78	L. 780,599.56	L. 751,311.89	L. 698,197.47	L. 698,596.93
Pasivo					
Pasivo Circulante	L. 74,113.05	L. 86,880.57	L. 101,847.55	L. 119,392.91	L. 139,960.82
Préstamos por pagar CP	L. 74,113.05	L. 86,880.57	L. 101,847.55	L. 119,392.91	L. 139,960.82
Pasivo Largo Plazo	L.448,081.84	L. 361,201.28	L. 259,353.73	L. 139,960.82	L. -
Préstamos por pagar LP	L.448,081.84	L. 361,201.28	L. 259,353.73	L. 139,960.82	L. -
Total Pasivos	L.522,194.90	L. 448,081.84	L. 361,201.28	L. 259,353.73	L. 139,960.82
Capital Social	L. 25,000.00	L. 25,000.00	L. 25,000.00	L. 25,000.00	L. 25,000.00
Otras aportaciones de capital	L.742,471.52	L. 700,057.22	L. 327,748.41	L. 278,530.97	L. -
Utilidades acumuladas	L. -	L.-457,346.64	L. 64,807.13	L. -27,444.93	L. 162,757.70
Utilidades del periodo	L.-457,346.64	L. 64,807.13	L. -27,444.93	L. 162,757.70	L. 370,878.40

Total Patrimonio	L.310,124.88	L. 332,517.71	L. 390,110.61	L. 438,843.74	L. 558,636.11
Total Pasivos más Patrimonio	L.832,319.78	L. 780,599.56	L. 751,311.89	L. 698,197.47	L. 698,596.93

Fuente: Elaboración propia, en el caso de los activos está basada en las cotizaciones del inventario de insumos requeridos para la operatividad adecuada de la Agencia, asimismo, cotizaciones del mobiliario y equipo médico, considerando la respectiva depreciación de los mismos, gastos de constitución y depósito de alquiler. En relación a los pasivos corresponden únicamente al préstamo solicitado para completar la inversión a realizar para la puesta en marcha del proyecto. El patrimonio está integrado por el capital con el cual será constituida la Agencia, otras aportaciones corresponden a los fondos que serán aportados por los socios para apoyar la operatividad inicial de la Agencia con la finalidad de financiarla inicialmente mientras se fortalece la misma y las utilidades en los primeros periodos la Agencia tendrá que hacerse de clientes por lo que en algunos periodos serán generadas perdidas sin embargo dicho comportamiento se revertirá a partir de 2024.

10.4 Indicadores financieros.

Año	2021	2022	2023	2024	2025
Liquidez					
Prueba de ácido	2.02	1.81	1.62	1.45	1.68
Razón circulante	3.34	2.99	2.68	2.40	2.53
Capital de trabajo	173,332	172,937	170,961	167,056	213,642
Requerimiento de capital de trabajo	97,445	102,317	107,433	112,805	118,445
Capital de trabajo / Requerimiento	1.78	1.69	1.59	1.48	1.80
Apalancamiento					
Deuda Bancaria / Patrimonio	1.68	1.35	0.93	0.59	0.25
Relación deuda / patrimonio	1.68	1.35	0.93	0.59	0.25
Deuda a largo plazo / Activo fijo neto	0.86	0.79	0.62	0.39	0.00
Cobertura					
Cobertura de intereses	-4.02	3.30	1.78	9.60	46.17

Fuente: Elaboración propia con base a las fórmulas extraídas del documento Análisis de riesgo de crédito e indicadores financieros (Unidad de Análisis del Mercado Financiero).

10.5 Punto de equilibrio.

Año	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos					
Ingresos por servicios	L.10,155,365.73	L.9,601,664.84	L.10,635,178.00	L.10,845,511.72	L.11,267,528.35
Total ingresos	L.10,155,365.73	L.9,601,664.84	L.10,635,178.00	L.10,845,511.72	L.11,267,528.35
Egresos					
Costo Directo	L. 5,575,105.79	L.5,167,778.78	L. 5,948,854.91	L. 5,947,555.31	L. 6,057,827.88
Total costo de ventas	L. 5,575,105.79	L.5,167,778.78	L. 5,948,854.91	L. 5,947,555.31	L. 6,057,827.88
Sueldos y salarios administrativos	L. 2,292,000.00	L.2,403,162.00	L. 2,525,883.47	L. 2,661,355.02	L. 2,810,923.18
Aportación Patronal IHSS	L. 126,545.76	L. 126,545.76	L. 132,297.84	L. 132,297.84	L. 132,297.84
Aportación Patronal RAP	L. 44,200.75	L. 48,225.28	L. 54,079.50	L. 59,154.37	L. 64,757.30
Treceavo y catorceavo mes	L. 382,000.00	L. 400,527.00	L. 420,980.58	L. 443,559.17	L. 468,487.20
Alquiler	L. 644,624.40	L. 675,888.68	L. 710,404.07	L. 748,505.40	L. 790,571.41

Gastos diversos	L. 96,693.66	L. 101,383.30	L. 106,560.61	L. 112,275.81	L. 118,585.71
Mantenimiento	L. 24,000.00	L. 25,164.00	L. 26,449.04	L. 27,867.59	L. 29,433.75
Capacitaciones	L. 40,000.00	L. 56,940.00	L. 59,847.74	L. 63,057.57	L. 66,601.40
Certificado en Enfermería Geriátrica	L. 101,385.00	L. -	L. -	L. -	L. -
Plan telefónico para empleados	L. 169,384.72	L. 177,599.88	L. 197,039.83	L. 207,607.73	L. 219,275.29
Publicidad	L. 257,948.00	L. 68,152.50	L. 71,632.82	L. 75,474.73	L. 79,716.41
Outsourcing por servicio de aseo	L. 120,000.00	L. 125,820.00	L. 132,245.21	L. 139,337.96	L. 147,168.75
Depreciaciones mobiliario y equipo médico	L. 61,086.07	L. 61,086.07	L. 63,748.43	L. 63,748.43	L. 63,748.43
Amortización Gastos de Constitución	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40
Impuestos sobre la renta	L. -	L. -	L. 21,602.38	L. -	L. 54,252.57
Otros gastos	L. 65,000.00	L. 8,000.00	L. 8,160.00	L. 8,323.20	L. 8,489.66
Total egresos	L. 4,427,874.76	L. 4,281,500.88	L. 4,533,937.91	L. 4,745,571.22	L. 5,057,315.29
Egresos Financieros					
Abonos a capital	L. 74,113.05	L. 86,880.57	L. 101,847.55	L. 119,392.91	L. 139,960.82
Gastos financieros	L. 78,272.13	L. 65,504.62	L. 50,537.63	L. 32,992.27	L. 12,424.36
Total egresos financieros	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18
Diferencia	L. -	L. -	L. -	L. -	L. -

Gastos Operativos	L. 4,427,874.76	L. 4,281,500.88	L. 4,533,937.91	L. 4,745,571.22	L. 5,057,315.29
Gastos Financieros	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18
Margen deseado	45%	46%	44%	45%	46%
Punto de Equilibrio	L. 10,155,365.73	L. 9,601,664.84	L. 10,635,178.00	L. 10,845,511.72	L. 11,267,528.35

Fuente: Elaboración propia, los costos de venta están basados en las investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos operativos, cálculo de treceavo y catorceavo mes, insumos médicos según las cotizaciones realizadas, además del valor por combustible y depreciación que se pagará a cada empleado por el uso de sus vehículos para el traslado de los clientes, considerando el incremento anual correspondiente a la inflación proyectada. Respecto a los gastos operativos corresponden a las investigaciones realizadas en 2020 relacionadas con los sueldos administrativos, cálculo de las aportaciones patronales, treceavo y catorceavo mes, además de cotizaciones relacionadas con el alquiler, certificado en Enfermería Geriátrica, plan telefónico, publicidad, servicio de aseo y otros gastos y cálculo de las correspondientes depreciaciones y amortizaciones, considerando la proyección de la inflación para cada año, de igual manera se incluye en pago de impuestos sobre la renta y el egreso financiero es generado por los intereses y capital a pagar por el financiamiento solicitado al Banco. Los ingresos cubren el valor de los costos y gastos generados por la Agencia.

10.6 Elementos para cálculo del valor actual neto.

Detalle	Inversión	2,021	2,022	2,023	2,024	2,025
Flujo de Efectivo	L.-58,021.66	L.-319,141.12	L.215,780.17	L.141,157.45	L.348,905.44	L.863,544.76
Flujo de Efectivo Acumulado						
Utilidad Neta		L.-457,346.64	L. 64,807.13	L.-27,444.93	L.162,757.70	L. 370,878.40
Depreciaciones		L. 61,086.07	L. 61,086.07	L. 63,748.43	L. 63,748.43	L. 63,748.43

Amortizaciones	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40	L. 3,006.40
Pagos a					
Préstamo	L. 74,113.05	L. 86,880.57	L.101,847.55	L.119,392.91	L. 139,960.82
Valor de rescate de los activos					L. 285,950.71
Inversión	L.-80,216.55				
Préstamo	L.522,194.90				

Fuente: Elaboración propia, basada en el formato extraído del documento Método de Valoración de Descuento de Flujos de Caja (Serrano Fernández, 2014).

10.7 Capacidad de pago.

Año	2021	2022	2023	2024	2025
Total Ingresos	L.8,977,011.75	L.9,600,644.76	L.10,292,736.04	L.11,061,665.18	L.11,916,997.38
Total Egresos	L.9,356,086.26	L.9,448,730.63	L.10,291,245.72	L.10,811,662.64	L.11,464,321.04
Egreso Financiero	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18	L. 152,385.18
Cobertura de Deuda Ajustada	-2.49	1.00	0.01	1.64	2.97

Fuente: Elaboración propia, fórmula extraída del documento Ratios del Balance y de la Cuenta de Resultados (Área de Pymes, 2005).

10.8 Periodo de recuperación de la inversión.

Periodo de Recuperación de la Inversión	
Inversión	-L 58,021.66
Flujo de efectivo año 1	-L 319,141.12 1° año
	-L 377,162.77
	L 215,780.17 2° año
	-L 161,382.60
	L 141,157.45 3° año
	-L 20,225.16
	L 348,905.44 4° año
Flujo de efectivo año 5 / Inversión	0.06
	1 Meses
	21 Días

Fuente: Elaboración propia, fórmula extraída del documento Periodo de Recuperación de la Inversión (Pymes Futuro, 2010).

10.9 Relación beneficio costo.

Año	2021	2022	2023	2024	2025	Total
Ingresos	L.8,977,011.75	L.9,600,644.76	L.10,292,736.04	L.11,061,665.18	L.11,916,997.38	L.51,849,055.11
Egresos	L.9,226,993.79	L.9,376,638.16	L.10,194,728.51	L.10,736,584.61	L.11,334,823.98	L.50,869,769.05
Relación Beneficio / Costo						1.02

Fuente: Elaboración propia, fórmula extraída del documento Análisis de Costo Beneficio (Castañer Martínez, 2014).

10.10 Escenarios de ingresos.

Detalle	2021	2022	2023	2024	2025
Escenario Optimista	L.8,581,604.87	L.9,177,768.96	L.9,839,375.97	L.10,574,436.39	L.11,392,094.11
Escenario Base	L.8,372,297.43	L.8,953,920.94	L.9,599,391.19	L.10,316,523.31	L.11,114,238.15
Escenario Pesimista	L.8,179,734.59	L.8,747,980.75	L.9,378,605.19	L.10,079,243.27	L.10,858,610.68

Fuente: Elaboración propia, basada en el estado de resultados elaborado y detallado anteriormente para el escenario base, en cuanto al escenario optimista y pesimista solamente se incrementaron y redujeron los ingresos en un 3% respectivamente.

10.11 Flujo de Efectivo.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Escenario Optimista	L. -58,021.66	L-141,229.80	L. 358,483.28	L. 345,144.51	L. 513,325.03	L1,040,677.93
Escenario Base	L. -58,021.66	L-319,141.12	L. 215,780.17	L. 141,157.45	L. 348,905.44	L 863,544.76
Escenario Pesimista	L. -58,021.66	L-482,819.53	L. 84,493.30	L. -46,510.65	L. 197,639.41	L. 700,582.24

Fuente:Elaboración propia, basada en el flujo de efectivo elaborado y detallado anteriormente para el escenario base, en cuanto al escenario optimista y pesimista solamente se incrementaron y redujeron los ingresos en un 3% respectivamente.

10.12 Indicadores de viabilidad.

	VAN	TIR	Periodo de Recuperación	Beneficio/Costo
Escenario Optimista	1,245,169.59	139.00%	1 año, 6 meses y 20 días	1.04
Escenario Base	666,015.65	59.29%	3 años, 1 mes y 21 días	1.02
Escenario Pesimista	133,194.03	16.10%	4 años, 5 meses y 7 días	1.00

Fuente: :Elaboración propia, basada en la TIR, VAN, periodo de recuperación y relación beneficio/costo elaborado y detallado anteriormente para el escenario base, en cuanto al escenario optimista y pesimista solamente se incrementaron y redujeron los ingresos en un 3% respectivamente.

Anexo 11: Borrador de Escritura de Constitución

INSTRUMENTO NUMERO XXXXXXXX (XXX).- En la ciudad de Tegucigalpa, Departamento de Francisco Morazán, a los XXXXX días del mes de XXXXX del año Dos XXXX, siendo las (XX:XX AM o PM.- Ante mí, XXXXXXXX, Notario de este domicilio, inscrito en el Colegio de Abogados de Honduras bajo el numero XXXXXXXXXXXXXXXX (XXXX) y con registro notarial numero XXXXXXXXXXXXXXXX (XXXX) de la Honorable Corte Suprema de Justicia, con oficinas abiertas al público en (INDICAR DIRECCION COMPLETA DE LA NOTARIA), comparecen personalmente las señores: (INDICAR LOS NOMBRES Y GENERALES DE LOS SOCIOS), quienes actúan por sí y asegurándome encontrarse en el pleno goce y ejercicio de sus derechos civiles, libre y espontáneamente dicen: PRIMERO: Que han convenido en constituir como al efecto constituyen, UNA SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL FIJO (O VARIABLE), la que se registrá por las disposiciones del Código de Comercio, demás leyes mercantiles aplicables, por la presente escritura y por los Estatutos Sociales. SEGUNDO: La Sociedad tendrá como finalidad: Proporcionar asistencia a domicilio a Adultos Mayores de 60 años en el Distrito Central de Honduras, y en general cualquier otra lícita que tenga relación directa con la naturaleza de las operaciones anteriormente indicadas. TERCERO: La denominación de la Sociedad será, seguido de las palabras SOCIEDAD ANÓNIMA o de sus siglas “S.A.”, pudiendo identificarse también la Sociedad con el nombre de CUARTO: El domicilio de la Sociedad será la ciudad de Tegucigalpa, Departamento de Francisco Morazán, pero podrá abrir o clausurar a su conveniencia, sucursales, agencias o establecimientos en cualquier otro lugar de la República o del extranjero, sin que por ello pierda su domicilio original; bastando para tal fin una resolución del Consejo de Administración o del Administrador Único. QUINTO: La Sociedad se constituye por tiempo indefinido. SEXTO: El capital de la Sociedad será de veinticinco mil lempiras exactos (L25,000.00), que estará representado por acciones comunes nominativas, con un valor nominal de cinco mil lempiras exactos (L5,000.00) CADA UNA, las que conferirán a sus tenedores legítimos, iguales derechos y obligaciones por acción, las que serán firmadas por el Presidente y el Secretario del Consejo de Administración, emitidas en las proporciones siguientes: El socio señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, suscribe y paga XXXXXXXX (XXXX) ACCIONES con valor nominal de XXXXXXXXXXXX (L XXX,XXX.XX); A CONTINUACION INDICAR LAS APORTACIONES DE LOS DEMAS SOCIOS; cantidad que ha sido depositada a favor de la Sociedad que se está constituyendo en la cuenta numero XXXXXXXXXXXXX del BANCO XXXXXXXXXXXX S.A., de esta ciudad y que Yo El Notario Doy Fe de tener a la vista. SÉPTIMO: Para la dirección, administración y vigilancia de la Sociedad, esta tendrá los siguientes órganos: a) Asamblea General de Accionistas, ordinaria o extraordinaria; b) El Consejo de Administración o Administrador Único; y c) El o los Comisarios. La Asamblea General de Accionistas se registrá por las atribuciones que le concede esta escritura constitutiva, los Estatutos y supletoriamente, por las disposiciones del Código de Comercio. Las facultades que la ley y los estatutos no atribuyan a otro órgano de la Sociedad, serán de la competencia de la Asamblea General de Accionistas, que tendrá exclusividad para tratar de los asuntos a que se refieren los artículos Ciento Sesenta y Ocho (168) y Ciento Sesenta y Nueve (169) del Código de Comercio Vigente. La Asamblea General de Accionistas legalmente constituida elegirá anualmente un Administrador Único o a un Consejo de Administración compuesto de un Presidente y un numero de Vocales no menor de dos ni mayor de cinco, con los suplentes que sean del caso quienes podrán ser socios o personas extrañas a la Sociedad. La Asamblea General Ordinaria de Accionistas, elegirá anualmente a uno o más

Comisarios Propietarios y Suplentes, si así lo demandan las necesidades de la Empresa. OCTAVO: La Asamblea General de Accionistas se reunirá con carácter de Ordinaria, por lo menos una vez al año, dentro de los primeros cuatro meses de cada año calendario, para atender y resolver todos los asuntos que, conforme a la ley, son de su competencia. Las Asambleas Generales Extraordinaria de Accionistas, se reunirán para los fines establecidos en el Código de Comercio; estas Asambleas podrán reunirse en cualquier tiempo para el que sean convocados. NOVENO: El Administrador Único o Consejo de Administración durará en sus funciones por un año, y sus miembros podrán ser reelectos. El Consejo de Administración o el Administrador Único, tendrá plenos poderes de administración y dominio, incluso para disponer de los bienes sociales y gravarlos, podrá además realizar todos los actos conducentes para llevar a cabo los fines de la Sociedad, de conformidad con lo que se prescribe en los estatutos, el uso de la firma social corresponderá al Administrador Único o al Consejo de Administración quien actuará a través de su Presidente. El Consejo o el Administrador Único podrá delegar parcialmente sus facultades de administración y representación, en un consejero Delegado o en las Comisiones que al efecto designe, quienes deberán atenerse a las instrucciones que reciban de aquel y darle periódicamente cuenta de su gestión. La delegación de funciones no priva al Consejo de sus facultades ni lo exime de sus obligaciones. DECIMO: El Administrador Único o el Consejo de Administración podrá nombrar también a uno o más Gerentes y a uno o más Sub-Gerentes, quienes serán las personas encargadas de la Administración directa de la Sociedad, dentro de las facultades que les otorguen los Estatutos y de acuerdo con los poderes que el Consejo de Administración les confiera al efecto. DECIMO PRIMERO: La vigilancia de la Sociedad estará a cargo del o de los Comisarios que serán electos por la Asamblea General de Accionistas, al mismo tiempo que elija al Consejo de Administración o al Administrador Único y como este, durarán en sus funciones un año, a excepción del Presidente que puede durar más o menos según el caso pudiendo ser reelectos. DECIMO SEGUNDO: Al término de cada ejercicio económico, la Sociedad hará un balance general y un cuadro de pérdidas y ganancias, correspondientes al ejercicio terminado, los cuales serán sometidos por el Administrador Único o el Consejo de Administración a la Asamblea General de Accionistas, junto a una memoria de las actividades llevadas a cabo por el Administrador Único o el Consejo, durante el periodo. La Asamblea aprobará o modificará el balance general y cuadro de pérdidas y ganancias, y en caso de haber utilidades, resolverá la forma de emplearlas, una vez que se haya separado el cinco por ciento de las mismas, como mínimo, para la creación e integración del fondo de reserva que manda la ley, y cualesquiera otras cantidades que por disposición legal o de la Asamblea, tengan finalidades específicas. Las pérdidas, en caso de producirse, se cargarán primero a las reservas y después al capital social. DECIMO TERCERO: La Sociedad se disolverá por resolución legal de los accionistas, en Asamblea General, aprobada por dos tercios del capital social, así como en los demás casos establecidos en el Código de Comercio. DECIMO CUARTO: La Sociedad se registrará igualmente por los siguientes ESTATUTOS: Artículo 1. Las acciones son títulos valores y confieren derechos de participación y patrimoniales a sus titulares. Estarán representadas por títulos o certificados que deberán contener los requisitos indicados en el Artículo Ciento Treinta (130) del Código de Comercio Vigente, y deberán ser firmados por el Presidente y el Secretario del Consejo de Administración o por el Administrador Único. Hasta tanto se emitan los definitivos, la Sociedad podrá expedir certificados provisionales que deberán canjearse luego por aquellos; los certificados provisionales deberán ser autorizados por las mismas personas facultadas para emitir los títulos definitivos. Los títulos definitivos y los certificados provisionales podrán amparar una o más acciones. Artículo 2. De conformidad a lo establecido

en el párrafo tercero del artículo 117 del Código de Comercio, así como lo establecido en el artículo 140 del referido Código, en ningún caso la sociedad emitirá acciones al portador, por consecuencia todas las acciones serán nominativas aunque las mismas estén completamente liberadas, y dichas acciones podrán transferirse por actos entre vivos, con autorización previa del Consejo de Administración. Artículo 3. Cada acción confiere a su titular, iguales derechos y obligaciones, y en la Asamblea General lo faculta a emitir su voto. Artículo 4. La Asamblea General formada por los accionistas legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la Sociedad y expresa la voluntad colectiva en las materias de su competencia. Artículo 5. Corresponde al Consejo de Administración o al Administrador Único convocar a la Asamblea General de Accionistas, lo cual hará por medio de aviso publicado en un diario de mayor circulación general en el domicilio social, con quince días de anticipación por lo menos, a la fecha de reunión de la Asamblea. El aviso contendrá la orden del día de la reunión. Artículo 6. Para que una Asamblea se considere legalmente reunida, deberá estar representada por lo menos, la mitad mas una de las acciones que tengan derecho a votar y las resoluciones solo serán validas cuando se adopten por la mayoría de los votos presente. Artículo 7. Para que una Asamblea Extraordinaria se considera legalmente reunida en primera convocatoria, deberán estar representadas por lo menos las tres cuartas (3/4) partes de las Acciones con derecho a voto, y las resoluciones se tomaran válidamente por el voto de las que representen la mitad mas una del total de las acciones de la Sociedad. Artículo 8. El quórum en segunda convocatoria, para las Asambleas Ordinarias o Extraordinarias, se formará por el numero de las acciones que concurren; si la Asamblea es Ordinaria, podrá resolver los asuntos indicados en el orden del día, por mayoría de votos presentes; tratándose de Asambleas Extraordinarias, las decisiones deberán tomarse por el voto favorable de un numero de acciones que representen por lo menos la mayoría de las que tienen derecho a votar. Artículo 9. La Asamblea Ordinaria se reunirá por lo menos una vez al año, dentro de los cuatro meses que siguen a la clausura del ejercicio social, y deberán ocuparse de los asuntos indicados en el Artículo Ciento Sesenta y Ocho (168) del Código de Comercio Vigente sin perjuicio de su derecho a conocer de otros asuntos que sean de interés para la Sociedad. La Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, se reunirá para los fines establecidos en el Código de Comercio y podrá ser convocada conjuntamente con la Ordinaria, o en la fecha que se estime pertinente. Artículo 10. De cada Asamblea General se levantará una Acta que deberá ser asentada en el libro que para ese efecto llevara la Sociedad y deberá ser firmada por el Presidente y Secretario de la Asamblea, así como por el Comisario o Comisarios que concurren. Cuando por cualquier circunstancia no pudiese asentarse el acta de una Asamblea, en el libro respectivo, se protocolizará ante Notario. Artículo 11. La Administración y Dirección inmediata de la Sociedad, estará a cargo de un Administrador Único o de un Consejo de Administración compuesto por un Presidente y un numero de Vocales no menor de dos ni mayor de cinco, que serán electos anualmente por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas. Habrá los vocales Propietarios y Suplentes que la Asamblea determine en cada caso específico, será competencia de la Asamblea General determinar si la Administración estará a cargo de un Consejo de Administración o de un Administrador Único, pero en todo caso, lo que se diga del Consejo de Administración es aplicable al Administrador Único y viceversa. Artículo 12. El Consejo de Administración tendrá plenos poderes de administración y de dominio, incluso para disponer de los bienes sociales y gravarlos, podrá además realizar todos los actos conducentes para llevar a cabo los fines de la Sociedad. Mientras el Consejo de Administración no resuelva otra cosa, el uso de la firma social corresponderá a su Presidente. El Consejo o el Administrador Único podrá delegar parcialmente sus facultades de administración y

representación, en un consejero Delegado o en las Comisiones que al efecto designe, quienes deberán atenerse a las instrucciones que reciban de aquel y darle periódicamente cuenta de su gestión. La delegación de funciones no priva al Consejo o al Administrador Único de sus facultades ni lo exime de sus obligaciones. Se le confieren al Administrador Único o al Presidente del Consejo de Administración las siguientes facultades: a) Administrar los bienes, derechos y acciones de la Sociedad y ejercer sobre ellos actos de riguroso dominio; en consecuencia podrá venderlos, gravarlos, permutarlos y podrá adquirir mas bienes; b) podrá liberar, aceptar, endosar, avalar, renovar y depositar toda clase de títulos valores; c) podrá abrir y cancelar cuentas bancarias, depositar y retirar fondos de las mismas; d) podrá librar cheques en descubierto; e) podrá celebrar toda clase de contratos, extender finiquitos, otorgar fianzas, firmas documentos públicos y privados, otorgar y revocar poderes; y f) Representar judicial y extrajudicialmente a la Sociedad, a tal efecto se le confieren las facultades generales del mandato administrativo y judicial y las especiales de desistir, sustituir, celebrar convenios, renunciar a los términos y recursos legales, transigir y percibir. Artículo 13. El Consejo de Administración realizará sus sesiones, por lo menos una vez al año, sin perjuicio de reunirse cuantas veces adicionales considere necesario, y el lugar de dichas sesiones podrá ser no solo en el domicilio social sino en cualquier otro lugar de la República. Artículo 14. El quórum del Consejo de Administración se forma por la concurrencia de la mitad mas uno de sus componentes y las resoluciones se tomarán válidamente por la mayoría de los presentes, siendo entendido que cada Consejero tiene voz y voto en las sesiones, el consejero electo como tal por la Asamblea y lo sustituirá en sus ausencias los Vocales en el orden en que sean electos. Así mismo, el Consejo designará por simple mayoría de votos, un Secretario que podrá ser uno de sus miembros o persona extraña a la sociedad. El Presidente tendrá voto de calidad en caso de empate, en cualesquiera de las votaciones que se produzcan. Artículo 15. El Consejo de Administración o el Administrador Único podrá nombrar también a uno o más Gerentes o Sub- Gerentes quienes tendrán las facultades que se les determine en su nombramiento. Para ese efecto, en el mismo acuerdo de nombramiento de Gerente o de Sub-Gerente, deberán especificarse tales facultades y autorizar a uno de los Consejeros, a fin de que comparezca ante Notario Público a otorgar el documento de poder correspondiente. Artículo 16. La Asamblea General elegirá a uno o más Comisarios, anualmente, al mismo tiempo que elija al Consejo de Administración o el Administrador Único y como este durará en sus funciones un año, pudiendo ser reelectos. Podrá elegirse también Comisario Suplente. Artículo 17. Serán facultades y obligaciones de los comisarios, las determinadas en el Artículo Doscientos Treinta y Tres (233) del Código de Comercio vigente y demás aplicables del mismo cuerpo de leyes. El Comisario deberá ser convocado a las sesiones del Consejo de Administración y a las Asambleas de Accionistas. Artículo 18. La Sociedad estará obligada a llevar los libros sociales y contables que la ley indica, y los auxiliares que estime conveniente. Artículo 19. El ejercicio económico de la Sociedad, correrá del uno de Enero al treinta y uno de Diciembre de cada año. Al termino de cada ejercicio económico, la Sociedad cerrara sus libros y el Consejo de Administración o el Administrador Único presentara en su oportunidad a la Asamblea General de Accionistas, para su aprobación o modificación un Balance General y un Cuadro de Perdidas y Ganancias, así como una memoria de las actividades llevadas a cabo durante el ejercicio. Cuando hay utilidades, el Consejo de Administración o el Administrador Único separará la cantidad destinada para la Reserva Legal y las otras reservas que hayan sido creadas en virtud de la ley, por resolución de la Asamblea General o del Consejo de Administración o del Administrador Único, así como las sumas que se destinen a la reinversión y presentará un proyecto de distribución de utilidades netas, en

concepto de dividendos, sobre el cual decidirá en forma final la Asamblea. Las pérdidas, en caso de producirse, se cargarán primero a las reservas y después al capital social. Artículo 20. La Sociedad podrá disolverse por resolución legal de la Asamblea General, en la forma establecida en la escritura constitutiva o por disposición de la Ley. Artículo 21. La liquidación de la Sociedad se hará de conformidad con lo establecido en el Código de Comercio. Artículo 22. En todo lo no previsto y pactado en la Escritura Constitutiva y en estos Estatutos, la Sociedad se regirá por las resoluciones de la Asamblea y del Consejo de Administración o del Administrador Único y supletoriamente por el Código de Comercio. DECIMO QUINTO: El Consejo de Administración de la Sociedad, esta integrado así: el señor XXXXXXXXXXXXXXXX, Presidente; el señor XXXXXXXXXXXXXXXX, Vice-Presidente; el señor XXXXXXXXXXXXXXXX, Secretario; el señor XXXXXXXXXXXXXXXX, Tesorero; el señor XXXXXXXXXXXXXXXX, Vocal Primero, y el señor XXXXXXXXXXXXXXXX, Vocal Segundo; (el consejo de vigilancia esta integrado así: El señor XXXXXXXXXXXXXXXX, Comisario Primero, El señor XXXXXXXXXXXXXXXX, Comisario Segundo, y el señor XXXXXXXXXXXXXXXX, Comisario Tercero) (El señor XXXXXXXXXX, comisario Social, Observación: utilizar esta opción si el órgano de vigilancia no es colegiado); Así lo dicen y otorgan, y quienes enterados del derecho que la ley les concede para leer por si este instrumento por su acuerdo procedí a su lectura integra, cuyo contenido ratifican los comparecientes, firman, y estampan la huella digital del dedo índice de la mano derecha. De todo lo cual, del conocimiento, edad, nacionalidad, estado, profesión u oficio y vecindad de los comparecientes, DOY FE, así como de haber tenido a la vista las Tarjetas de Identidad que por su orden llevan los números siguientes: XXXX-XXXX-XXXXX, ...- DOY FE. (hasta este punto concluye la escritura matriz)

Al momento de emitir la escritura, se deben agregar los siguientes textos:

DOY FE.- NOMBRE DE LOS SOCIOS.....- FIRMA Y SELLO DEL NOTARIO.- NOMBRE COMPLETO DEL NOTARIO.

Y para ser entregada al señor XXXXXXXXXX, en su condición de Presidente del Consejo de Administración de la sociedad mercantil denominada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Libro, Sello y Firmo esta primera copia, en el mismo lugar de su otorgamiento a los Cinco días del mes de Noviembre del año Dos mil Uno, en el papel sellado correspondiente y con los Timbres de Ley debidamente cancelados, quedando su original con el que concuerda bajo el Numero preinserto de mi protocolo corriente en donde anote la expedición de este libramiento.

Anexo 12: Cotizaciones

12.1 Alquiler

Local comercial en Alquiler Boulevard Suyapa, Tegucigalpa

L. 53,718.7108m2

Concertar visita

Enviar consulta

Quiero que me llamen

L. 53,718.7

CALCULA TU CUOTA

Boulevard Suyapa, Tegucigalpa, Francisco Morazán

Se alquila local comercial en Torre Metrópolis, Boulevard Suyapa

108.2 M2

Consta de 2 Oficinas, Cocineta, Aire acondicionado central, Baño privado, 4 Estacionamientos, Nivel 6

valor incluye cuota de mantenimiento.
valor no incluye 15%

Precio: U\$S 2,164

108m2

Parking

12.2 Certificado en Enfermería Geriátrica

750 HORAS / 30 CRÉDITOS ECTS

Especialista en enfermería geriátrica en formato online.

La evolución social exige, dentro del contexto sanitario, que los centros asistenciales sean más competitivos y que estén orientados a mejorar la respuesta asistencial que se le dé al paciente geriátrico. El volumen de estos cambios y la rapidez con la que se producen, exigen profesionales cualificados, formados en competencias, capaces de dar respuesta a los nuevos tiempos proporcionando cuidados expertos. Los cuidados al paciente geriátrico tienen un campo de acción muy amplio e innovador con la introducción de nuevas tecnologías en la detección de patologías, su atención y los cuidados necesarios para cada proceso y cada persona, en la que el profesional de enfermería constituye una pieza clave en el abordaje multidisciplinar en todas y cada una de sus vertientes.

El especialista en enfermería geriátrica está orientado para actualizar al profesional de enfermería, acercando los conocimientos teóricos al quehacer práctico, siendo de vital importancia la cualificación profesional en esta área para todos los profesionales de la salud que trabajan dentro del Sistema Sanitario.

750.00€

¡Super Descuento por tiempo limitado!

Universidad Isabel I

Utilizamos cookies propias y de terceros para ofrecerte productos y servicios adecuados a su perfil. La base del tratamiento es el consentimiento, salvo en el caso de cookies técnicas, imprescindibles para poder navegar. Puedes consultar los datos de contacto del titular del Sitio Web y responsable del tratamiento en el Aviso legal. Haz clic en "Aceptar y seguir" si deseas admitir todas las cookies.

¿Alguna pregunta?
Listos para responder

Aceptar y seguirNo aceptar

En línea

238

Derechos reservados


[ENFERMERIA](#)
[MEDICINA](#)
[PSICOLOGIA](#)
[FISIOTERAPIA](#)
[OTROS SANITARIOS](#)
[CONTACTO](#)


[ENTRAR](#)



PAGO FRACCIONADO
ESHE dispone de ayudas a todos sus alumnos ofreciéndoles el **Pago en dos cómodas cuotas.**

CERTIFICADO POR



Universidad Isabel I



DURACIÓN
El alumno dispondrá de un tiempo mínimo de **3 meses** para realizar el especialista y un máximo de **5 meses.**

DESTINATARIOS Y SALIDAS PROFESIONALES

Diplomados/as o graduados/as en enfermería.

Los profesionales que finalicen el *Especialista en enfermería geriátrica* podrán desempeñar sus labores en diversos centros/servicios o aplicar sus conocimientos a puestos vinculados, entre otros, como:

- Administración pública: ayuntamientos, diputaciones...
- Atención en unidades de asistencia domiciliaria.
- Atención primaria, hospitalaria y especializada.
- Centros de dependencia.
- Centros de rehabilitación y unidades de memoria.

Utilizamos cookies propias y de terceros para ofrecerte productos y servicios adecuados a su perfil. La base del tratamiento es el consentimiento, salvo en el caso de cookies técnicas, imprescindibles para poder navegar. Puedes consultar los datos de contacto del titular del Sitio Web y responsable del tratamiento en el [Aviso legal](#). Haz clic en "Aceptar y seguir" si deseas admitir todas las cookies.

¿Alguna pregunta?

Listos para responder

[Aceptar y seguir](#) [No aceptar](#)

[En línea](#)

12.3 Mobiliario



El mejor inventario y precio en un click!



[INICIAR SESIÓN / REGISTRARME](#)

CARRITO / \$84.851.53

[INICIO](#)
[SILLAS Y SILLONES](#)
[MOBILIARIO](#)
[ALMACENAMIENTO](#)
[EQUIPAMIENTO](#)
[OUTLET](#)
[CUBREBOCAS](#)
[CONTACTO](#)

✓ Agregaste 15 x "Modulo L 120S Maple" a tu carrito.



INICIO / MOBILIARIO / VER MOBILIARIO POR MARCA / LÍNEA ITALIA

Meses sin intereses
*Compras superiores a \$5.000

Modulo L 120S Maple

SKU: 274-MI02

\$5,954.50
*Precios más IVA.

✓ Disponible: 31
Si su compra excede del inventario disponible, el tiempo de entrega es de 20 días hábiles.

 **Garantía: 1 año**

Nota: Este producto no viene armado y no nos hacemos cargo de la misma
Modulo L 120S melamina Maple



El mejor inventario y precio en un click!

CARRITO

\$84,851.35

15

INICIO

SILLAS Y SILLONES

MOBILIARIO

ALMACENAMIENTO

EQUIPAMIENTO

OUTLET

CUBREBOCAS

CONTACTO



INICIO / MOBIILIARIO / VER MOBILIARIO POR MARCA / LÍNEA ITALIA



Meses sin intereses
* Compras superiores a \$5,000

Escritorio Ejecutivo Stila con Cajonera 716 Caoba

SKU: 237-MI03

\$10,500.00

*Precios más IVA.

Inventario: **Producto sobre pedido.** Tiempo de entrega 20 días.

Si su compra excede del inventario disponible, el tiempo de entrega es de 20 días hábiles.



Garantía: 1 año

Nota: Este producto no viene armado y no nos hacemos cargo de la misma

Escritorio ejecutivo Stila con cajonera 716

Descuentos por compras de volumen:

CANTIDAD A COMPRAR	DESCUENTO
1	0%
2	5%
3	10%
4	15%
5	20%

[CRÉDITO](#)
[SERVICIOS](#)
[JETSTEREO CORPORATIVO](#)
[BLUEBYTE MAG](#)

Filtrar por Tamaño de Pantalla

Laptops

Ordenar por Valoración

Mostrar 20 por página

☐ 13.3"
☐ 12"
☐ 14"
☐ 15.6"
☐ 15.6 Pulgadas
☐ 13"
☐ 15"
☐ 17.3" FHD (1920 x 1080)
☐ 15.6"
☒ 17.3" antirreflejo, retroiluminación LED
☐ 11.6"
☐ 14 Pulgadas

HP 14" Intel Celeron N4000 Memoria RAM 8GB/Disco Duro 1TB Negro

SKU: 14-CK0007LA

- Tamaño de Pantalla - 14"
- Procesador - Intel® Celeron® N4000
- Procesador Versión - Intel Celeron
- Cap. Disco Duro (5400 RPM) GB - 1 TB
- Memoria RAM Instalada GB - 8 GB

Sale

~~₡ 12,995.00~~ L. **11,595.00**
 AHORRA L. 1,400.00 (11%)

AGREGAR A CARRITO

AGREGAR A MI LISTA

Filtrar por Procesador

- CREDITO
- SERVICIOS
- JETSTEREO CORPORATIVO
- BUEBYTE MAG
-
-

☐ Intel Core i3
☐ Intel Core i7
☐ Core i7
☐ Core i5
☐ Intel 8th Generation Core i5

Filtrar por Cap. Disco Duro Solido (GB)

☐ 256 GB
☐ 128 GB
☐ 128GB SSD

Dell Inspiron 14" Intel Core i3 Memoria RAM 4GB/Disco Duro 1 TB Silver

SKU : DELL-INSPIRON14-3481

- Tamaño de Pantalla - 14"
- Procesador - Intel Core i3-7020U 7a. Generación (3MB Cache, 2.30 GHz)
- Procesador Versión - Intel Core i3
- Cap. Disco Duro (5400 RPM) GB - 1TB 5400 rpm 2.5" SATA
- Memoria RAM Instalada GB - 4 GB

L 14,595.00

AGREGAR A CARRITO

AGREGAR A MI LISTA

ELECTRÓNICA Móviles y telefonía Fotografía y videocámaras Audio y Hi-Fi TV, video y Home Cinema Accesorios

Volver a los resultados



Panasonic KX-TGK210, Teléfono Fijo Inalámbrico de Diseño (LCD, Identificador de Llamadas, Agenda de 50 números, Bloqueo de Llamada, Modo ECO), DECT, Negro
de Panasonic

★★★★★ 899 valoraciones | 167 preguntas respondidas

Precio: **38,99 €** Envío GRATIS. Ver detalles
Precio final del producto

Nuevos y usados (12) desde 28,67 € y Envíos GRATIS para los pedidos superiores a 29,00 €

Nombre de estilo: Solo

Dúo Solo

Color: Negro



- Teléfono doble/dúo
- Teléfono inalámbrico digital de diseño con memoria con agenda para 50 elementos (nombre número)
- Pantalla LCD retroiluminada en blanco de 1.5"
- Identificador de llamadas e identificador de llamadas en espera, modo no molestar y restricción de llamadas
- Duración batería en reposo 200hs
- Sistema de sonido personalizado agudo / alto / bajo, reloj y alarma despertador

[Ver más detalles](#)

DEPARTAMENTOS Todo Buscar producto...

INICIO > TECNOLOGÍA > IMPRESION > MULTIFUNCIONAL EPSON L395 FLUJO CONTINUO, 33 PAG X MINUTO, IMPRIME, COPIA, ESCANEA, 15COL, WIFI, NEG



MULTIFUNCIONAL EPSON L395 FLUJO CONTINUO, 33 PAG X MINUTO, IMPRIME, COPIA, ESCANEA, 15COL, WIFI, NEG

★★★★★

L5,610.00

SKU: A47015

Agorado

COMPARTIR

CATEGORÍAS Impresion, Tecnología

ETIQUETAS: Epson Impresión, Flujo Continuo, Impresion, Tecnología

ETIQUETAS

Etiquetas: Epson Impresión, Flujo Continuo, Impresion, Tecnología

INFORMACIÓN ADICIONAL

lacuracaonline.com ¿Qué está buscando?

Sucursales Mi Bolsa Mi Cuenta Entrar / Registrarse

CATEGORÍAS RadioShack Gift Cards Óptica Marcas Crédito Facilito PRODUCTOS VIP #YOMEQUEDOENCASA

cio > MueblesMuebles > Madinsa Juego de sala / BRAXTON / Madera



ENTREGA EN TEGUCIGALPA

AGREGAR A MI BOLSA

Favoritos Compartir

~~L20,000.00~~
L12,997.00

PRECIO increíble

Madinsa
Madinsa Juego de sala / BRAXTON / Madera

EN STOCK UPC 422120900006

Servicio de garantía extendida

Contrato de Servicio

Office DEPOT
.com.hn

Busca aquí los artículos que tú necesitas ...

Iniciar sesión

Mi carrito
0
L0.00

CATEGORÍAS

Ventas Corporativas

Ubicar tienda

ENVÍO GRATIS*

• Categoría • Todas • Muebles y Decoración • Archiveros, libreros y gabinetes • Archiveros 4 gavetas • ARCHIVERO TAMMEX LATERAL NEGRO



ARCHIVERO TAMMEX LATERAL NEGRO
☆☆☆☆☆ / Califica este producto
Ver detalles del producto SKU: 20025 Modelo: ARL N 4

L10,299.00
Precio exclusivo por Internet

- 1 +

☒ **Entrega a domicilio**
Envío gratis sin mínimo de compra*

Compartir

Office DEPOT
.com.hn

Busca aquí los artículos que tú necesitas ...

Iniciar sesión

Mi carrito
0
L0.00

CATEGORÍAS

Ventas Corporativas

Ubicar tienda

ENVÍO GRATIS*

• Categoría • Todas • Muebles y Decoración • Sillas • Sillas de espera • SILLA DE VISITA NEGRA



SILLA DE VISITA NEGRA
☆☆☆☆☆ / Califica este producto
Ver detalles del producto SKU: 14223 Modelo: MT050E

L1,119.00
Precio exclusivo por Internet

- 1 +

☒ **Entrega a domicilio**
Envío gratis sin mínimo de compra*

Compartir

JETSTEREO

CRÉDITO

SERVICIOS

JETSTEREO CORPORATIVO

BLUEBYTE MAG

Q

☐ 50"

☐ 70"

SALE



Smart TV Samsung 32" LED HD/ UN32-J4290
SKU: UN32-J4290

> Tamaño Pantalla (Pulg) - 32"

> Tipo de Tecnología - LED

> Smart TV - Si

> Sistema Operativo TV - Smart HUB

> Tipo de Control - Standard

~~L. 7,495.00~~ **L. 5,495.00**
AHORRA! 2000.00 (27%)

AGREGAR A CARRITO

AGREGAR A MI LISTA

Filtrar por Tipo de Tecnología

☐ LED

☐ LCD

☐ QLED

☐ LED Smart

☐ OLED



Buscar productos ... 

ACCEDER / REGISTRARSE

CARRITO / L.0.00 

[PORTADA](#) [PRODUCTOS](#) [EMPRESA](#) [CONTÁCTENOS](#)[INICIO](#) / [CCTV](#) / [CÁMARAS](#) / [CÁMARAS HDCVI](#)

Cámara Vicom VIR-60BL-4N1-1MP

L1,431.75

Las capacidades de infrarrojo y su resolución de gran calidad la hacen la opción ideal, además de permitir transmitir en tiempo real con posibilidades de una imagen clara tanto de día como de noche.

- 1 +

AÑADIR AL CARRITO



Buscar Productos 

INICIAR SESIÓN

CARRITO L.0.00

[CATEGORÍAS](#) [LÍNEA BLANCA](#) [TECNOLOGÍA](#) [MUEBLES](#) [HOGAR](#) [CAMAS](#) [CRÉDILEE](#) [Inicio](#) > [Electrodomésticos](#) > [Microondas](#)

OSTER

MICROONDAS 0.7'

DIGITAL NEGRO/BLANCO

SKU: 1089651

REF: OGGE3701

L2,165.00

L1,915.00

1  

Añadir al carrito 

COMPARTIR   

 Envíenos un mensaje

Regresar

Office DEPOT
.com.hn

Busca aquí los artículos que tú necesitas ...

Inicio sesión Mi carrito
0 \$0.00

CATEGORÍAS Ventas Corporativas Ubicar tienda ENVÍO GRATIS*

Inicio > Categoría > Todas > Muebles y Decoración > Sillas > Sillas secretariales > SILLA SECRETARIAL AZUL



SILLA SECRETARIAL AZUL
☆☆☆☆☆ / Califica este producto
[Ver detalles del producto](#) SKU: 14205 Modelo: CS-271 AZUL

L1,799.00
Precio exclusivo por Internet

- 1 +

☒ **Entrega a domicilio**
Envío gratis sin mínimo de compra*

Compartir

12.4 Equipo médico

[Volver al listado](#) | [Salud y Equipamiento Médico](#) > [Cuidado de la Salud](#) > [Medidores de Presión](#) > [Aneroides](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo

**Esfigmomanómetro De
Brazo Pantalla Digital Lcd
Monitor De**

\$ 610¹⁹

Stock disponible

12 meses de \$ 50⁹⁵ sin intereses

[Más información](#)

Envío internacional gratis
Llega entre los días 11 Jun. y 02 Jul. desde China.

Sin costos de importación

Cantidad: 1 Unidad (200 disponibles)

[Volver al listado](#) | [Salud y Equipamiento Médico](#) > [Equipamiento Médico](#) > [Equipos de Monitoreo](#) > [Estetoscopios](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



216 vendidos

**Kit Baumanómetro
Estetoscopio Doble
Homecare Varios Colores**

★★★★★ 3 opiniones

\$ 493⁹⁰

Stock disponible

12 meses de \$ 4879
VISA
[Más información](#)

Envío a todo el país
Conoce los tiempos y las formas de envío
[Calcular cuándo llega](#)

Color:

[Volver al listado](#) | [Salud y Equipamiento Médico](#) > [Cuidado de la Salud](#) > [Termómetros](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo - 12 vendidos

**Termometro Digital
Medico Citizen De Bolsillo
Con Pantalla**

\$ 125

Stock disponible

12 meses de \$ 1235
VISA
[Más información](#)

Envío a todo el país
Conoce los tiempos y las formas de envío
[Calcular cuándo llega](#)

Color: **Blanco**

Cantidad: 1 Unidad ▼ (4 disponibles)



Nuevo - 9 vendidos

**Flexometro Cinta Metrica
Compacto Con Grip, 5 M,
Cinta 3/4**

\$ 97

Stock disponible

12 meses de \$ 958
VISA
[Más información](#)

Envío a todo el país
Conoce los tiempos y las formas de envío
[Calcular cuándo llega](#)

[Devolución gratis](#)
Tienes 30 días desde que lo recibes
[Conocer más](#)

Volver al listado | Salud y Equipamiento Médico > Equipamiento Médico > Equipos de Monitoreo > Oxímetros [Compartir](#) [Vender uno igual](#)



Nuevo - 2 vendidos

Monitor De Saturación De Pulso De Dedo Spo2 Tester Portátil

\$786⁵⁹

\$ 668⁵⁶ 15% OFF

Stock disponible

12 meses de \$ 557⁷ sin intereses

VISA

[Más información](#)

Envío internacional gratis

Llega entre los días 26 May. y 11 Jun. desde China.

Sin costos de importación

Cantidad: 1 Unidad (80 disponibles)



274 vendidos

Glucómetro Medidor De Glucemia Diabetes GI44 Beurer

★★★★★ 14 opiniones

\$ 709

Stock disponible

12 meses de \$ 70⁰⁴

VISA

[Más información](#)

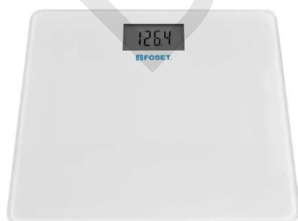
Envío gratis a todo el país

Conoce los tiempos y las formas de envío

[Calcular cuándo llega](#)

Cantidad: 1 Unidad (23 disponibles)

Volver al listado | Salud y Equipamiento Médico > Cuidado de la Salud > Básculas > Foset [Compartir](#) [Vender uno igual](#)



Nuevo | 2 vendidos

Báscula digital Foset BASC-180B

\$349

Stock disponible

- Equipamiento útil y preciso en la medición corporal.
- Capacidad máxima de 180kg.
- Plataforma de vidrio.
- Dimensiones: 30cm de ancho, 0,6cm de alto, 33cm de largo.

12 meses de \$ 29⁹⁸ sin intereses

VISA

[Más información](#)

Envío a todo el país

Conoce los tiempos y las formas de envío.

[Calcular cuándo llega](#)

Vendido por LD542438

164 Ventas en los últimos 4 meses

Cantidad: 1 unidad (3 disponibles)

Comprar ahora

Agregar al carrito

[Volver al listado](#) | [Salud y Equipamiento Médico](#) > [Cuidado de la Salud](#) > [Tratamientos Respiratorios](#) > [Aspiradores de Secreciones](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo - 15 vendidos

Frasco De Plastico Para Aspirador De Secreciones Portátil

\$ 689

Stock disponible

12 meses de \$ 689⁰⁷

VISA  
[Más información](#)

 **Envío gratis a todo el país**
Conoce los tiempos y las formas de envío
[Calcular cuándo llega](#)

Cantidad: 1 Unidad ▾ (85 disponibles)

[Comprar ahora](#) [Agregar al carrito](#)

[Volver al listado](#) | [Salud y Equipamiento Médico](#) > [Cuidado de la Salud](#) > [Tratamientos Respiratorios](#) > [Nebulizadores](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



73 vendidos

Nebulizador Super Silencioso Adulto Y Infantil Marca Bi-rich

★★★★★ 4 opiniones

\$ 849

Stock disponible

12 meses de \$ 70⁷⁶ sin intereses

VISA  
[Más información](#)

 **Envío gratis a todo el país**
Conoce los tiempos y las formas de envío
[Calcular cuándo llega](#)

Color: **Blanco con Naranja**