

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE ESPARCIMIENTO
PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD EN EL ÁREA METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA**

**KELLY TATIANA CORTÉS PORRAS
CINDY KATHERIN DEL ROCÍO MANTILLA SUÁREZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2012**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE ESPARCIMIENTO
PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD EN EL ÁREA METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA**

**KELLY TATIANA CORTÉS PORRAS
CINDY KATHERIN DEL ROCÍO MANTILLA SUÁREZ**

**Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título
PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**LUDWING LEÓN TÉLLEZ
Director**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2012**

DEDICATORIA

Le dedico esta tesis al Dios todopoderoso, a todos los que creyeron en mí, a toda la gente que me apoyo, a mis amigos y familiares y a esta institución que me ha formado. Mis agradecimientos a mis profesores que me instruyeron, a mi Madre que fue el pilar fundamental en mi formación y educación como persona, a ella y a mi esposo e hija que me brindaron su ayuda y atención. A todos ellos les dedico mi arduo trabajo producto de mi esfuerzo al que todos juntos le imprimen un motivo.

Kelly Tatiana Cortés Porras

Madre, Un día cuando mi fuerza me faltó y caí derrumbada, de tu mano recibí el apoyo necesario para empezar de nuevo. Este proyecto es tuyo porque juntas emprendimos el camino, pero sin tu ayuda, sin tu motivación y sin tu soporte nada de esto sería posible.

Cindy Katherin Del Rocio Mantilla Suárez

AGRADECIMIENTOS

Nuestra gratitud principalmente está dirigida a Dios Todopoderoso por habernos dado la Vida y habernos permitido llegar al final de nuestra carrera.

A nuestra Familia que ha sido cimiento de nuestros sueños y motor de nuestro diario vivir.

A la Universidad que nos permite educarnos con la seguridad de conseguir integridad y valor desde el transcurso de nuestro tiempo de instrucción.

A nuestros tutores, principales fuentes de nuestra formación.

Agradecemos con el corazón a todos quienes nos acompañaron en nuestra carrera, a quienes nos querían ver caer y a quienes siempre nos desearon lo mejor; todos ellos nos enseñaron valiosos apartados para nuestra vida y hoy les debemos nuestro esfuerzo y nuestras más sinceras ganas de salir adelante.

Al terminar este gran proyecto solo podemos decir. ¡Gracias! Porque sin toda esta fuerza, esto nunca hubiera sido posible.

*Kelly Tatiana Cortés Porras
Cindy Katherin Del Rocio Mantilla Suárez*

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	23
1. GENERALIDADES.	27
1.1. ANTECEDENTES DEL SECTOR	27
1.1.1 Concepto de Hogar Geriátrico	30
1.1.2 Concepto de Psicomotricidad:	31
1.1.3 Concepto de Adulto mayor	31
1.1.4 Concepto de Psicossomático	31
1.2. COMPORTAMIENTO DEL SECTOR	32
1.2.1 Contexto internacional	32
1.2.2 Contexto nacional	33
1.2.3 Contexto local	35
1.2.4 Contexto Geográfico	36
1.3. ASPECTOS IMPORTANTES DEL SECTOR	39
1.3.1 Estudios revelan efectos negativos de la soledad en la salud	39
1.3.2 La tercera edad y la depresión	41
1.3.3 Ejercicios para estimular el cerebro	43
1.4 ASPECTOS LEGALES	44
1.4.1 Ley 29 de 1975 (Modificada por Ley 687 del 2001)	44
1.4.2 Ley 48 de 1986 (Modificada por Ley 687 del 2001)	44
1.4.3 Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 46	44
1.4.4 Ley 100 de 1993 S.G.S.S Libro IV. "Servicios Complementarios".	45
1.4.5 Ley 687 de 2001. (Modificada casi en su totalidad por Ley 1276 de 2009).	45
1.4.6 Ley 1171 de 2007 "Beneficios a los Adultos Mayores (> 62 años)" SISBÉN I y II.	46
1.4.7 Ley 1251 de 2008.	46
1.4.8 Ley 1276 de 2009	47
1.4.9 Ley 1351 de 2009	48
1.4.10 Ley 1429 De 2010. Formalización y de Generación de Empleo.	48
1.4.11 Ley 1450 de 2011.	48
1.4.12 Pasos y Normatividad para la creación y el manejo de una Empresa	49
1.4.12.1 Pasos para la creación de una Empresa	49
1.4.12.2 Marco Jurídico y Normatividad en el manejo de una empresa	49
2. ESTUDIO DE MERCADOS	54
2.1 OBJETIVOS	54
2.1.1 General.	54
2.1.2 Objetivos específicos	54

2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	55
2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio	55
2.2.2 Servicios sustitutos.	58
2.2.3 Servicios Complementarios.	58
2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia	59
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	60
2.3.1 Mercado potencial	60
2.3.2 Mercado objetivo	60
2.4 LA DEMANDA	60
2.4.1 Investigación de mercados	61
2.4.1.1 Planteamiento del problema	61
2.4.1.2 Necesidades de información	61
2.4.1.3 Tabulación, presentación y análisis de resultados de la prueba piloto	63
2.4.1.4 Análisis de la tabulación de la demanda.	76
2.4.2 Estimación de la Demanda	77
2.4.2.1 Demanda actual del servicio	77
2.4.3 Evolución histórica de la demanda del servicio	78
2.4.4 Proyección de la demanda	78
2.5 LA OFERTA	79
2.5.1 Necesidades de información.	79
2.5.2 Ficha técnica de la oferta	79
2.5.3 Presentación de resultados de la oferta	80
2.5.4 Análisis de la situación actual de la competencia	81
2.5.4.1 Características de los hogares geriátricos tomados como la competencia indirecta de este proyecto	81
2.5.4.2 información general	84
2.5.5 Estimación De La Oferta.	84
2.6 RELACIÓN ENTRE DEMANDA Y OFERTA	85
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	86
2.7.1 Estructura de los canales actuales	86
2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales.	86
2.7.3 Selección de los canales de comercialización	86
2.8 PRECIO	88
2.8.1 Análisis de precios.	88
2.8.2 Estrategias de fijación de precios	89
2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	89
2.9.1 Objetivos.	89
2.9.2 Logotipo.	90
2.9.3 Lema	91
2.9.4 Análisis de medios	91
2.9.5 Selección de Medios	92
2.9.6 Estrategias Publicitarias.	93
2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción	93
2.9.7.1 De lanzamiento	93

2.9.7.2 De operación	93
2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	94
3. ESTUDIO TÉCNICO	96
3.1 DESCRIPCIÓN DEL TAMAÑO DEL PROYECTO.	96
3.1.1 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.	96
3.1.1.1 La demanda	96
3.1.1.2 La disponibilidad de insumos	96
3.1.1.3 Recurso humano	96
3.1.1.4 Disponibilidad de tecnología y equipos.	97
3.1.1.5 Localización	97
3.1.1.6 Financiamiento	97
3.1.2 Capacidad del proyecto	97
3.1.2.1 Capacidad diseñada	97
3.1.2.2 Capacidad instalada	99
3.1.2.3 Capacidad utilizada y proyectada	100
3.2 LOCALIZACIÓN	101
3.2.1 Macro localización	101
3.2.2 Microlocalización	102
3.2.3 Ingeniería del proyecto	103
3.2.3.1 Ficha técnica del producto por línea de servicio	103
3.2.4 Descripción técnica del proceso	106
3.2.4.1 Actividades diarias. Dentro de éstas se contemplan:	106
3.2.5 Diagrama de operación, proceso y procedimiento.	109
3.2.6 Control de calidad	114
3.2.6.1 Los requisitos que exige la Secretaría de Salud.	114
3.2.6.2 Procesos de calidad internos	114
3.2.7 Recursos	118
3.2.7.1 Recurso humano	118
3.2.7.2 Recurso físico	119
3.2.7.3 Recurso de insumos	120
3.2.8 Análisis de Proveedores	120
3.2.9 Distribución de planta.	121
3.3 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	122
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO	124
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN	124
4.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	124
4.2.1 Visión	125
4.2.2 Misión	125
4.2.3 Objetivos	126
4.2.4 Políticas	126
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	127
4.3.1 Organigrama	128

4.3.2 Descripción y perfil de cargos	129
4.3.3 Asignación salarial	145
4.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO	146
5. ESTUDIO FINANCIERO	148
5.1. INVERSIONES	148
5.1.1 Inversión Fija.	148
5.1.1.2 Construcción	148
5.1.1.3 Maquinaria y equipo	148
5.1.1.4 Muebles y enseres	149
5.1.1.5 Equipo de oficina	150
5.1.1.6 Herramientas	150
5.1.1.7. Vehículos	151
5.1.1.8 Total Inversión fija	151
5.1.2 Inversión diferida	151
5.1.3 Inversión de capital de trabajo	152
5.1.3.1 Costos de producción	152
5.1.3.3 Gastos Financieros	156
5.1.3.4 Total Capital de trabajo	157
5.1.4 Inversión total	158
5.1.5 Fuentes de financiación	158
5.1.5.1 Recursos propios	158
5.1.5.2 Recursos de inversionistas	158
5.2. COSTOS	159
5.2.1. Costos fijos	159
5.2.2. Costos variables	159
5.2.3. Costos totales unitarios	160
5.3. PRECIO DE VENTA	160
5.4. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS	162
5.4.1 Estado de Resultados Proyectados a 5 años.	162
5.4.2. Flujo de Caja Proyectado	164
5.4.3. Balance General a 5 años.	167
5.5. CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO	169
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	170
6.1. PUNTO DE EQUILIBRIO.	170
6.2. IMPACTO SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	171
6.3. IMPACTO AMBIENTAL	171
6.4. IMPACTO FINANCIERO.	173
6.4.1. Valor presente neto	173
6.4.2. Tasa Interna Retorno TIR.	175

6.4.3. Periodo de recuperación.	176
6.4.4. Análisis de las Razones Financieras.	177
6.5 CONCLUSIONES SOBRE LA EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO	178
CONCLUSIONES	179
RECOMENDACIONES	181
BIBLIOGRAFÍA	182
ANEXOS	184

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Depresión en la Tercera Edad	27
Figura 2. La tercera Edad	32
Figura 3. Actividades para el Adulto Mayor	34
Figura 4. Área Metropolitana de Bucaramanga	39
Figura 5. Actividades de Centro	55
Figura 6. Selección de canales de Comercialización	87
Figura 7. Logotipo del Centro de Esparcimiento	90
Figura 8. La Tercera edad con mejor calidad de Vida	95
Figura 9. Macro localización del Proyecto	101
Figura 10. Los resultados del Esparcimiento en La tercera Edad	109
Figura 11. Distribución de planta	121
Figura 12. Satisfacción del Cliente	124
Figura 13. Estructura organizacional	128

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Población total y distribución según sexo del AMB. Año 2012	28
Cuadro 2. Distribución de la población adulta mayor del Área Metropolitana de Bucaramanga. 2012	29
Cuadro 3. Actividades / Servicios complementarios del Centro	58
Cuadro 4. Participación porcentual de los Municipios en el Total de los Adultos Mayores entre 60 y 74 años del AMB	60
Cuadro 5. Ficha Técnica de la demanda	62
Cuadro 6. Población objetivo que desarrolla una actividad de esparcimiento actualmente	64
Cuadro 7. Actividad de Preferencia	65
Cuadro 8. Población que conoce un centro que ofrezca servicios de esparcimiento y recreación	66
Cuadro 9. Empresas conocidas que ofrecen servicios de esparcimiento y recreación	66
Cuadro 10. Uso de los servicios de empresas competidoras	68
Cuadro 11. Calificación de la atención recibida	69
Cuadro 12. Medio de publicidad usado por empresas competidoras	70
Cuadro 13. Disposición a usar los servicios del Centro	71
Cuadro 14. Actividades de mayor aceptación en el mercado objetivo	71
Cuadro 15. Precio fijado por el mercado objetivo para el servicio del Centro/día	73
Cuadro 17. Población que le gustaría afiliación mensual	74
Cuadro 18. Precio fijado por el mercado objetivo para el servicio del Centro / Mensualidad	74
Cuadro 19. Frecuencia de compra de utilización de los servicios del Centro al mes	75
Cuadro 20. Estimación de la demanda	78
Cuadro 21. Proyección de la Población objetivo, Demanda Estimada	78
Cuadro 22. Proyección de la Demanda del Servicio	79
Cuadro 23. Ficha técnica de la oferta	79
Cuadro 24. Demanda Insatisfecha	86
Cuadro 25. Presupuesto Publicidad y Promoción de Lanzamiento	93
Cuadro 26. Presupuesto publicidad de Operación	93
Cuadro 27. Demanda diaria de servicios	98
Cuadro 28. Capacidad diseñada del proyecto	98
Cuadro 29. Capacidad mínima instalada en el centro	99
Cuadro 30. Capacidad Instalada del Centro Doble capacidad por área de Trabajo	100
Cuadro 31. Capacidad Utilizada del Centro	101

Cuadro 32. Especificaciones de las opciones de Ubicación del centro	102
Cuadro 33. Ponderación por puntos para evaluación de Ubicación del centro	103
Cuadro 34. Ficha Técnica del Producto	103
Cuadro 35. Diagrama del proceso de prestación del Servicio General Continuo y para Cliente Nuevo.	109
Cuadro 36. Diagrama del proceso de prestación del Servicio de Actividades Culturales.	112
Cuadro 37. Diagrama del proceso de prestación del Servicio de actividades recreativas.	113
Cuadro 38. Recurso humano del Centro	118
Cuadro 39. Recurso Físico del Centro	119
Cuadro 40. Recurso de Insumos del Centro	120
Cuadro 41. Distribución de planta – áreas	121
Cuadro 42. Aportes sociales del Centro	125
Cuadro 43. Manual de Funciones del Director	129
Cuadro 44. Manual de Funciones del Orientador	131
Cuadro 45. Manual de funciones del Auxiliar de servicios generales	134
Cuadro 46. Manual de Funciones de Enfermera	136
Cuadro 47. Manual de Funciones del Recreacionista.	138
Cuadro 48. Manual de Funciones del Psicólogo	140
Cuadro 49. Manual de Funciones del Instructor Botánico	142
Cuadro 50. Manual de Funciones del Contador	143
Cuadro 51. Prestaciones sociales Colombia 2012	145
Cuadro 52. Asignación Salarial del Equipo Humano del Centro Mano de Obra Directa	145
Cuadro 53. Asignación Salarial del Equipo Humano del Centro Área Administrativa	146
Cuadro 54. Muebles y enseres de administración. Estos serán los utilizados por el área administrativa de la empresa.	149
Cuadro 55. Muebles y enseres de operación.	149
Cuadro 56. Equipos de oficina de administración	150
Cuadro 57. Equipos de oficina de operación	150
Cuadro 58. Herramientas	151
Cuadro 59. Total de Inversión fija	151
Cuadro 60. Inversión diferida	151
Cuadro 61. Mano Obra Directa	153
Cuadro 62. Depreciación operativa.	154
Cuadro 63. Costos indirectos de operación	154
Cuadro 64. Total costos de producción	154
Cuadro 65. Depreciación de activos administrativos	155
Cuadro 66. Gastos generales.	155
Cuadro 67. Nómina de Administración.	156
Cuadro 68. Total gastos de administración y ventas	156
Cuadro 69. Amortización crédito	156

Cuadro 70. Total Capital de trabajo	158
Cuadro 71. Inversión total	158
Cuadro 72. Costos fijos	159
Cuadro 73. Costos variables	160
Cuadro 74. Costos totales unitarios (día)	160
Cuadro 75. Precio de Venta del servicio por día	161
Cuadro 76. Costo Unitario de una Actividad o servicio (Una Hora)	162
Cuadro 77. Costo de ventas	163
Cuadro 78. Gastos de administración y ventas	163
Cuadro 79. Estado de Resultados Proyectados	164
Cuadro 80. Flujo de Caja Proyectado	165
Cuadro 81. Balance General a 5 años	167
Cuadro 82. Matriz actividad-impacto	172
Cuadro 83. Valor presente neto	174
Cuadro 84. Valores netos actualizados	176
Cuadro 85. Razones Financieras	177

LISTA DE GRAFICAS

	pág.
Gráfico 1. Población objetivo que desarrolla una actividad de esparcimiento actualmente	64
Gráfico 2. Actividades realizadas diariamente	65
Grafico 3. Población que conoce un centro que ofrezca servicios de esparcimiento y recreación	66
Gráfico 4. Centros conocidos que ofrecen servicios de esparcimiento y recreación	67
Gráfico 5. Uso de los servicios de empresas competidoras	68
Gráfico 6. Calificación de la atención recibida	69
Gráfico 7. Medio de publicidad usado por empresas competidoras	70
Gráfico 8. Disposición a usar los servicios del Centro	71
Gráfico 9. Actividades de mayor aceptación en el mercado objetivo	72
Gráfico 10. Precio fijado por el mercado objetivo para el servicio del Centro/Día	73
Grafico 11. Aceptación de una afiliación mensual	74
Gráfico 12. Precio fijado por el mercado objetivo para el servicio del Centro / Mes	75
Gráfico 13. Frecuencia diaria de uso al mes de los servicios del Centro	76
Gráfico 14. Valor del servicio ofrecido por los Hogares del AMB	89
Gráfico 15. Punto de Equilibrio	170

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Sistema de actividades Del Centro PuertoLuz Ltda.	184
Anexo B. Encuesta para estudio de Mercados	190
Anexo C. Características de los hogares detectados como competencia indirecta	192
Anexo D. Especificaciones Técnicas de los muebles, enseres, equipos, herramientas y vehículos.	205
Anexo E. Proveedores del equipo físico de funcionamiento del Centro.	216
Anexo F. Precio de Venta con Rentabilidad del 31%.	218

GLOSARIO

ADULTO MAYOR: Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen.

ATENCIÓN INTEGRAL: Se entiende como Atención Integral al Adulto Mayor al conjunto de servicios que se ofrecen al Adulto Mayor, en un Centro, orientados a garantizarle la satisfacción de sus necesidades de salud, interacción social, deporte, cultura, recreación y actividades productivas, en busca de regalarme una mejor calidad de vida.

CALIDAD DE VIDA: Concepto utilizado para evaluar el bienestar social general de individuos y sociedades por sí, es decir, informalmente la calidad de vida es el grado en que los individuos o sociedades tienen altos valores en los índices de bienestar social.

CENTRO: Se llama centro, al conjunto de proyectos, procedimientos, protocolos e infraestructura física, técnica y administrativa orientada a brindar una atención integral, durante el día, a los Adultos Mayores, haciendo una contribución que impacte en su calidad de vida y bienestar.

DEPRESIÓN: es un trastorno del estado de ánimo, ya sea desde el punto de vista de la psicología o desde el punto de vista de la psiquiatría, pero siempre dentro del ámbito de la psicopatología. Según el modelo médico, la psiquiatría la describe como un trastorno del estado de ánimo y su síntoma habitual es un estado de abatimiento e infelicidad que puede ser transitorio o permanente.

DISCRIMINACIÓN: es todo acto de separar a una persona de una sociedad o formar grupos de personas a partir de criterios determinados.

ESPARCIMIENTO: Conjunto de actividades con que se llena el tiempo que las ocupaciones dejan libre

EXEQUIAL: Perteneiente o relativo a las exequias.

EXEQUIAS: Honras fúnebres (Velatorios, misas, asociados a muerte)

GERIATRÍA: Especialidad médica que se encarga del estudio terapéutico, clínico, social y preventivo de la salud y de la enfermedad de los ancianos.

NEURÓBICA: gimnasia cerebral y gimnasia mental, ejercicios, problemas y rompecabezas mentales que mejoran el rendimiento del cerebro.

PSICOMOTRICIDAD: es una disciplina que, basándose en una concepción integral del sujeto, se ocupa de la interacción que se establece entre el conocimiento, la emoción, el movimiento y de su mayor validez para el desarrollo de la persona, de su corporeidad, así como de su capacidad para expresarse y relacionarse en el mundo que lo envuelve

PSICOPATOLOGÍA: El término psicopatología, etimológicamente psyché (psyjé): alma o razón. páthos (pazos): enfermedad, logía: o lógos, que significa discusión o discurso racional.

PSICOSOMÁTICO: es la manifestación en el cuerpo de algo que no está bien a nivel psíquico y que permanece por fuera de la posibilidad de registro por parte de la persona, por eso una vía de canalización es el cuerpo.

RESUMEN

TITULO: FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE ESPARCIMIENTO PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA*.

Autores: Cindy Katherín Del Rocío Mantilla Suárez
Kelly Tatiana Cortés Porras**

Palabras Clave: Geriátrico, Adulto mayor, Depresión, Esparcimiento, Discriminación, Calidad de Vida, Centro, Atención Integral.

Resumen: El derecho natural que ha adquirido el hombre por ser un ser humano de tener una vida digna, exige preocuparse por todas las etapas de la vida, desde niños hasta la vejez, pues esta representa el estado indefenso en que se vuelve a depender de los seres queridos.

En este trabajo se pretende mostrar como un centro que brinde la seguridad y la recreación necesaria para proveer a los adultos mayores de energía y nuevas ganas de vivir le aportaran no solo a él mismo sino además a su familia una mejor calidad de Vida. El Área Metropolitana de Bucaramanga cuenta con 1.094.390 habitantes de los cuales 90.348 son adultos mayores entre 60 y 74 años de edad con la necesidad de atención y cariño que el centro les puede brindar, el 89.74% de adultos están interesados en el proyecto. Con el estudio técnico el Centro pudo visionar que cuenta de manera general con todos los recursos para ofrecer el servicio, con proveedores de altos niveles de calidad, situados en la región. Financieramente y realizado el análisis de la información de los diferentes estudios, el proyecto es viable, factible, y rentable. Apoyado en cifras concluyentes: Inversión \$ 83.088.902, VPN \$ 155.978.125, TIR 66,34%.

El estudio de factibilidad permite encontrar razones lucrativas para crear un centro que brinde tales condiciones y en este mismo se podrá observar que con una buena planificación técnica, administrativa y financiera se hace posible llevar a cabo cualquier proyecto empresarial.

Porque para estos días no es útil salir a buscar trabajo, nos están educando con la capacidad de salir al mercado a ofrecerlo.

* Proyecto de Grado

** Universidad Industrial de Santander. Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia.
Ludwing León Téllez

ABSTRACT

TITULO: FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE ESPARCIMIENTO PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA*.

Authors: Cindy Katherín Del Rocío Mantilla Suárez
Kelly Tatiana Cortés Porras**

KEY WORDS: Geriatric, Senior Adult, Depression, Leisure, Discrimination, Quality of Life, Center, Integral attention.

SUMMARY: The natural right has gained by being human to have a decent life requires us to worry about all our stages of life, from children to old age represents our helpless state in which we again rely on the loved ones.

This paper aims to show how a center that provides security and recreation needed to provide our seniors energy and new zest for life will contribute not only to himself but also his family a better quality of life. The Metropolitan Area of Bucaramanga has 1.094.390 inhabitants, 90.348 are adults between 60 and 74 years old with a need for attention and affection that the center will be a boozey, el 89,74% of adults are interested in the project. With the technical study could envision that the Center generally has all the resources to provide the service providers with high quality, situated in the region. Financially and performed the data analysis of the various studies, the project is viable, feasible, and cost effective. Supported by conclusive figures: Investment \$ 83,088,902, VPN \$ 155,978,125, TIR 66.34%.

The feasibility study allows us to find lucrative reasons to create a center that offers such conditions and in this you will see that with good planning, technical, administrative and financial is possible to conduct any business project.

Because to this day does not go out and find useful work, we are educating with the ability to go to market to offer.

* Degree Work.

** Universidad Industrial de Santander. Institute of Regional Projection and Distantly Education.
Ludwing León Téllez

INTRODUCCIÓN

El fenómeno del envejecimiento de la población, iniciado en los países desarrollados hace varias décadas, avanza con extraordinaria rapidez en el mundo en desarrollo. Este hecho, motivo de reflexión, ha impulsado a las organizaciones internacionales, a los gobiernos, asociaciones científicas y gremiales, a analizar y plantearse políticas sociales en materia de sistemas de seguridad social, cuya acción va dirigida a la protección social, de salud para la vejez, programas de vivienda para ancianos, programas recreativos, educativos, de capacitación y de segunda ocupación para el adulto mayor, que den respuestas oportunas, adecuadas y económicamente factibles a los efectos ocasionados por el envejecimiento.

América Latina presenta una marcada tendencia hacia el envejecimiento de la población, que se estima será mucho más pronunciada en las próximas décadas, por el incremento de la esperanza de vida y el descenso de la tasa de natalidad. Este envejecimiento poblacional trae como consecuencia diversos problemas sociales, tales como el impacto de la jubilación, el deterioro del ingreso y su repercusión sobre la calidad de vida del anciano, entre otros, los cuales son de interés para la investigación gerontológica y deben ser abordados, no sólo por el individuo envejeciente, sino también por la familia, la comunidad y el Estado.

En la actualidad, Colombia se encuentra en una transición demográfica donde con el pasar de los años, la base de la pirámide poblacional se ha ido estrechando, con ampliación simultánea en la punta describiendo de esta forma la disminución de la población joven y el incremento de los adultos mayores, especialmente el aumento de los más viejos. Se espera que para el 2050, el total de la población sea cercano a los 72 millones, con una esperanza de vida ligeramente superior a los 79 años y con más del 20% de los pobladores por encima de 60, lo cual se traducirá en una estructura de la pirámide poblacional en forma rectangular. Adicionalmente seguirá predominando la residencia en áreas urbanas. El envejecimiento poblacional muestra un aumento evidente de la población adulta mayor, especialmente el porcentaje de los más viejos: mientras la población general incrementa 1.9% promedio anual, la población mayor de 80 años crece a una tasa promedio anual de 4%. Es importante destacar que Colombia cuenta actualmente con 4450 centenarios (personas de 99 y más años), lo cual equivale al 0.011% del total de la población; con un claro predominio, al igual que en el resto del mundo, del sexo femenino: 61.9%. Adicionalmente se encontró que el 95% de los centenarios se encuentra alojados en hogares particulares.

Las principales causas del envejecimiento poblacional en Colombia son: El aumento de la esperanza de vida, disminución de la mortalidad, el control de las enfermedades infecciosas y parasitarias, el descenso de las tasas de la fecundidad, la atenuación del ritmo de incremento de la población y los procesos de migración. A pesar que la migración de las personas mayores de 60 años al exterior es menor del 2% del total, es la migración de los más jóvenes lo que contribuye al envejecimiento del país. Adicionalmente el desplazamiento interno conduce al envejecimiento de los sitios de origen.

En respuesta, a la necesidad de ofrecer una calidad de vida adecuada para la población envejeciente se propone la creación de un centro de esparcimiento para personas de la tercera edad, orientado este a promover acciones para la participación y acompañamiento en el proceso de envejecimiento activo y saludable, alternativas de capacitación y recreación que tiendan a mejorar la calidad de vida del adulto mayor; espacios de encuentro que les posibilite momentos de recreación y esparcimiento, elevando su autoestima y rescatando sus experiencias de vida, ocupando en forma inteligente su tiempo libre, creciendo en confianza, seguridad y redes solidarias.

Como al hablar de envejecimiento no sólo se involucran aspectos físicos y biológicos, sino también aspectos sociales; es algo inevitable la necesidad de atención que estos demandan; y es cierto que se han creado programas de recreación dirigidos por entes gubernamentales, para dar recreación a la tercera edad, pero su limitación de tiempo a tempranas horas de la mañana, deja libre el resto del día. Los hogares geriátricos, con sus elevados precios, y su connotación de hogar de enfermos internos, no atraen la atención del resto de la población de la tercera edad, y las cajas de compensación familiar, que se convierten en el centro más atractivo para atender estas necesidades, aún no cubren la totalidad de la población.

Es importante recordar que corresponde a la sociedad en general (empresa privada, agremiaciones, e individuos), y no solamente al estado, velar por que se mejoren las condiciones de vida social de los adultos mayores, de manera que se disminuya el índice de enfermedades de origen psicósomático y disfruten de esa etapa del ser humano, al cual se está destinado. Será en respuesta a la acción de la sociedad, que la calidad de vida a que tienen derecho los adultos mayores sea coherente con los derechos humanos que los protegen.

Después de analizada la problemática anterior, se requiere que este proyecto se desarrolle en el Área Metropolitana de Bucaramanga, por ofrecer a la población

objetivo las condiciones necesarias para que desarrollen una vida social activa, con satisfacción de las necesidades básicas mencionadas anteriormente.

Por ello se presenta entonces un estudio de factibilidad que enmarca un estudio de mercados, mediante el cual se calculará el tamaño de la demanda y de la oferta, la demanda insatisfecha, los canales de comercialización, el precio, y las estrategias de publicidad y de promoción. Un estudio técnico por medio del cual se definirá el tamaño del proyecto de acuerdo al tamaño del mercado, y la disponibilidad de recursos técnicos, talento humano, tecnología y financieros. A su vez se estudiará la localización, los procesos, el horario de servicio y la distribución de planta. Un estudio organizativo: en el que se definirá la filosofía institucional (misión, visión, principios corporativos), el organigrama, la estructura salarial de la empresa con su respectivo manual de funciones y perfil de cargos. Un estudio legal que indicará la clase de empresa a constituir, los trámites necesarios para realizar la constitución, el aspecto tributario a que estará sometida, el tipo de contratación laboral que adoptará, y las normas legales que regulan la actividad en Santander y Colombia. Un estudio financiero donde se presupuestarán las inversiones (fijas, nominales, capital de trabajo), los ingresos, y los egresos (por nómina, depreciaciones, amortizaciones, publicidad...), con sus respectivas proyecciones para determinar, mediante el Flujo de Caja, y el Estado de Resultados, la rentabilidad del negocio. Y por supuesto un estudio de impacto ambiental donde se consultarán las normas ambientales existentes en el área metropolitana que estén relacionadas con la actividad de la nueva empresa, su ubicación y su expansión, en aras de proteger el medio ambiente y cuidar la naturaleza que nos da la vida.

Sabiendo entonces que la población objetivo merece una especial atención, se pone de manifiesto que la realización de este proyecto mejorará su calidad de vida. Se tendrá un lugar cómodo, seguro, cercano, económico y dotado con lo necesario, para activar la vida social de las personas de la tercera edad, con lo que se reducirán significativamente sus sentimientos pasivos, de cansancio, de aburrimiento, sus enfermedades sicosomáticas, y posibles depresiones. Las familias que tengan miembros de la tercera edad, podrán confiar en el Centro la atención de sus seres queridos en horarios que normalmente estarían solos en la casa. Tendrán la libertad de llevarlos, acompañarlos, compartir con ellos su entorno social, traerlos nuevamente a casa, sacándolos de la rutina y del peligro de la soledad.

La sociedad aprenderá la importancia que tienen las personas de la tercera edad, como fuente de sabiduría, experiencia, y de amor. Se disminuirán las tristes

escenas de ancianos asomados a las rejas de las ventanas o de las puertas, como presos de sus propios seres queridos.

Se presenta a continuación un estudio de factibilidad para la creación de un centro de esparcimiento para personas de la tercera edad en el área metropolitana de Bucaramanga, mediante los respectivos estudios de mercados, técnico, administrativo, financiero, ambiental, que permita evaluar la viabilidad del mismo.

1. GENERALIDADES.

1.1. ANTECEDENTES DEL SECTOR

Cuando se llega a la tercera edad, se presentan problemas de ajuste y adaptación con la sociedad. Los síntomas se manifiestan con actividades que se reducen, cesan muchas veces las jornadas laborales, con lo que la vida de estas personas cambia significativamente. Al llegar a esta tercera edad, las relaciones sociales se disminuyen por la dependencia de terceros para desplazarse por la ciudad, y por las brechas generacionales que se empiezan a manifestar: el adulto mayor desea estar con sus contemporáneos y escuchar su música, recordar sus viejos tiempos... aspectos que para sus familiares no son muy agradables, la mayoría de las veces.

Figura 1. Depresión en la Tercera Edad



Fuente: Pagina Web: Globedia, Depresión en la tercera edad

Según Reed Larson, Jiri Zuzanek y Roger Mannell en sus estudios realizados en 1985, señalan que las consecuencias de la soledad, de la falta de roce social, afecta la moral y las vidas de las personas de la tercera edad. Esa soledad que experimentan les vuelve pasivos, cansados, aburridos, aspectos que según los psicólogos puede conducir a una depresión.

Es la misma sociedad, en la que se incluyen los familiares, que las personas de la tercera edad, independientemente de su condición física, pierden su nivel de desempeño, son aisladas de los programas sociales y familiares, son confinados

a actividades muy limitadas, son “encerrados” en casa, se convierten en “objetos de decoración” porque aunque están en la casa, muchas veces, se les aísla de las conversaciones, no se les saluda, se les ignora, no se les permite que vean sus programas favoritos por la televisión, o que escuchen su música preferida, hasta se les expresa incomodidad, asco, y desprecio .

Estas “discriminaciones” sociales que viven las personas de la tercera edad, han atacado las necesidades básicas del ser humano: amistad, afecto, autorreconocimiento, confianza y respeto.

La gran mayoría de adultos mayores tienen mucho tiempo libre que probablemente no saben aprovechar o no saben cómo utilizarlo; por tanto puede llegar la monotonía y el consiguiente aburrimiento a sus vidas, generando depresiones, enfermedades psicológicas, estrés, etc.

Richard Kalish en 1975 dijo que “lo que la persona mayor realmente necesita es un sentido del espacio y del lugar, una sensación de relación, una sensación de gran ambiente, privacidad y estimulación psicológica. Estos espacios deben satisfacer su necesidad de identificarse con algún lugar, colonia, ciudad, etc.”¹

Según el DANE, la población total del Área Metropolitana de Bucaramanga para el año 2012 está compuesta por 1.094.390 habitantes, distribuidos así: mujeres 51,83 % y hombres 48,17%.²

Cuadro 1. Población total y distribución según sexo del AMB. Año 2012

Municipio	Habitantes (2012)	Mujeres	Porcentaje	Hombres	Porcentaje
Floridablanca	263.041	138.296	52,58%	124.745	47,42%
Girón	166.115	83.550	50,30%	82.565	49,70%
Piedecuesta	139.178	71.428	51,32%	67.750	48,68%
Bucaramanga	526.056	273.926	52,07%	252.130	47,93%
Total	1.094.390	567.200	51,83%	527.190	48,17%

Fuente: Autoras del proyecto. Datos: DANE. Proyecciones en base al Censo 2005

¹ DIONNE ESPINOSA, María Fernanda Centro de Recreación para Adultos Mayores. Cholula, Puebla, México a 8 de enero de 2004. Colección Tesis en línea. Universidad de las Américas Puebla. Disponible en: (http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lar/dionne_e_mf/) Citado el 18 de febrero de 2012

² DANE. Censo 2005. Proyecciones de población. Visor: Proyecciones de población total por sexo y grupos de edad de 0 hasta 80 y más años (2005 - 2020). Citado 28 de Octubre de 2012.

A continuación se presenta la distribución de la población adulta mayor del Área Metropolitana de Bucaramanga, por las edades necesarias para el estudio y por sexos.

Cuadro 2. Distribución de la población adulta mayor del Área Metropolitana de Bucaramanga. 2012

Municipio	Total Adultos Mayores de 60 años	Total adultos mayores Entre 60 - 74 Años	Porcentaje de Adultos Mayores en el Municipio	Mujeres	%	Hombres	%
Floridablanca	30.577	22.818	8,67%	13.126	57,52%	9.692	42,48%
Girón	15.788	11.698	7,04%	6.294	53,80%	5.404	46,20%
Piedecuesta	13.901	10.110	7,26%	5.311	52,53%	4.799	47,47%
Bucaramanga	63.973	45.722	8,69%	26.277	57,47%	19.445	42,53%
Total	124.239	90.348	8,26%	51.008	56,46%	39.340	43,54%

Fuente: Autoras del proyecto. Datos: DANE. : Proyecciones de población total por sexo y grupos de edad de 0 hasta 80 y más años (2005 - 2020)

En total la población adulta mayor en el AMB está compuesta por 124.239 habitantes, lo que corresponde al 11,35% del total de la población. Para la segmentación del mercado encontramos al 8,26% de la población total, compuesta por 90.348 adultos mayores en el AMB que comprenden entre los 60 y 74 años de edad, en este grupo, las mujeres suman 51.008 habitantes y los hombres 39.340 adultos.

Revisando los datos anteriores, se puede ver que el problema es de grandes proporciones porque en el Área Metropolitana de Bucaramanga no se cuenta con espacios apropiados para que este importante grupo de personas desarrolle su vida social; a algunos se les ve (principalmente hombres) en los parques de la ciudad (Parque Santander, Parque Floridablanca, Parque Las Nieves, etc.), contemplando el paso de la gente, otros (también hombres) acuden a los billares del área para “matar” el tiempo, o jugar con sus contemporáneos; las “abuelas” se quedan en casa encerradas, resignadas a la soledad y al ocio.

Es cierto que se han creado programas de recreación dirigidos por entes gubernamentales, para dar recreación a la tercera edad, pero su limitación de tiempo a tempranas horas de la mañana (entre las 6:00 y 8:00 a.m.), deja libre el resto del día. Los hogares geriátricos, con sus elevados precios (los que superan

los \$600.000 mensuales, dependiendo de la calidad del servicio), y su connotación de hogar de enfermos internos (uno de cada tres ancianos de los hogares geriátricos requiere de terapias y medicamentos que les limita su movilidad³), no atraen la atención del resto de la población de la tercera edad.

Corresponde a la sociedad en general (empresa privada, agremiaciones, e individuos), y no solamente al estado, velar por que se mejoren las condiciones de vida social de los adultos mayores, de manera que se disminuya el índice de enfermedades de origen sicosomático y disfruten de esa etapa del ser humano, al cual se está destinado. Será en respuesta a la acción de la sociedad, que la calidad de vida a que tienen derecho los adultos mayores sea coherente con los derechos humanos que los protegen.

Después de analizada la problemática anterior, se requiere que este proyecto se desarrolle en el Área Metropolitana de Bucaramanga, por ofrecer a la población objetivo las condiciones necesarias para que desarrollen una vida social activa, con satisfacción de las necesidades básicas mencionadas anteriormente.

1.1.1 Concepto de Hogar Geriátrico: Hospital o clínica donde se trata a ancianos enfermos⁴. Un geriátrico es una institución compuesta por médicos y enfermeros que se ocupa exclusivamente del cuidado y el tratamiento de los individuos ancianos.

Cuando las personas avanzan en edad, su estado de salud se vuelve mucho más frágil, desde lo físico y hasta lo psíquico, requerirá muchas veces de un cuidado especial y muy preciso que a veces la familia no logra brindar o tampoco puede hacerlo.

Por otra parte, puede suceder que el adulto mayor se encuentre solo, entonces, decide ingresar a una institución de este tipo que le garantizará un cuidado y una atención dedicada durante las 24 horas del día.⁵

³ HURTADO, Amparo. Hogar Yerbabuena. Entrevista.

⁴ DICCIONARIO, Real Academia española. 20 de Febrero de 2012. Disponible en: (http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=Geri%E1trico)

⁵ DICCIONARIO, Definición ABC. 20 de Febrero de 2012. Disponible en: (<http://www.definicionabc.com/salud/geriatrico.php>)

1.1.2 Concepto de Psicomotricidad: Integración de las funciones motrices y psíquicas. Basado en una visión global de la persona, el término “psicomotricidad” integra las interacciones cognitivas, emocionales, simbólicas y sensoriomotrices en la capacidad de ser y de expresarse en un contexto psicosocial. La psicomotricidad, así definida, desempeña un papel fundamental en el desarrollo armónico de la personalidad. Partiendo de esta concepción se desarrollan distintas formas de intervención psicomotriz que encuentran su aplicación, cualquiera que sea la edad, en los ámbitos preventivo, educativo, reeducativo y terapéutico. Estas prácticas psicomotrices han de conducir a la formación, a la titulación y al perfeccionamiento profesional y constituir cada vez más el objeto de investigaciones científicas.⁶

1.1.3 Concepto de Adulto mayor: es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55,⁷ cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen.

1.1.4 Concepto de Psicossomático: Actualmente se utiliza la denominación de “psicosomático” para poder expresar la relación existente entre el cuerpo y la psique. Dentro de este apartado se incluye a un gran número de enfermedades en las que interactúan los factores orgánicos y psicológicos en su desarrollo, destacándose estos últimos como factores determinantes. Esta definición es muy cuestionada por muchos investigadores al plantearse la siguiente pregunta: ¿qué enfermedad no presenta una interacción de factores orgánicos y psicológicos?

Algunos autores han señalado que estos pacientes poseen una personalidad infantil, ya que reaccionan ante un conflicto directamente con su cuerpo sin que medie su pensamiento. Es decir, no pueden elaborar psíquicamente un conflicto sin poder lograr una descarga psíquica por lo que la realizan con una descarga física. Por ejemplo, presentan palpitaciones en vez de miedo, acidez en lugar de rabia o aumento del apetito en lugar de angustia. Sus órganos expresan lo que ellos son incapaces de expresar o sentir. Son personas que logran adaptarse al mundo que los rodea en forma estereotipada y muy rígida, escindiendo su mundo

⁶ TERRA, Filial de contenidos en línea. Que es la psicomotricidad. 20 de Febrero de 2012. Disponible en: (<http://www.terra.es/personal/psicomot/defpscmt.html>)

⁷ Secretaria del Senado. LEY 1276 DE 2009. 20 de Febrero de 2012. Disponible en: (http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1276_2009.html)

interno de los afectos, con pérdida de la espontaneidad y de la capacidad para fantasear y gozar.⁸

1.2. COMPORTAMIENTO DEL SECTOR

Figura 2. La tercera Edad



Fuente: Tercera edad. Página web: www.tercera-edad.org

1.2.1 Contexto internacional: El fenómeno del envejecimiento de la población, iniciado en los países desarrollados hace varias décadas, avanza con extraordinaria rapidez en el mundo en desarrollo. Este hecho, motivo de reflexión, ha impulsado a las organizaciones internacionales, a los gobiernos, asociaciones científicas y gremiales, a analizar y plantearse políticas sociales en materia de sistemas de seguridad social, cuya acción va dirigida a la protección social, de salud para la vejez, programas de vivienda para ancianos, programas recreativos, educativos, de capacitación y de segunda ocupación para el adulto mayor, que den respuestas oportunas, adecuadas y económicamente factibles a los efectos ocasionados por el envejecimiento.

América Latina presenta una marcada tendencia hacia el envejecimiento de la población, que se estima será mucho más pronunciada en las próximas décadas, por el incremento de la esperanza de vida y el descenso de la tasa de natalidad. Este envejecimiento poblacional trae como consecuencia diversos problemas sociales, tales como el impacto de la jubilación, el deterioro del ingreso y su

⁸ LATINSALUD, La guía completa de la salud. Definición de Psicósomático. 20 de Febrero de 2012. Disponible en: (<http://www.latinsalud.com/articulos/00280.asp>)

repercusión sobre la calidad de vida del anciano, entre otros, los cuales son de interés para la investigación gerontológica y deben ser abordados, no sólo por el individuo envejeciente, sino también por la familia, la comunidad y el Estado.

Al respecto, en el Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento (Madrid, 2002), se plantea la necesidad de un cambio de actitud, de la política y de la práctica de todos los sectores para aprovechar el enorme potencial que el envejecimiento supone en el siglo XXI. Según el texto, todas las personas mayores deberían poder envejecer con seguridad y dignidad, y continuar formando parte de la sociedad como ciudadano de pleno derecho.

El Plan tiene como objetivo que las personas mayores puedan disfrutar plenamente de sus derechos humanos, envejeczan de forma segura y fuera del alcance de la pobreza, participen plenamente en la vida económica, política y social, y tengan la posibilidad de realizarse en su edad más avanzada. También se centra en la eliminación de la violencia y la discriminación de las personas mayores, la igualdad de género, la importancia vital de la familia, la asistencia sanitaria y la protección social de las personas mayores. Los Gobiernos son ante todo los responsables de la aplicación del Plan de Acción, pero las asociaciones intergubernamentales, las sociedades civiles, el sector privado y las personas mayores están también implicadas.⁹

1.2.2 Contexto nacional. En la actualidad, Colombia se encuentra en una transición demográfica donde con el pasar de los años, la base de la pirámide poblacional se ha ido estrechando, con ampliación simultánea en la punta describiendo de esta forma la disminución de la población joven y el incremento de los adultos mayores, especialmente el aumento de los más viejos. Se espera que para el 2050, el total de la población sea cercano a los 72 millones, con una esperanza de vida ligeramente superior a los 79 años y con más del 20% de los pobladores por encima de 60, lo cual se traducirá en una estructura de la pirámide poblacional en forma rectangular. Adicionalmente seguirá predominando la residencia en áreas urbanas. El envejecimiento poblacional muestra un aumento evidente de la población adulta mayor, especialmente el porcentaje de los más viejos: mientras la población general incrementa 1.9% promedio anual, la población mayor de 80 años crece a una tasa promedio anual de 4%. Es importante destacar que Colombia cuenta actualmente con 4450 centenarios (personas de 99 y más años), lo cual equivale al 0.011% del total de la población;

⁹VALLES REYAS, Lila. Investigación Gerontológica y políticas sociales de Atención al adulto mayor en Venezuela. Estado Falcón Venezuela. Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda Coro. 18 de julio de 2003. Disponible en: (http://www.redadultosmayores.com.ar/buscador/files/VENEZ001_Reyes.pdf)

con un claro predominio, al igual que en el resto del mundo, del sexo femenino: 61.9%. Adicionalmente se encontró que el 95% de los centenarios se encuentra alojados en hogares particulares.

Las principales causas del envejecimiento poblacional en Colombia son: El aumento de la esperanza de vida, disminución de la mortalidad, el control de las enfermedades infecciosas y parasitarias, el descenso de las tasas de la fecundidad, la atenuación del ritmo de incremento de la población y los procesos de migración. A pesar que la migración de las personas mayores de 60 años al exterior es menor del 2% del total, es la migración de los más jóvenes lo que contribuye al envejecimiento del país. Adicionalmente el desplazamiento interno conduce al envejecimiento de los sitios de origen.¹⁰

- Programas De Atención Al Adulto Mayor

Figura 3. Actividades para el Adulto Mayor



Fuente: Página Web: <http://www.gimnasia.net/gimnasia-en-la-tercera-edad/>.

El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de la Protección Social, adelanta dos programas para atender a esta población: El Programa de Protección Social al Adulto Mayor - PPSAM- y el Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor -PNAAM- "Juan Luis Londoño de la Cuesta".

- Programa de Protección Social al Adulto Mayor: Es un programa de asistencia destinado a la protección social de las personas adultas mayores en estado de

¹⁰ RAMIREZ ZUÑIGA, Jesús Andrés. Profundización cuidado de enfermería al adulto mayor. Seminario: "situación actual de la personas adultas mayores en Colombia, legislación y programas de atención al adulto mayor" Neiva, Huila 2009. Colección Tesis en línea. Universidad de las Américas Puebla. Disponible en: (<http://es.scribd.com/jarz10/d/20297780-Situacion-Actual-de-La-Persona-Adulta-Mayor-en-Colombia>) Citado el 19 de febrero de 2012

indigencia o de pobreza extrema, mediante un subsidio económico, cuyo origen, monto y regulación se establecen en la Ley 797 de 2003 y en el Decreto 569 de 2004.

- Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor -PNAAM- "Juan Luis Londoño de la Cuesta": El objetivo del programa es contribuir a mejorar el consumo de alimentos mediante el suministro de un complemento alimentario a 417.230 adultos mayores en situación de desplazamiento o clasificados en los niveles 1 ó 2 del Sisben, indígenas, habitantes de la calle o de centros de bienestar del adulto mayor, promoviendo su mejoramiento individual, inclusión social, el ejercicio efectivo de los derechos, el fortalecimiento de la autonomía y la autoestima, a través del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

Otros Objetivos:

- Brindar un complemento alimentario que cubra como mínimo el 30% de las recomendaciones diarias de calorías y nutrientes para esta población.
- Suministrar mensualmente 1 kilo de Bienestarina a los adultos mayores beneficiarios del Programa.¹¹

1.2.3 Contexto local. En el área metropolitana de Bucaramanga, existen actualmente más de 33 hogares geriátricos, algunos de carácter privado, otros administrados por fundaciones, y otros por las administraciones municipales.

Respecto al esparcimiento de los adultos mayores, hay cerca de 70 grupos de la tercera edad que funcionan en la actualidad en los municipios del área metropolitana de Bucaramanga. Cada uno está integrado en promedio por 40 personas, de las cuales la mayoría son mujeres con edades que oscilan entre los 60 y los 80 años.

El objetivo de estos grupos es mantener integradas a las personas mayores de edad, en torno a actividades de sano esparcimiento. Los miembros de estos grupos, son de diferentes clases sociales, no hay discriminación ni por sus condiciones ni por su posición social, aunque la mayoría, son personas de escasos recursos que ingresan buscando una mejor calidad de vida. Esta

¹¹ RAMIREZ ZUÑIGA, Jesús Andrés. Profundización cuidado de enfermería al adulto mayor. Seminario: "situación actual de la personas adultas mayores en Colombia, legislación y programas de atención al adulto mayor" Neiva, Huila 2009. Colección Tesis en línea. Universidad de las Américas Puebla. Disponible en: (<http://es.scribd.com/jarz10/d/20297780-Situacion-Actual-de-La-Persona-Adulta-Mayor-en-Colombia>) Citado el 19 de febrero de 2012

población dedica gran parte de su tiempo a actividades de sano esparcimiento, como práctica de gimnasia y deportes como minitejo, bolo o baloncesto, aparte de los reinados y las olimpiadas que comúnmente programa el gobierno de cada municipio anualmente.

Los nombres de las diversas asociaciones reflejan sus ganas de disfrutar y de “sacarle el jugo” a sus años. Se encuentran nombres como “Amor a la vida”, “Bello Amanecer”, “Primavera”, “Senderos de la vida”, “Paz y amistad” “AVA (Agréguele vida a sus años)”, “Caminantes por la vida”, “Salud y alegría”, “Manantial Cristalino”, “Luz del progreso”, entre otros. No obstante, los integrantes y los líderes de los diferentes grupos de la tercera edad, reclaman mayor colaboración de las autoridades, tanto en dotación como con recursos para la salud y para sus actividades.¹²

1.2.4 Contexto Geográfico. La ordenanza No. 020 del 15 de Diciembre de 1981, “Por medio de la cual se dispone el funcionamiento del Área Metropolitana de Bucaramanga”, compuesta por municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.

En el Artículo 2º de esta misma ordenanza, se establece que el Área Metropolitana de Bucaramanga, debe regirse por las normas del Decreto Ley 3104 de 1979 y otras disposiciones. Los municipios del Área Metropolitana como polos industriales o de servicios industrializados para conformar un territorio con visión del futuro y abierto al mundo, del bienestar y del conocimiento para un desarrollo tecnológico endógeno, ambientalmente sustentable, físicamente agradable y moderno, institucional y socialmente cohesionado que le permita a sus habitantes convivir con equidad para lograr un desarrollo individual y colectivo sostenible.

Es importante anotar, que la planeación aplicada durante más de dos décadas, permitió desarrollar una cultura de respeto por la integridad territorial, además de poder mostrar una ciudad metropolitana conformada por cuatro cascos urbanos ordenada en términos generales, pero a la vez, con muchos inconvenientes generados por efectos de un modelo normativo diseñado para una visión casi exclusivamente urbana, que no previó los acelerados cambios sociales, económicos y coyunturales de la región mediante mecanismos de una dinámica y preventiva planeación. Para definir un perfil estratégico metropolitano, se deben contextualizar desde el punto de vista estructural los aspectos que definen una

¹² REDACCION METROPOLITANA. 70 grupos se gozan la tercera edad. En: Vanguardia Liberal. Abril del 2011. Disponible en: (<http://www.col.ops-oms.org/Promocion/vejez/prensa/VANG99-abr11.htm>)

directriz de desarrollo para la región, el Área y los Municipios, lo cual es indispensable en el momento de fijar un modelo de ocupación territorial.

Bucaramanga es la capital del departamento de Santander, está ubicada sobre la cordillera Oriental. Su población asciende en el 2012 a los 526.056¹³ habitantes. Ubicada a 400 km de Bogotá, la capital del país. Por ser la capital del departamento de Santander, Bucaramanga alberga las sedes de la Gobernación de Santander, la Asamblea Departamental, la sede seccional de la Fiscalía y el Área Metropolitana de Bucaramanga. Bucaramanga es un eje vial de importancia entre el interior del país y la frontera con Venezuela, igualmente es una ruta importante entre el interior y la Costa Atlántica. Para el transporte aéreo la ciudad cuenta con el Aeropuerto Internacional de Palonegro. El crecimiento vertiginoso de la ciudad se ha extendido a los vecinos municipios de Girón, Floridablanca y Piedecuesta con los cuales se conforma actualmente el Área Metropolitana de Bucaramanga, que contiene en total 1.094.390¹⁴ habitantes.

Su economía gira alrededor de la fabricación de zapatos y accesorios de cuero, similares, se desarrolla el 70% de la actividad joyera del país, igualmente las confecciones infantiles y el sector metalmecánico representan importantes cifras. Es también una ciudad educadora en la que se encuentran excelentes planteles educativos de educación secundaria y universitaria. Se conoce con los apodos de “ciudad bonita”, “ciudad de los parques”, “la ciudad más cordial de Colombia”.

Floridablanca es un municipio del Departamento de Santander, con 263.041 habitantes (DANE. Censo 2005. Proyecciones de población). Tiene una extensión aproximada de 97 kilómetros cuadrados.

El sector más importante de la economía del municipio de Floridablanca es el sector terciario, especialmente la actividad comercial. En el sector industrial el 50% de las empresas se dedica a la producción de alimentos, el 14.3% a la fabricación de prendas de vestir y el mismo guarismo a la fabricación de minerales no metálicos, lo que significa que estos tres rubros agrupan cerca del 80% del total de establecimientos industriales localizados en el municipio. Su principal atracción es la fabricación de obleas y dulces de paila, manjares con gran variedad de sabores que cada domingo reúne a cientos de amantes del dulce.

¹³ DANE. Censo 2005. Proyecciones de población. Visor: Proyecciones de población total por sexo y grupos de edad de 0 hasta 80 y más años (2005 - 2020). Citado 28 de Octubre de 2012.

¹⁴ *Ibid.*

Es muy visitada, la Casa de la Cultura, construida alrededor de la Piedra del Sol, vigía de significativos pictogramas indígenas, alberga el Museo de la Cultura Guane, importante colección de obras artesanales de esta cultura. El turismo extremo encuentra en la Mesa de Ruitoque, uno de los sitios más reconocidos en el país para la práctica del parapente, además de sitios de gran belleza natural como pozos, saltos y una gran variedad de flora.

Girón está ubicado a solo 10 minutos de Bucaramanga sobre la vía a Barrancabermeja, habitado por 166.115 habitantes (DANE. Censo 2005. Proyecciones de población). El nombre completo de esta población es San Juan de Girón, fue fundada en el año 1631 aunque en el año 1638 fue desplazada al lugar donde se encuentra en la actualidad como consecuencia de una epidemia. San Juan de Girón posee una arquitectura del tipo colonial del siglo XVII.

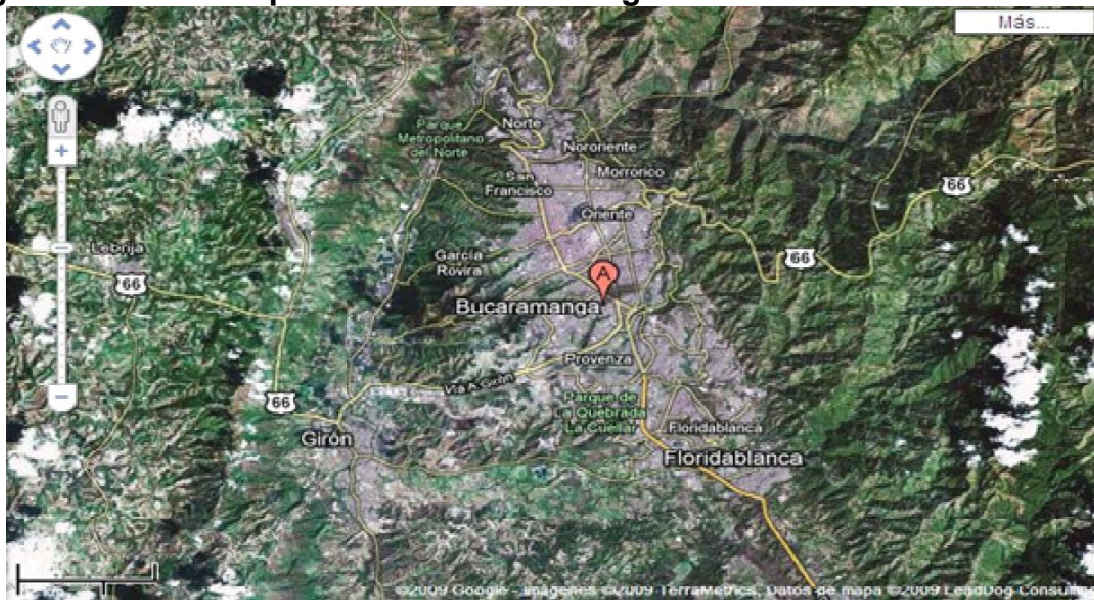
Los aspectos que más llaman la atención de Girón son sus casas, que conservan el mismo estilo de su época; paredes blancas, puertas y ventanas de color marrón, amplios balcones. También resaltan sus calles empedradas y estrechos andenes. Su arquitectura religiosa es motivo de ramería por parte de feligreses y turistas. San Juan de Girón fue declarado Monumento Nacional en el año 1959.

Girón es fuente de deliciosas golosinas y centro de artesanías. En los alrededores, camino a Bucaramanga o en ruta para Zapatoca, se pueden admirar las caprichosas formaciones de los estoraques, erosión causada naturalmente por los vientos y el agua.

Piedecuesta. Se encuentra a 17 km de Bucaramanga. Su extensión territorial es de 344 kilómetros cuadrados; tiene una variada geografía que ofrece un sin número de valles, mesetas, montañas y colinas, accidentes territoriales que presentan gran variedad de climas, pasando del radiante sol de pescadero a la neblina del páramo de Juan Rodríguez. Habitado por 139.178 personas (DANE. Censo 2005. Proyecciones de población) La agricultura es el principal pilar de la economía piedecuestana. Debido a la variedad del relieve y por consiguiente a los pisos térmicos, existe diversidad de productos. Su situación topográfica cuenta con partes altas, en donde se cultiva el maíz, la arveja, el trigo, la cebolla, las hortalizas, la arracacha, distintos pastos, verduras y algunos frutales. La parte baja rica en caña de azúcar, maíz, tabaco y plátano. En la parte templada se cultiva yuca, tomate, caña y tabaco. Los productos básicos de la economía piedecuestana son la caña de azúcar y el tabaco, adicionalmente es un gran productor de mora.

La industria tiene su base en los siguientes renglones: elaboración de tabacos y cigarrillos, elaboración de panela, industria del fique, industria de alfarería, industria alimenticia y del cuero. Estudios realizados demuestran la existencia de: caliza, fluorita, plomo, mercurio y granito, no explotados. Los únicos minerales que se han explotado aunque en mínima cantidad son la cal y la arcilla. De las playas que forman los ríos se aprovecha el cascajo y la arena para construcción. En turismo se destaca por excelencia la Semana Santa que cuenta con una tradición religiosa de muchos años, cuenta con un magno despliegue en su organización. La Semana Mayor de Piedecuesta es declarada patrimonio municipal por sus diferentes aspectos que resaltan o que a la vez la destacan sobre otras actividades en el municipio.¹⁵

Figura 4. Área Metropolitana de Bucaramanga



Fuente: Página Web: <http://www.skyscrapercity.com/showthread.php?t=464958>

1.3. ASPECTOS IMPORTANTES DEL SECTOR

1.3.1 Estudios revelan efectos negativos de la soledad en la salud. Según una investigación de la U. de Arizona, las personas que tienen pocos contactos con amigos y familias mantienen peores hábitos de salud y enferman más que los sociables. Los investigadores culpan al estrés que provoca la soledad, aunque otros estudios dicen que el aislamiento altera nuestros genes, reduciendo la respuesta inmune.

¹⁵ Área Metropolitana de Bucaramanga. Acuerdos Metropolitanos. Disponible en (<http://www.amb.gov.co/jurisdiccion.html>) Citado el 19 de Febrero de 2012

Chris Segrin, académico de la U. de Arizona y uno de los autores del estudio, explica que para medir la calidad de salud de las personas midieron la ocurrencia de enfermedades específicas, como resfrío, gripe, diabetes e hipertensión; además, evaluaron la sensación de bienestar general de las personas. Entre quienes se sienten solos las enfermedades son más frecuentes y se sienten menos saludables. Los hábitos de salud de los solitarios también fueron más deficientes. "Observamos que estas personas visitan menos al médico cuando están enfermas, no siguen sus recomendaciones y su descanso nocturno es de menor calidad", detalla Segrin.

Estrés y genes. Para los científicos de la U. de Arizona, el estrés sería el vínculo entre soledad y mala salud, pues a medida que aumenta la sensación de aislamiento, también crece el estrés que experimentan las personas. "Si las personas no tienen a alguien que los motive a compartir y a comer, se puede caer en un descuido general", explica Juan Carlos Molina, geriatra del Hospital Clínico de la U. de Chile, quien agrega que esto puede derivar en trastornos anímicos, nutricionales, riesgo de fracturas y problemas de regulación de la temperatura del cuerpo, entre otras anomalías.

Pero el estrés no es lo único. La soledad también altera la expresión de nuestros genes. Así lo reveló un estudio desarrollado en 2007 por investigadores de la Universidad de California, que revela un patrón distinto en la expresión de los genes de las células inmunes de aquellas personas que experimentan soledad crónica, medida como la incapacidad de tener contacto social constante en al menos dos etapas de la vida. Esto implica que las defensas del organismo de estas personas son menos resistentes al ataque de las enfermedades y que la soledad altera el sistema inmune a nivel genético, algo que eleva el riesgo de sufrir enfermedades cardíacas, infecciones y cáncer.

La depresión duplica el riesgo de demencia. Un estudio publicado esta semana en la revista *Neurology* constató que las personas que sufren depresión crónica tienen un mayor riesgo de sufrir demencia en su vejez.

Los investigadores siguieron durante 17 años a 949 personas, de las cuales 164 desarrollaron demencia. Al comparar estos resultados con los registros psicológicos de los pacientes, los expertos descubrieron que las personas que sufrieron depresión tuvieron un 70% mayor riesgo de desarrollar demencia en comparación con aquellos que no padecieron cuadros psicológicos.

Según los autores del estudio, la inflamación de los tejidos cerebrales que se produce durante la depresión podría generar un daño acumulativo que explica por qué estas personas están más propensas a sufrir enfermedades neurodegenerativas. Estos resultados son independientes de la edad, sexo, nivel de educación e incluso de si se tiene o no mutaciones genéticas asociadas al Alzheimer.¹⁶

1.3.2 La tercera edad y la depresión. La tercera edad suele describirse como una época de descanso, reflexión y de oportunidades para hacer cosas que quedaron postergadas mientras uno criaba a los hijos y desarrollaba su carrera.

Lamentablemente, el proceso de envejecimiento no es siempre tan idílico. Acontecimientos de la tercera edad como, por ejemplo, los trastornos médicos crónicos y debilitantes, la pérdida de amigos y seres queridos, y la incapacidad para participar en actividades que antes disfrutaba, pueden resultar una carga muy pesada para el bienestar emocional de una persona que está envejeciendo.

Una persona de edad avanzada también puede sentir una pérdida de control sobre su vida debido a problemas con la vista, pérdida de la audición y otros cambios físicos, así como presiones externas como, por ejemplo, recursos financieros limitados. Estos y otros asuntos suelen dejar emociones negativas como la tristeza, la ansiedad, la soledad y la baja autoestima, que a su vez conducen al aislamiento social y la apatía.

Depresión. Otra consecuencia más grave es la depresión crónica o la depresión que es recurrente y persistente. La depresión crónica tiene consecuencias físicas y mentales que pueden complicar un problema de salud existente de una persona de edad avanzada y desencadenar nuevas preocupaciones.

Hay pruebas de que algunos cambios corporales naturales asociados con el envejecimiento pueden aumentar el riesgo de que una persona de experimente depresión. Estudios recientes sugieren que las bajas concentraciones de folato en la sangre y el sistema nervioso pueden contribuir a la depresión, el deterioro mental y la demencia. Los investigadores también sospechan que puede existir una relación entre la aparición de la depresión en la vejez y la enfermedad de Alzheimer.

¹⁶ JONSON, Alexis. Envejecimiento Activo. Enero de 2012. Citado el 19 de Febrero de 2012. Disponible en: (http://www.envejecimientoactivo.cl/noticias/soledad_y_salud.html.)

Independientemente de la causa, la depresión puede tener efectos físicos alarmantes en las personas mayores. El índice de mortalidad de los hombres y mujeres de la tercera edad que tienen depresión y sentimientos de soledad es mayor que el de aquellos que están satisfechos con sus vidas. Los programas de tratamiento para los pacientes de la tercera edad deprimidos que tienen una enfermedad cardiovascular y otras enfermedades importantes, suelen tomar más tiempo de lo normal y su resultado es menos satisfactorio.

Además, los sentimientos de desesperanza y aislamiento, que suelen alentar ideas suicidas, son más frecuentes entre las personas mayores, en especial aquellas con discapacidades o que están confinadas a hogares de ancianos.

Un riesgo para la vida diaria. La depresión también puede tener otras formas de efectos potencialmente nocivos para la salud de una persona mayor. La depresión puede llevar a hábitos alimenticios que acaben resultando en obesidad, provocando también pérdida considerable del apetito y la reducción de niveles de energía, ocasionado a veces un trastorno conocido como anorexia geriátrica.

Las personas deprimidas de la tercera edad también experimentan índices más altos de insomnio y pérdida de memoria. También tienen tiempos de reacción más prolongados que lo normal, lo que aumenta los riesgos asociados con cocinar, conducir, auto medicarse y otras tareas que requieren una atención completa.

Qué se puede hacer. Si bien envejecer es una parte inevitable de la vida, la depresión no debe formar parte de ella. Los investigadores están de acuerdo en que el reconocimiento, el diagnóstico y el tratamiento tempranos pueden contrarrestar y prevenir las consecuencias emocionales y físicas de la depresión.

Estos son algunos aspectos a tener en cuenta al tratar la depresión en una persona mayor:

- Sea consciente de las limitaciones físicas. Aliente a una persona mayor a consultar con un médico antes de hacer cambios en su dieta o emprender una nueva actividad que pueda estresar su resistencia.
- Respete las preferencias individuales. Debido a que las personas mayores tienden a ser menos dóciles a los cambios de estilo de vida, pueden ser reacias a adoptar nuevos hábitos o a hacer cosas que otras personas de su edad disfrutaban mucho. Un psicólogo que se especialice en problemas de la

tercera edad puede ayudar a desarrollar una estrategia individual para combatir la depresión.

- Sea diplomático. Una persona mayor con una autoestima frágil puede interpretar expresiones de aliento y estímulo bien intencionadas como una prueba más del deterioro de su estado. Otros pueden molestarse ante cualquier intento de intervención. Un psicólogo puede ayudar a sus amigos y familiares a desarrollar tácticas positivas para lidiar con estos y otros problemas delicados.¹⁷

1.3.3 Ejercicios para estimular el cerebro. De la misma manera que la actividad física ayuda a mantener un cuerpo joven y atlético, la actividad cerebral se puede mejorar haciendo diariamente determinados ejercicios, obteniéndose muy buenos resultados. Hay muchos software online en internet para practicar y agilizar la concentración y la memoria.

Se hizo un estudio con personas de 65 años y más, donde luego de 10 sesiones un 26% de los experimentados mejoraron su rendimiento cerebral, según una serie de exámenes realizados, un 87% pudo procesar más rápidamente la información, y un 74% mostró mayor habilidad para resolver determinados problemas.

Algunos programas promueven los rompecabezas y los juegos que ponen a prueba las capacidades verbales, matemáticas, visuales o espaciales. Otros, como los ejercicios "neuróbicos" creados por Lawrence Katz, escritor y científico que enseña en Duke University, ofrecen nuevas formas de hacer actividades rutinarias, como escribir con la mano que no domina a fin de estimular el cerebro.

Respecto al riesgo de contraer el Mal de Alzheimer, un estudio con 800 personas (religiosos) de más de 65 años demostró que realizando actividades estimulantes como leer, jugar, pasear, visitar muestras y museos, reducía tal riesgo. En mayores de 75 años toda actividad de las antes mencionadas, mas algunas como la música, el baile, juegos de mesa, disminuyen el riesgos de caer en la demencia.

En resumen se puede decir hoy que cualquier actividad intelectual adicional es sumamente beneficiosa para el cerebro, todo cambio en su rutina es buena; tratar por ejemplo de hacer los paseos y mandados diarios por distintos caminos, relacionarse con gente que no conoce, compartir actividades, leer a diario,

¹⁷ Asociación Americana de Psicología. La tercera edad y la depresión. Citado el 19 de Febrero de 2012. Disponible en: (<http://www.apa.org/centrodeapoyo/edad.aspx>)

proponerse metas u objetivos a corto plazo y por supuesto no dejar de lado la actividad física.¹⁸

1.4 ASPECTOS LEGALES

1.4.1 Ley 29 de 1975 (Modificada por Ley 687 del 2001). Nunca pudo ser desarrollada. Faculta al Gobierno Nacional para establecer la protección de la ancianidad, y crea el Fondo Nacional de la Ancianidad Desprotegida para que dicte las disposiciones necesarias tendientes a favorecer a los mayores de 60 años que carezcan de recursos económicos que les permitan subsistir dignamente. Los servicios que el Gobierno Nacional prestará a los ancianos para su protección son: Albergue, Vestuario, Alimentación, Atención médica, hospitalaria, odontológica completa y quirúrgica. Cubrirá los gastos que ocasionen las honras fúnebres. Derogada parcialmente por la Constitución Política de 1991.

1.4.2 Ley 48 de 1986 (Modificada por Ley 687 del 2001). Se autoriza a las asambleas departamentales, a los consejos intendenciales y comisariales y al Concejo Distrital de Bogotá, para emitir una estampilla (hasta \$ 500.000.000) como recurso para contribuir a la construcción, dotación y funcionamiento de los centros de bienestar del anciano en cada una de sus respectivas entidades territoriales.

1.4.3 Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 46. El Estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria. El Estado les garantizará los servicios de la seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia. Los artículos 47,48 y 49 lo complementan.

Resolución 7020 de 1992 “Derechos del anciano”. Basado en el artículo 46 de la C.P.C, hace el primer aporte en lo relacionado con legislación en derechos del anciano. Estableciendo como derechos, los siguientes:

- Derecho a que se reconozca la vejez como el período más significativo de la vida humana, por su experiencia y sabiduría y por el mismo hecho de ser anciano.
- Derecho a desarrollar una actividad u ocupación en bien de su salud mental y física.

¹⁸ PLANETA SEDNA. Portal de consulta en Línea. La Vejez, a que nos enfrentamos cuando envejecemos. Citado el 19 de Febrero de 2012. Disponible en: (<http://www.portalplanetasedna.com.ar/vejez.htm>)

- Derecho a hacer uso de su libertad de conciencia, pensamiento y elección.
- Derecho a tener acceso a los servicios de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en salud.
- 5. Derecho a ser tratado en todo momento con respeto y dignidad que merece por su condición de personas y por su edad.
- Derecho a no ser discriminado y ser calificado como enfermo por su condición de anciano.
- Derecho a una atención médica humanizada, a un trato digno y respetuoso de su cuerpo, sus temores, sus necesidades de intimidad y privacidad.
- Derecho a recibir servicios y programas integrales de salud que respondan a sus necesidades específicas, de acuerdo a su estado general de salud.
- Derecho a una educación que favorezca el autocuidado y el conocimiento de su estado de salud, en beneficio de su autoestima y reafirmación como persona.
- Derecho a ambientes de trabajo y condiciones de vida que no afecten su vulnerabilidad.
- Derecho a que sus conocimientos, actitudes y prácticas culturales en salud sean tenidos en cuenta, valorados y respetados.
- Derecho a una actuación protagónica en los espacios de participación comunitaria en salud y a los diferentes espacios de toma de decisiones del sistema de salud.
- Derecho a ser informado sobre su situación en salud y a recibir un tratamiento adecuado y que se respete su consentimiento para la prestación del mismo.
- Derecho a recibir auxilios espirituales o religiosos.
- Derecho a no ser institucionalizado sin su consentimiento.
- Derecho a una muerte tranquila y digna.

1.4.4 Ley 100 de 1993 S.G.S.S Libro IV. “Servicios Complementarios”. El libro IV de la Ley 100 de 1993, contempla servicios sociales complementarios para el anciano en materia de educación, cultura, recreación, turismo y preparación para la jubilación. Establece los requisitos para acceder a los subsidios y las razones de pérdida de este beneficio. Determina la administración y control de la prestación y requiere que los municipios y distritos garanticen la infraestructura de bienestar y elaboren el plan de servicios complementarios para la tercera edad, como parte del plan de desarrollo municipal o distrital.

1.4.5 Ley 687 de 2001. (Modificada casi en su totalidad por Ley 1276 de 2009). Por medio de la cual se modifica la Ley 48 de 1986, que autoriza la emisión de una estampilla pro-dotación y funcionamiento de los Centros de Bienestar del Anciano, instituciones y centros de vida para la tercera edad

1.4.6 Ley 1171 de 2007 “Beneficios a los Adultos Mayores (> 62 años)” SISBÉN I y II. 1. Descuento del cincuenta por ciento (50%) en la boletería para espectáculos públicos, culturales, deportivos, artísticos y recreacionales. 2. Descuento del cincuenta por ciento (50%) en el costo de la matrícula en instituciones oficiales de educación superior. 3. Tarifa en el transporte pública inferior a la ordinaria. 4. Tarifas diferenciales con descuentos en los servicios de Turismo. 5. Descuento no menor del cincuenta por ciento (50%) en la entrada a sitios turísticos del Estado. 6. Entrada gratuita a museos. 7. Ventanilla Preferencial en sitios de atención al público. 8. Asientos Preferenciales en el transporte público Urbano. 9. Prioridad en Consultorios Jurídicos de Facultades de Derecho. 10. Asignar servicios de Consulta externa, Odontológica, Especialista y medios diagnósticos dentro de las 48 horas siguientes a la solicitud de los mismos. 11. Entrega de medicamentos POS dentro de 72 horas si no lo tienen.

1.4.7 Ley 1251 de 2008.

Artículo 1o. Objeto. La presente ley tiene como objeto proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los adultos mayores, orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del Estado, la sociedad civil y la familia y regular el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo integral de las personas en su vejez, de conformidad con el artículo 46 de la Constitución Nacional, la Declaración de los Derechos Humanos de 1948, Plan de Viena de 1982, Deberes del Hombre de 1948, la Asamblea Mundial de Madrid y los diversos Tratados y Convenios Internacionales suscritos por Colombia.

Artículo 2o. Fines De La Ley. La presente ley tiene como finalidad lograr que los adultos mayores sean partícipes en el desarrollo de la sociedad, teniendo en cuenta sus experiencias de vida, mediante la promoción, respeto, restablecimiento, asistencia y ejercicio de sus derechos.

Artículo 6o. Deberes. El Estado, la sociedad civil, la familia, el adulto mayor y los medios de comunicación, deberán para con los adultos mayores:

- Garantizar y hacer efectivos los derechos del adulto mayor;
- Proteger y restablecer los derechos de los adultos mayores cuando estos han sido vulnerados o menguados;
- Asegurar la adopción de planes, políticas y proyectos para el adulto mayor;
- Generar espacios de concertación, participación y socialización de las necesidades, experiencias y fortalezas del adulto mayor;

- Establecer los mecanismos de inspección, vigilancia y control de las distintas entidades públicas y privadas que prestan servicios asistenciales al adulto mayor;
- Elaborar políticas, planes, proyectos y programas para el adulto mayor, teniendo en cuenta las necesidades básicas insatisfechas de los más vulnerables;
- Fomentar la formación de la población en el proceso de envejecimiento;
- Establecer acciones, programas y proyectos que den un trato especial y preferencial al adulto mayor;
- Promover una cultura de solidaridad hacia el adulto mayor;
- Eliminar toda forma de discriminación, maltrato, abuso y violencia sobre los adultos mayores;
- Proveer la asistencia alimentaria necesaria a los adultos mayores que se encuentren en estado de abandono e indigencia;
- Generar acciones y sanciones que exijan el cumplimiento de las obligaciones alimentarias a las familias que desprotejan a los adultos mayores sin perjuicio de lo establecido en la normatividad vigente;
- Los Gobiernos Nacional, Departamental, Distrital y Municipal, adelantarán programas de promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores conforme a las necesidades de atención que presente esta población;
- En el otorgamiento de subsidios por parte de la Nación y sus entidades territoriales, se dará prioridad a los adultos mayores a fin de que accedan a los programas sociales de salud, vivienda, alimentación, recreación, deporte, agua potable y saneamiento básico;
- Promover campañas que sensibilicen a los profesionales en salud y al público en general sobre las formas de abandono, abuso y violencia contra los adultos mayores, estableciendo servicios para las víctimas de malos tratos y procedimientos de rehabilitación para quienes los cometen;
- Promover estilos de vida saludables desde la primera infancia para fomentar hábitos y comportamientos saludables relacionados con el autocuidado, la alimentación sana y saludable, el cuidado del entorno y el fomento de la actividad física para lograr un envejecimiento activo y crear un imaginario positivo de la vejez.

1.4.8 Ley 1276 de 2009. “Modifica la Ley 687 de 2001 y establece nuevos criterios de atención integral del Adulto Mayor en los Centros Vida”. El recaudo de la estampilla será aplicado, en su totalidad, a la dotación y funcionamiento de los Centros de Bienestar del Anciano y de los Centros Vida para la Tercera Edad. Serán beneficiarios de los Centros Vida, los adultos mayores de niveles I y II de Sisbén o quienes según evaluación socioeconómica, realizada por el profesional experto, requieran de este servicio para mitigar condiciones de vulnerabilidad, aislamiento o carencia de soporte social.

Los Centros Vida tendrán la obligación de prestar servicios de atención gratuita a los ancianos indigentes, que no pernoctan necesariamente en los centros, a través de los cuales se garantiza el soporte nutricional, actividades educativas, recreativas, culturales y ocupacionales y demás. Los Centros Vida ofrecerán al adulto mayor los siguientes servicios: Alimentación (proteicoenergético + micronutrientes); Orientación sicosocial; atención Primaria en Salud; Aseguramiento en Salud; Capacitación en actividades productivas; Deporte, cultura y recreación; Encuentros intergeneracionales; Promoción del trabajo asociativo de los adultos mayores (ingresos \$); Uso de Internet; Auxilio Exequial mínimo de 1 salario mínimo mensual vigente.

1.4.9 Ley 1351 de 2009. Toma como Adulto Mayor >66 años. Por medio de la cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de los adultos mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención.

Centros de Protección Social para el Adulto Mayor. Instituciones de Protección destinadas al ofrecimiento de servicios de hospedaje, de bienestar social y cuidado integral de manera permanente o temporal a adultos mayores.

Centros de Día para Adulto Mayor. Instituciones destinadas al cuidado, bienestar integral y asistencia social de los adultos mayores que prestan sus servicios en horas diurnas.

1.4.10 Ley 1429 De 2010. Formalización y de Generación de Empleo. La presente Ley tiene por objeto la formalización y la generación de empleo, con el fin de generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresas; de tal de manera que aumenten los beneficios y disminuyan los costos de formalizarse.

1.4.11 Ley 1450 de 2011. Por medio de la cual, el gobierno nacional profirió el Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014. Dicha norma es el instrumento formal y legal por medio del cual el gobierno se traza los objetivos que va a desarrollar durante su período de mandato.

1.4.12 Pasos y Normatividad para la creación y el manejo de una Empresa

1.4.12.1 Pasos para la creación de una Empresa

Ante Cámara De Comercio

1. Verificar la disponibilidad del Nombre.
2. Diligenciar el formulario de Registro y Matricula.
3. Diligenciar el Anexo de Solicitud del NIT ante la DIAN. (También se puede hacer en la DIAN).
4. Pagar el Valor de Registro y Matricula.

Ante La Notaria

1. Escritura Pública. (Esta deberá ser presentada ante Cámara de Comercio en el momento del Registro)

Tener en Cuenta: Todo tipo de sociedad comercial, si tienen menos de 10 trabajadores o hasta 500 salarios mínimos de activos al momento de la constitución, no necesitan escritura pública para constituirse.

Ante La DIAN

1. Inscribir el RUT (Registro Único Tributario).
2. Obtención del NIT (Número de Identificación Tributaria).

Ante la secretaría de hacienda de la alcaldía:

1. Registro de Industria y Comercio.
2. Registro de Uso del Suelo, Condiciones Sanitarias y de Seguridad.

NOTA: Los trámites de DIAN y Secretaria de Hacienda, se pueden realizar en el caso de algunas ciudades directamente en la Cámara de Comercio.

1.4.12.2 Marco Jurídico y Normatividad en el manejo de una empresa

CÓDIGO DE COMERCIO COLOMBIANO, Libro Segundo, artículo 98 y subsiguientes. (Estipula el conjunto de normas y preceptos que regulan las relaciones mercantiles dentro del País).

LEY 80 DE 1993 ARTÍCULO 7 PARÁGRAFO 3°. La ley tiene por objeto disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales. En los casos en que se conformen sociedades bajo cualquiera de las modalidades previstas en la ley con el único objeto de presentar una propuesta, celebrar y ejecutar un contrato estatal, la responsabilidad y sus efectos se regirá por las disposiciones previstas en esta ley para los consorcios.

LEY 222 DE 1995. Se modifica el Libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones.

LEY 1014 DEL 26 DE ENERO 2006. Ley de fomento a la cultura del Emprendimiento. La presente ley tiene por objeto:

- a. Promover el espíritu emprendedor en todos los estamentos educativos del país, en el cual se propenda y trabaje conjuntamente sobre los principios y valores que establece la Constitución y los establecidos en la presente ley;
- b. Disponer de un conjunto de principios normativos que sienten las bases para una política de Estado y un marco jurídico e institucional, que promuevan el emprendimiento y la creación de empresas;
- c. Crear un marco interinstitucional que permita fomentar y desarrollar la cultura del emprendimiento y la creación de empresas;
- d. Establecer mecanismos para el desarrollo de la cultura empresarial y el emprendimiento a través del fortalecimiento de un sistema público y la creación de una red de instrumentos de fomento productivo;
- e. Crear un vínculo del sistema educativo y sistema productivo nacional mediante la formación en competencias básicas, competencias laborales, competencias ciudadanas y competencias empresariales a través de una cátedra transversal de emprendimiento; entendiéndose como tal, la acción formativa desarrollada en la totalidad de los programas de una institución educativa en los niveles de educación preescolar, educación básica, educación básica primaria, educación básica secundaria, y la educación media, a fin de desarrollar la cultura de emprendimiento;
- f. Inducir el establecimiento de mejores condiciones de entorno institucional para la creación y operación de nuevas empresas;
- g. Propender por el desarrollo productivo de las micro y pequeñas empresas innovadoras, generando para ellas condiciones de competencia en igualdad de oportunidades, expandiendo la base productiva y su capacidad emprendedora, para así liberar las potencialidades creativas de generar trabajo de mejor calidad, de aportar al sostenimiento de las fuentes productivas y a un desarrollo territorial más equilibrado y autónomo;
- h. Promover y direccionar el desarrollo económico del país impulsando la actividad productiva a través de procesos de creación de empresas competentes, articuladas con las cadenas y clúster productivos reales

- relevantes para la región y con un alto nivel de planeación y visión a largo plazo;
- i. Fortalecer los procesos empresariales que contribuyan al desarrollo local, regional y territorial;
 - j. Buscar a través de las redes para el emprendimiento, el acompañamiento y sostenibilidad de las nuevas empresas en un ambiente seguro, controlado e innovador.

DECRETO 4463 DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2006. Por el cual se reglamenta el artículo 22 de la Ley 1014 de 2006: CONSTITUCIÓN NUEVAS EMPRESAS. Las nuevas sociedades que se constituyan a partir de la vigencia de esta ley, cualquiera que fuere su especie o tipo, que de conformidad a lo establecido en el artículo 2o de la Ley 905 de 2004, tengan una planta de personal no superior a diez (10) trabajadores o activos totales por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes, se constituirán con observancia de las normas propias de la Empresa Unipersonal, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VIII de la Ley 222 de 1995. Las reformas estatutarias que se realicen en estas sociedades se sujetarán a las mismas formalidades previstas en la Ley 222 de 1995 para las empresas unipersonales.

ESTATUTO TRIBUTARIO: normas correspondientes al contenido de los impuestos de renta y complementarios, ventas, timbre y retención en la fuente, como también los procedimientos respectivos.

El Estatuto recoge y amplía los principios generales de la Constitución Nacional sobre esta materia, la cual es esencialmente compleja y extensa. Sus artículos definen términos, establece" sujetos de los tributos y aclaran situaciones que normalmente surgen de su aplicación.

Se refiere el Estatuto a qué es el impuesto sobre la renta y los denominados complementarios, cuáles son los sujetos pasivos, las sociedades y entidades sometidas al impuesto, las entidades contribuyentes, los contribuyentes de régimen tributario especial, las sociedades extranjeras contribuyentes, quiénes no son contribuyentes.

De igual modo, diferencia los ingresos de fuente nacional y de fuente extranjera y establece con total claridad cuáles ingresos no se consideran de fuente nacional. Esta normatividad hace referencia a todo lo que corresponde a la retención en la fuente, el impuesto sobre las ventas, el impuesto de timbre nacional, así como

también el procedimiento tributario, las sanciones y la estructura de la Dirección General de Impuestos Nacionales.

PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE BUCARAMANGA: El Plan de Ordenamiento Territorial (POT) es la “carta de navegación” del municipio, que contiene el conjunto de objetivos, directrices, políticas, estrategias, metas, programas, actuaciones y normas; adoptadas para orientar y administrar el desarrollo físico del territorio y la utilización del suelo.

Fue aprobado mediante el Acuerdo Municipal 034 de 2000, que se encuentra compilado en el Decreto 078 de 2008, junto con el Acuerdo 018 de 2002, el Acuerdo 046 de 2003 y el Acuerdo 046 de 2007 que conforman el Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Bucaramanga.”

El Plan de Ordenamiento Territorial define, a través de un conjunto de acciones, la forma en que el territorio puede ser organizado para proyectarlo en diversos campos, allí, se conjugan las herramientas que permiten analizar aspectos que van desde la planificación urbana, políticas sobre la protección y el manejo de áreas naturales, desarrollo y articulación regional, aspectos de proyección económica y social, entre otros. Y este contiene un **Componente General:** Establece objetivos, estrategias y contenidos estructurales de largo plazo. Un **Componente Urbano:** Contiene las políticas, acciones, programas y normas para encauzar y administrar el desarrollo físico urbano y un **Componente Rural:** Constituido por las políticas, acciones, programas y normas para orientar y garantizar la adecuada interacción entre los asentamientos rurales y la cabecera municipal, así como la conveniente utilización del suelo.

LEY 100 DE 1993: por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones sabiendo que la Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

CÓDIGO LABORAL: la finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.

ARTICULO 2o. APLICACIÓN TERRITORIAL. El presente Código rige en todo el territorio de la República para todos sus habitantes, sin consideración a su nacionalidad.

ARTICULO 3o. RELACIONES QUE REGULA. El presente Código regula las relaciones de derecho individual del Trabajo de carácter particular, y las de derecho colectivo del Trabajo, oficiales y particulares.

ARTICULO 4o. SERVIDORES PÚBLICOS. Las relaciones de derecho individual del Trabajo entre la Administración Pública y los trabajadores de ferrocarriles, empresas, obras públicas y demás servidores del Estado, no se rigen por este Código, sino por los estatutos especiales que posteriormente se dicten.

ARTICULO 5o. DEFINICIÓN DE TRABAJO. El trabajo que regula este Código es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo. Y los demás artículos.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 General. Efectuar una investigación de mercados que a través del análisis de la demanda y la oferta, estrategias de distribución, precios, aprovisionamiento, publicidad y promoción, permita evaluar si existen condiciones favorables de mercado para la creación de un centro de esparcimiento para personas de la tercera edad en el área metropolitana de Bucaramanga.

2.1.2 Objetivos específicos

- Determinar la demanda total del servicio del Centro, en el área metropolitana de Bucaramanga, a través del análisis de las principales características, gustos, preferencias, entre otros aspectos, que tienen en cuenta las personas de la tercera edad de esta área, al momento de seleccionar el lugar donde usarán los servicios de esparcimiento.
- Efectuar una investigación de la oferta en la región, del servicio de esparcimiento para personas de la tercera edad, mediante el análisis de los proveedores que actualmente ofrecen este servicio en el área metropolitana de Bucaramanga, de tal forma que se pueda identificar las fortalezas y debilidades de esta competencia.
- Estudiar los canales de comercialización existentes en este mercado, mediante la identificación de su estructura, sus ventajas y desventajas, seleccionando los más adecuados para hacer llegar en forma efectiva el servicio de la nueva empresa a las personas de la tercera edad de la zona de influencia del Centro.
- Analizar los precios de referencia para el proyecto, haciendo un análisis comparativo de los precios cobrados por las empresas competidoras, que lleve al diseño de una óptima estrategia de precios de penetración y posicionamiento del servicio en el mercado objetivo.
- Establecer un plan de publicidad y promoción, usando técnicas de diseño na de Bucaramanga gráfico para crear la imagen corporativa de la empresa, y realizando un análisis de los medios de comunicación disponibles actualmente para la región, que permita dar a conocer y posicionar la nueva empresa, promover su servicio, aumentar sus ventas, y presupuestar la inversión necesaria para este rubro.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Figura 5. Actividades de Centro



Fuente: Página Web: <http://notisam.wordpress.com/talleres-para-adultos-mayores/>

2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio. El objetivo fundamental del Centro está orientado a promover acciones para la participación y acompañamiento en el proceso de envejecimiento activo y saludable, ofreciendo alternativas de capacitación y recreación que tiendan a mejorar la calidad de vida del adulto mayor. Con este propósito se ofrecerá espacios de encuentro a los adultos mayores, que les posibilite momentos de recreación y esparcimiento, elevando su autoestima y rescatando sus experiencias de vida, ocupando en forma inteligente su tiempo libre, creciendo en confianza, seguridad y redes solidarias.

El servicio ofrecido es básicamente, atención grupal en aras de recreación y diversión, de esparcimiento y mejora física para el adulto mayor que cuenta con la destreza, pero que necesita una dinámica que guie sus nuevos pasos hacia un saludable envejecimiento. El servicio consta del ofrecimiento de una sede equipada para dentro de ella llevar a cabo diferentes actividades lúdicas y

deportivas en aras de ofrecer una alternativa al tiempo de libre de los adultos mayores del Área Metropolitana de Bucaramanga. Guías de las actividades y alternativas complementarias¹⁹ que harán de la estadía en el centro la mejor opción de recreación y esparcimiento.

El Centro prestara los servicios de atención de Lunes a Sábado (los paseos también se programaran únicamente dentro de estos días atendiendo a la máxima llegada el día sábado antes del medio día). Iniciarán las actividades a las 7 de la mañana y el servicio será dividido en las dos jornadas del día así: Lunes a Viernes: De 7 am a 11:30 am y de 2 pm a 5:30 pm. Sábados: De 7 am a 11:30 am.

Para los adultos que deseen permanecer en el Centro el tiempo del medio día, se ofrecerá servicio independiente (No incluido en el pago de los servicios del Centro) de compra a domicilio del almuerzo respectivo en el restaurante Taz Gourmet, con quien previamente se ha establecido contacto para constatar la salubridad y nutrición de los alimentos y quienes proporcionarán el menú del día a las 9:30 de la mañana. En ningún caso el centro se hará cargo de alimentos especiales a quienes así lo necesiten, pero se ofrece la opción de mantener al adulto en estas horas si su familia (o el mismo adulto) lleva sus alimentos. En estas horas del día solo se ofrecerá supervisión por parte del Centro y la responsabilidad durante este tiempo recaerá sobre el adulto mayor y sus familias.

El Centro contará con personal calificado en las áreas de bienestar social, recreación y supervisión (Recreadores, Enfermeros, Psicólogos, Orientadores e instructores de botánica), tendrá un espacio físico habilitado y acondicionado especialmente para atender a los adultos mayores y contará con personal administrativo capacitado para responder a las necesidades cambiantes de los miembros. Son todos, un grupo de personas que impartirán talleres, charlas y una serie de actividades con metodología participativa, de integración y conocimiento mutuo, que les permitirá a los adultos mayores generar confianza en sí mismos, establecer vínculos de apoyo y soporte íntimo, para realizar actividades de su propio interés.

En cuanto a los Requisitos para el ingreso es importante destacar que el centro ofrece actividades de recreación que precisan un nivel de salud estable ya que los servicios de salud ofrecidos se confinan a tipo preventivo, de control y de información. Por lo tanto se exige un certificado médico reciente, que sustentará la hoja médica del miembro. Para dar inicio a las actividades se deberá presentar

¹⁹ Viajes, Jornadas culturales, día de Spa etc. Especificaciones más adelante.

el documento del adulto mayor y el documento de su representante, dirección y teléfono de contacto.

El adulto mayor junto con su representante podrá conocer las instalaciones del centro y elegir las actividades en las que desea participar. (El centro dará una pequeña charla de presentación en el coctel de Inauguración) Se procederá a llenar el formulario de ingreso para el control de las actividades, la compra del seguro obligatorio (Aseguradora solidaria de Colombia), seguido del pago del servicio, que se realizará en efectivo. Cuando ya se es miembro del centro se maneja el mismo momento para el pago (antes de iniciar las actividades) sin embargo se podrán realizar pagos semanales o mensuales si así lo prefiere el miembro. El pago siempre se hará por adelantado²⁰.

Las actividades que se realizarán en el Centro, sean de capacitación o de recreación, estarán agrupadas de la siguiente forma: (Ver especificaciones de cada Una en el ANEXO A)

Actividades de Aprendizaje: se ofrecerán charlas de salud, programas de prevención y jornadas de educación, con la finalidad de promover el interés en el cuidado de la salud de los adultos mayores. También estarán disponibles salas para actividades de telecomunicaciones dirigidas a los adultos mayores interesados a aprender a manejar un computador.

Actividades Culturales: se realizarán paseos a diversos lugares, con el fin de que los adultos disfruten al máximo su edad conociendo y disfrutando los diferentes centros históricos y turísticos del departamento.

Actividades recreativas: tienen como principal objetivo brindar momentos de sano esparcimiento, que permitan a los usuarios gozar de experiencias y vivencias diferentes, promoviendo la afabilidad e integración que ellos necesitan para vincularse emocional y socialmente con gente de su entorno.

²⁰ Para la realización de las actividades, el centro estará equipado con todo lo necesario. El Adulto Llegará y disfrutará de los servicios. Se recomienda asistir al centro con ropa deportiva e implementos personales de limpieza (Toalla, agua, ropa limpia, jabón). Para las actividades de la piscina será indispensable llevar el traje de baño. Para las actividades de cultura previamente se avisará donde conseguir los disfraces, y solo en este caso será necesario que los miembros lleven los implementos del desarrollo de la actividad de acuerdo a lo que representen. (Referido esencialmente a la comida). Como alternativa se podrá contratar el banquete caso tal en el que se recogerá el dinero respectivo para la actividad.

2.2.2 Servicios sustitutos. Entre los servicios que podrían remplazar en determinado momento el prestado por el Centro, están:

- Centros de atención integral “Hogares geriátricos”.
- Las actividades de recreación que algunas entidades oficiales y privadas programan en los parques de la ciudad, o en los barrios del área metropolitana.
- Las agencias de viajes que ofrecen paquetes turísticos
- Los centros comunitarios de los barrios que ofrecen actividades gratuitas de caminata y estiramiento con duración de una o dos horas para las personas de la tercera edad de su comunidad.
- Los Centros de Revisión de orden Municipal

2.2.3 Servicios Complementarios. El Centro ofrecerá los siguientes servicios complementarios: masajes, manicurista, estilistas, esteticistas, con el fin de brindar sesiones de terapias variadas para los usuarios del centro (Hidroterapia, Aromaterapia, lodo terapia etc.)

Cuadro 3, Actividades / Servicios complementarios del Centro

Se dispondrá de un día Sábado en jornada completa cada tres meses para actividades de belleza y relajación en el centro. (Se ofrecerá el centro para trabajos de práctica de estudiantes del arte de la belleza, para no incurrir en costos extra de acceso a estos servicios)

1. Título: Más lindos que Nunca. Objetivo: Ofrecer a los miembros un tiempo extra de relajación con acceso a los servicios básicos de una sala de belleza. Contenido: Se ofrecerá manicura, pedicura, cortes y peinados de cabello a los miembros del Centro. Forma de organización: Con previa inscripción. La atención será individual, la actividad será grupal. Tiempo: Depende de las cantidad de Servicios en los que desee participar el adulto. El servicio de manicura tiene una duración de Media Hora. La pedicura durara cuarenta y cinco minutos. El corte de cabello quince minutos y el peinado dura treinta minutos.
2. Título: Descansando mi Cuerpo. Objetivo: Ofrecer a los miembros un tiempo extra de relajación con acceso a los servicios básicos de un Spa. Contenido: Se ofrecerá masajes corporales con cremas de chocolate, de lodo y de frutas, y terapias relajantes con aromas. Forma de organización: Con previa inscripción. La atención será individual, la actividad será grupal. Tiempo: Depende de las cantidad de terapias en las que desee participar el adulto. Cada terapia durara Una Hora.

Fuente: Autoras del Proyecto

2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia. El Centro se diferenciará de las demás instituciones de atención al adulto mayor por las siguientes características:

- La hora de ingreso y la duración de la permanencia del usuario dentro de la sede del Centro será según su preferencia, pero dentro del horario de servicio establecido entre las 7:00 a.m. y 5:30 p.m.
- El pago del servicio es ajustables a las necesidades de los clientes, Se le permite elegir entre mensual²¹, semanal, diario o por actividad.
- A diferencia de la competencia, el Centro tendrá disponible dentro de sus instalaciones:
 1. Kiosco de juegos: Que permite un mantenimiento activo de la salud mental del adulto mayor, a través de prácticas de actividades simples al aire libre que incentivan la integración social. (Dominó, cartas, parques, billar, metegol).
 2. Sala de video: Para satisfacer las peticiones de los usuarios en cuanto a sus películas preferidas. Se podría organizar una jornada de películas.
 3. Sala de música: Con material didáctico apropiado para mejorar la coordinación psicomotriz gruesa y fina, la percepción, la atención, la memoria, y la coordinación.
 4. Sala de informática: Porque la tecnología también está dispuesta para las personas de la tercera edad.
- Actividades de Jardinería y huerta. El centro contará con un grupo de estudiantes de botánica (instructores de botánica) que se encargará del arreglo de las zonas verdes. Esta actividad será realizada en forma de taller grupal para los miembros del Centro y tendrá la finalidad de proporcionarle a los adultos conocimientos de cuidados de la naturaleza, creación y mantenimiento de una Huerta.
- Las emergencias que puedan presentarse dentro del establecimiento serán atendidas fuera de él en un entidad especializada para ello, (Hospital, clínica) por eso el centro exige la compra de un seguro obligatorio que responda ante cualquier emergencia, sin embargo, el centro ofrecerá traslado gratuito hasta el lugar (si es necesario) y atención básica para la situación, que la prestaran los enfermeros del Centro.
- Ambiente Familiar para crear lazos de afecto, acompañamiento y diversión dentro del Centro.
- Artes y oficios: el centro sacando lo mejor de sus clientes y aprovechando que dentro de los adultos mayores reposa el más grande conocimiento, implantará actividades de arte y oficio donde se llevaran a cabo artes manuales y desarrollo de oficios varios que exploten todas las capacidades de los miembros, a través de la pintura, la cocina, la zapatería, y en general a través

²¹ Los valores semanales y mensuales serán cobrados sobre el valor establecido por día. Así si un miembro desea cancelar un mes completo de actividad este precio se multiplicará por los días de servicio del mes y este será el precio de la mensualidad. Funciona de la misma manera el pago semanal.

de los oficios que realizaban los adultos mayores a lo largo de su experiencia. Esto por su puesto se llevará a cabo por medio de alianzas estratégicas para acceder a locaciones, y maestros; y para así mismo ofrecer los resultados de estos talleres y las capacidades de los miembros a la comunidad en general.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado potencial. El mercado potencial está compuesto por todos los adultos mayores de 60 años del Área Metropolitana de Bucaramanga que, suman 222.584 personas referenciadas en la Cuadro 1 del presente documento.

2.3.2 Mercado objetivo La población objetivo comprende los 90.348 adultos mayores del Área Metropolitana de Bucaramanga, en edades comprendidas entre los 60 y 74 años (En el Cuadro 2 (Floridablanca: 22.818. Girón: 11.698. Piedecuesta: 10.110 y Bucaramanga: 45.722), de acuerdo a proyecciones de población e índices de crecimiento, y porcentajes de distribución por sexo y edad, del DANE²².

Cuadro 4. Participación porcentual de los Municipios en el Total de los Adultos Mayores entre 60 y 74 años del AMB

Municipio	Total adultos mayores Entre 60 - 74 Años	%
Floridablanca	22.818,00	25,26%
Girón	11.698,00	12,95%
Piedecuesta	10.110,00	11,19%
Bucaramanga	45.722,00	50,61%
Total	90.348	100,00%

Fuente: Autoras del proyecto. Datos: DANE.

2.4 LA DEMANDA

La demanda la constituyen los Adultos mayores entre los 60 y 74 años de edad que habitan en Bucaramanga y su área metropolitana, porque se muestra evidente que no solo la misma población objetivo desea un mundo donde se aumente su

²² DANE. Censo 2005. Proyecciones de población. Visor: Proyecciones de población total por sexo y grupos de edad de 0 hasta 80 y más años (2005 - 2020). Citado 28 de Octubre de 2012.

calidad de vida; sino que además sus familiares están en busca de ofrecerles lo mejor y atender las necesidades de recreación y esparcimiento de sus adultos mayores en aras de ofrecerles una mejor opción de vida.

2.4.1 Investigación de mercados

2.4.1.1 Planteamiento del problema. El Área Metropolitana de Bucaramanga tiene una población adulta mayor que no goza de sitios de esparcimiento apropiados para ellos; sólo unos pocos hogares geriátricos y unos cuantos programas gubernamentales tratan de satisfacer las necesidades de recreación de estas personas.

La información acerca de las necesidades, gustos, y preferencias de los adultos mayores no es suficiente para la investigación que se quiere abordar; de igual modo sucede con la información relacionada con las variables de la mercadotecnia, fuera de ser insuficiente, puede presentar falta de fiabilidad de las fuentes: sobre el servicio (no hay cuantificación de la demanda), sobre el precio (no se conoce el que rige en la competencia ni el presupuesto disponible por los clientes potenciales), sobre la plaza (cuáles son los canales de distribución apropiados), sobre la promoción (cuáles son los medios y estrategias de publicidad del servicio adecuados). Dadas estas circunstancias, se genera la necesidad de realizar la investigación para conocer el perfil del cliente, las condiciones de distribución, de precio, y de promoción del servicio.

2.4.1.2 Necesidades de información. La realización de la investigación amerita definir unos criterios de información respecto a:

La demanda:

- Caracterizar el perfil del cliente.
- Conocer la demanda que tiene el servicio del centro de esparcimiento para personas de la tercera edad.
- Identificar los requerimientos y preferencias del cliente hacia la utilización del servicio.
- Identificar el nivel de interés por utilizar este nuevo servicio.

La oferta:

- Identificar los principales competidores

- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios del servicio prestado por la competencia.
- El precio: Conocer el precio promedio que pueden pagar los clientes del nuevo servicio.
- La distribución: los canales empleados para hacer llegar el servicio a los clientes.
- La publicidad: Identificar las diferentes formas de publicidad utilizadas en este tipo de mercado.

Cuadro 5. Ficha Técnica de la demanda

FICHA TÉCNICA DE LA DEMANDA	
Tipo de investigación	<p>Exploratoria: facilita la indagación del mercado para conocer sus gustos y preferencias con respecto al producto a comercializar.</p> <p>Descriptiva: a través de la información recolectada, analizada y tabulada se describen las características de la población objetivo en relación a gustos, preferencias y requerimientos.</p>
Métodos de investigación	<p>Deductivo: permite analizar datos generales aceptados como válidos en el sector para llegar a conclusiones particulares de la población objetivo.</p> <p>Observación: Permite la recopilación y registro de información sobre el comportamiento o conducta de la población objetivo.</p>
Fuentes de información	<p>Primarias: se acudirá a las personas de la tercera edad del área metropolitana de Bucaramanga, para conocer y caracterizar la demanda del servicio de esparcimiento y demás elementos de la mercadotecnia a través de la investigación exploratoria (sondeos preliminares), y la encuesta.</p> <p>Secundarias: se consultará proyectos y sitios web relacionados con el tema, DANE, para analizar e implementar diferentes estrategias de mercadeo que satisfagan las expectativas y los requerimientos del mercado objetivo.</p>
Técnicas de Recolección de Información	Para adelantar la investigación se entrevistará a los adultos mayores de 60 años de la población objetivo del área metropolitana de Bucaramanga”.
Instrumento	Cuestionario estructurado.
Modo de aplicación	Aplicación directa.
Definición de la población	<p>Elemento muestral: las personas de la tercera edad entre 60 y 74 años de edad del área metropolitana de Bucaramanga.</p> <p>Unidad muestral: los hogares donde hay personas de la</p>

FICHA TÉCNICA DE LA DEMANDA																			
	tercera edad del área metropolitana de Bucaramanga.																		
Proceso de muestreo:	<p>Se utilizará el muestreo aleatorio simple, donde: Z = 1.96 Nivel de confiabilidad del 95% N = Población objetivo = 90.348 adultos mayores en edades comprendidas entre los 60 y 74 años, del área metropolitana de Bucaramanga p = 50% = 0.5 q = 50% = 0.5 e= 0.05</p> $n = \frac{NpqZ^2}{(N-1)e^2 + pqZ^2}$ $n = \frac{(90.348)(0.5)(0.5)(1.96)^2}{(90.348-1)(0.05)^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2}$ <p>n= 383 encuestas Totales distribuidas así:</p> <table border="1" data-bbox="646 940 1422 1203"> <thead> <tr> <th>Municipio</th> <th>%</th> <th>Encuestas a aplicar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Floridablanca</td> <td>25,26%</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>Girón</td> <td>12,95%</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Piedecuesta</td> <td>11,19%</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>Bucaramanga</td> <td>50,61%</td> <td>194</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> <td>383</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Autoras del Proyecto. Datos Cuadro 3</p>	Municipio	%	Encuestas a aplicar	Floridablanca	25,26%	97	Girón	12,95%	50	Piedecuesta	11,19%	43	Bucaramanga	50,61%	194	TOTAL	100%	383
Municipio	%	Encuestas a aplicar																	
Floridablanca	25,26%	97																	
Girón	12,95%	50																	
Piedecuesta	11,19%	43																	
Bucaramanga	50,61%	194																	
TOTAL	100%	383																	
Marco Muestral	Los hogares del área metropolitana de Bucaramanga.																		
Alcance	Área Metropolitana de Bucaramanga																		
Tiempo de aplicación	Abril 12 al 16 de 2012																		

Fuente: Autoras del Proyecto

2.4.1.3 Tabulación, presentación y análisis de resultados de la prueba piloto. A continuación se detalla el análisis del muestreo realizado en campo con el fin de determinar las preferencias de los usuarios potenciales para el servicio Ofrecido en la ciudad de Bucaramanga y su área Metropolitana:

La tabulación y análisis de resultados se elabora en forma manual, apoyados en la hoja de cálculo Excel.

El total de Encuestas realizadas se totalizó en 390 para permitir un margen ligero de error. (Ver formato de encuesta en ANEXO B)

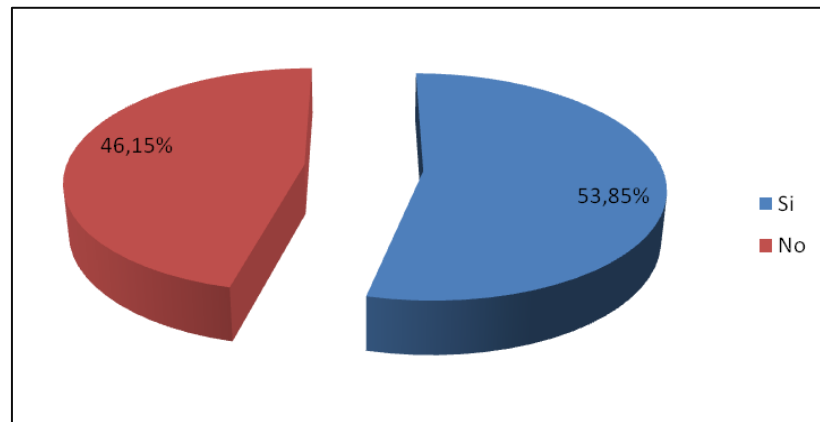
Pregunta 1. ¿Actualmente tiene el hábito de desarrollar alguna actividad de esparcimiento y / o recreación?

Cuadro 6. Población objetivo que desarrolla una actividad de esparcimiento actualmente

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	210	53,85%
No	180	46,15%
TOTAL RESPONDEN	390	100,00%

Fuente: Autoras del Proyecto

Gráfico 1. Población objetivo que desarrolla una actividad de esparcimiento actualmente



Fuente: Autoras del Proyecto

Dado los resultados, el 53,85% tiene el hábito de realizar alguna actividad; lo que nos indica que el 46,15% del mercado al no realizar actividades, se constituyen en un perfil de cliente con mayor grado de viabilidad para ofrecerle el servicio del centro de esparcimiento.

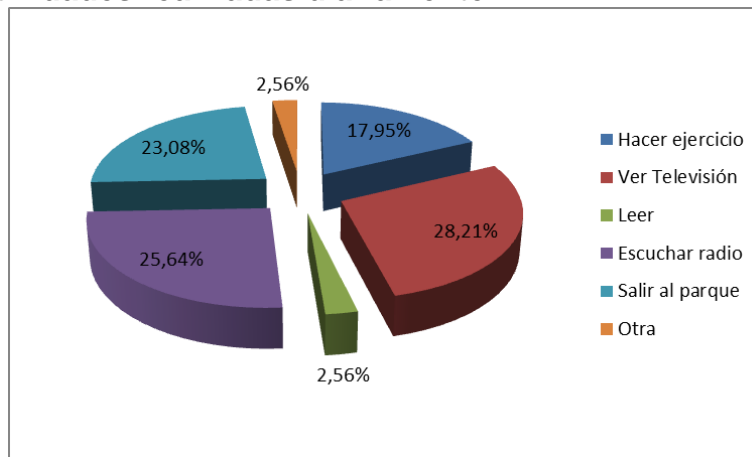
Pregunta 2. ¿Cuáles de las siguientes actividades es la de su preferencia?

Cuadro 7. Actividad de Preferencia

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hacer ejercicio	70	17,95%
Ver Televisión	110	28,21%
Leer	10	2,56%
Escuchar radio	100	25,64%
Salir al parque	90	23,08%
Otra	10	2,56%
TOTAL	390	100%

Fuente: Autoras del Proyecto

Gráfico 2. Actividades realizadas diariamente



Fuente: Autoras del Proyecto

De acuerdo a los resultados se puede evidenciar que la tendencia de los adultos de la tercera edad, es a realizar actividades pasivas, si tenemos en cuenta que el 56,41% lo representa entre Leer, Ver televisión y Escuchar radio; respecto a una actividad de tipo entretenimiento (Salir al Parque) la preferencia solo alcanza el 23,08% y sólo el 17,95% es realmente activo.

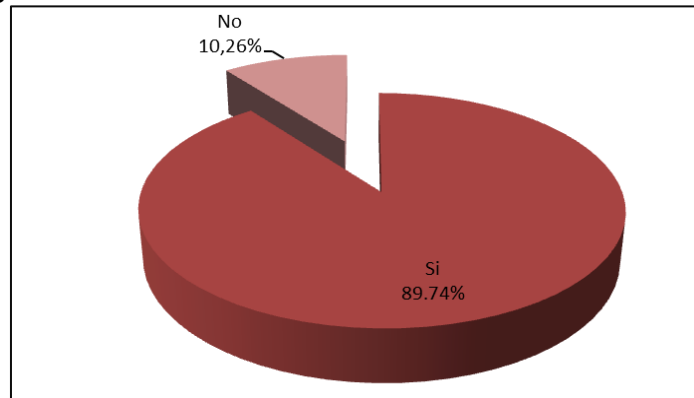
Pregunta 3. ¿Conoce alguna empresa que le ofrezca algún tipo de esparcimiento y recreación? ¿Cuáles?

Cuadro 8. Población que conoce un centro que ofrezca servicios de esparcimiento y recreación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	350	89,74%
No	40	10,26%
TOTAL	390	100,00%

Fuente: Autoras del Proyecto

Gráfico 3. Población que conoce un centro que ofrezca servicios de esparcimiento y recreación



Fuente: Autoras del Proyecto

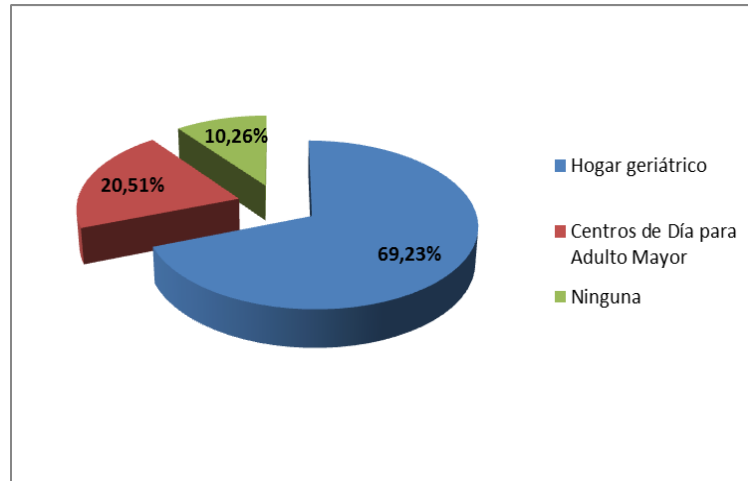
Según los datos recogidos, el 89,74% del mercado objetivo conoce alguna empresa que preste un servicio de esparcimiento y recreación dedicados a los Adultos mayores

Cuadro 9. Empresas conocidas que ofrecen servicios de esparcimiento y recreación

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Hogar geriátrico	270	69,23%
Centros de Día para Adulto Mayor	80	20,51%
Ninguna	40	10,26%
TOTAL	390	100%

Fuente: Autoras del Proyecto

Gráfico 4. Centros conocidos que ofrecen servicios de esparcimiento y recreación



Fuente: Autoras del Proyecto

Los hogares geriátricos son los más conocidos (69,23%); sin embargo empieza a coger fuerza el programa ofrecido por las entidades gubernamentales, con un conocimiento de ellas del 20,51% de la población, - los Centro de Día para el Adulto Mayor-. Esto nos permite establecer que sí existe competencia, y deja ver la necesidad para el nuevo Centro competir con más y mejor servicio.

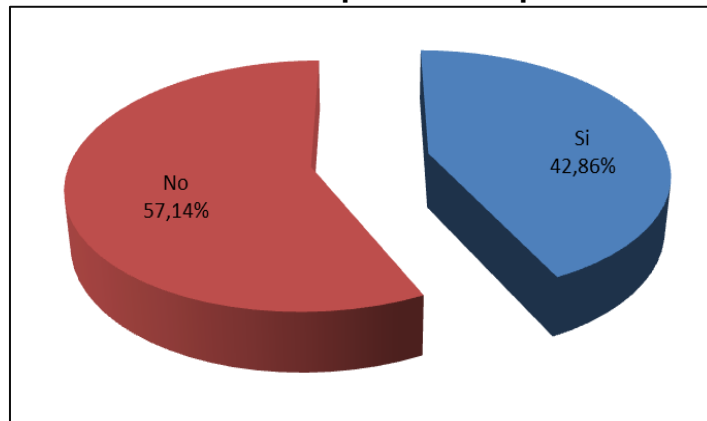
Pregunta 4. ¿Ha utilizado los servicios de alguna de estas empresas?

Cuadro 10. Uso de los servicios de empresas competidoras

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	150	42,86%
No	200	57,14%
TOTAL RESPONDEN	350	100,00%

Fuente: Autoras del Proyecto

Gráfico 5. Uso de los servicios de empresas competidoras



Fuente: Autoras del Proyecto

Los resultados obtenidos nos demuestran que el uso temporal o permanente del servicio prestado por los hogares geriátricos y Centros de Día, cubre solo el 42,86% del mercado objetivo, por lo que se puede establecer un 57,14% de demanda potencial para los servicios que ofrece el nuevo centro.

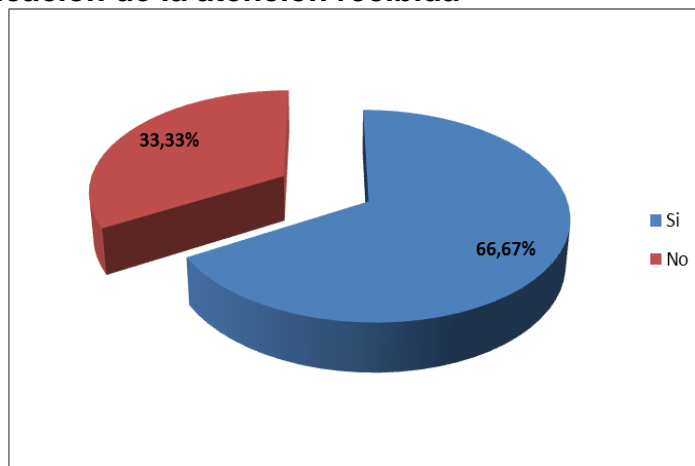
Pregunta 5. ¿Con el servicio que le prestaron, se sintió satisfecho?

Cuadro 11. Calificación de la atención recibida

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	100	66,67%
No	50	33,33%
TOTAL RESPONDEN	150	100,00%

Fuente: Autoras del Proyecto

Gráfico 6. Calificación de la atención recibida



Fuente: Autoras del Proyecto

Es considerable la buena atención que brindan los hogares y Centros de Día, el 66,67% considera haber sido bien atendido mientras usaban el servicio, sólo se presenta inconformidad parcial o total en el 33,33%. Lo que sugiere que la nueva empresa no solo se debe consolidar en el ofrecimiento de sus diferentes y mejores servicios, sino además, en la excelente atención al cliente, esto, si se quiere ganar respaldo y posicionamiento dado el gusto y la buena atención que ofrecen las empresas competidoras.

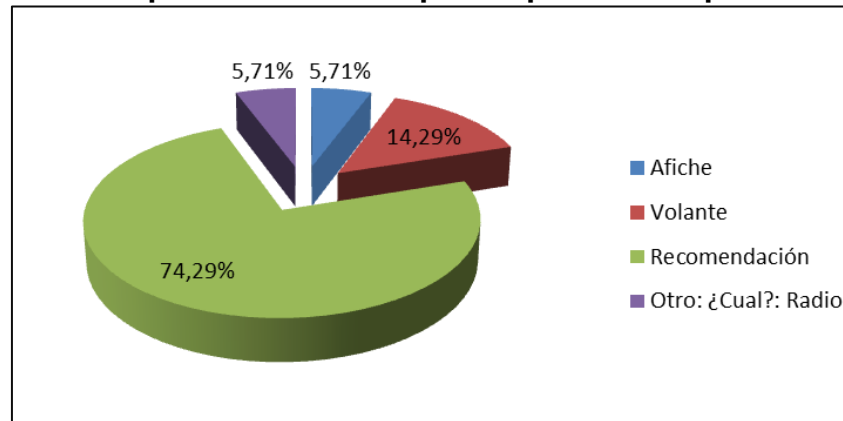
Pregunta 6. ¿Cómo se enteró de esta empresa?

Cuadro 12. Medio de publicidad usado por empresas competidoras

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Afiche	20	5,71%
Volante	50	14,29%
Recomendación	260	74,29%
Otro: ¿Cuál?: Radio	20	5,71%
TOTAL RESPONDEN	350	100,00%

Fuente: Autoras del Proyecto

Gráfico 7. Medio de publicidad usado por empresas competidoras



Fuente: Autoras del Proyecto

Los resultados hacen notable la limitación que las empresas existentes tienen en el empleo de medios de comunicación, pues sólo el 20% usa medios impresos (afiche o volante), en tanto que los demás (74,29%) esperan que sea la voz a voz, o recomendación de terceras personas el que cumpla el papel de publicidad de la empresa. Es mínima la publicidad radial de este tipo de empresas, sólo el 5,71% la utiliza. Esto nos permite apreciar que en este tipo de empresas vale más una buena recomendación, pero nos invita también a hacer mejor uso de los medios para posicionar el servicio en el mercado objetivo.

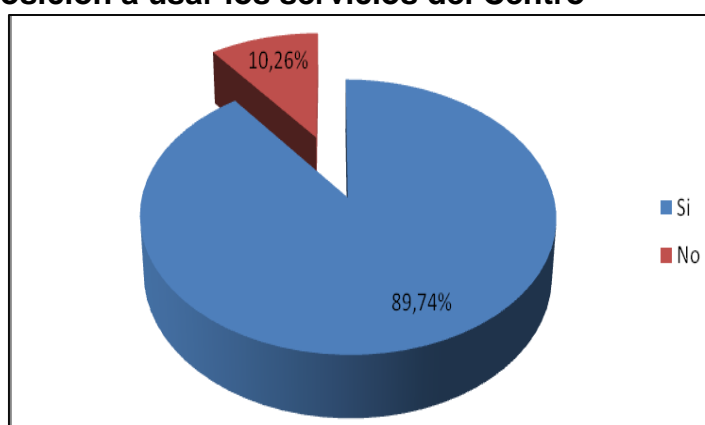
Pregunta 7. Al crear un Centro de esparcimiento, ¿le gustaría utilizar los servicios?

Cuadro 13. Disposición a usar los servicios del Centro

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	350	89,74%
No	40	10,26%
TOTAL RESPONDEN	390	100,00%

Fuente: Autoras del Proyecto

Gráfico 8. Disposición a usar los servicios del Centro



Fuente: Autoras del Proyecto

La alta disposición a utilizar los servicios del Centro (89,74%) es un buen indicador del éxito que puede tener el proyecto, siempre que satisfaga las expectativas y necesidades del mercado objetivo. Esta información ayuda a fijar estrategias de mercadeo directo, para establecer conexión con el total de la población interesada y no interesada hasta alcanzar la totalidad.

Pregunta 8. ¿En cuáles de las siguientes actividades participaría?

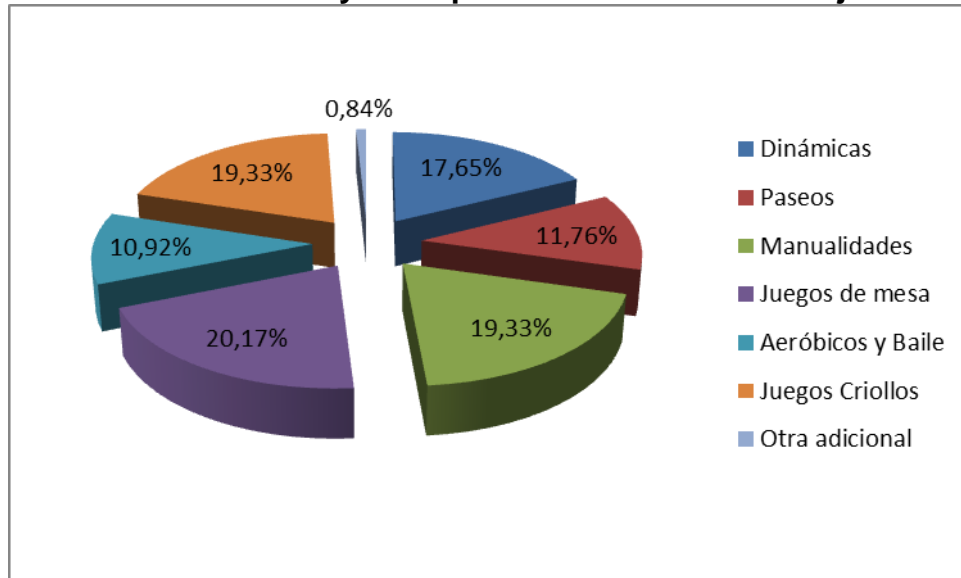
Cuadro 14. Actividades de mayor aceptación en el mercado objetivo

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Dinámicas	210	17,65%
Paseos	140	11,76%
Manualidades	230	19,33%
Juegos de mesa	240	20,17%

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Aeróbicos y Baile	130	10,92%
Juegos Criollos	230	19,33%
Otra adicional	10	0,84%
TOTAL	1190	100%

Fuente: Autoras del Proyecto

Gráfico 9. Actividades de mayor aceptación en el mercado objetivo



Fuente: Autoras del Proyecto

Las Dinámicas, las manualidades, los juegos de mesa y los juegos criollos tienen gran aceptación en el mercado objetivo; son juntas el 76,48% de las actividades que les gustaría desarrollar a los adultos de la tercera edad en un centro que ofreciera servicios de esparcimiento y recreación para ellos. Esta información es definitiva y orienta la programación de actividades en el Centro, que está en la búsqueda de satisfacer los gustos y necesidades de sus clientes. Y es importante también anotar que en promedio los Adultos mayores estarían dispuestos a participar en más de tres actividades en un día de permanencia en el Centro ($1190/390 = 3.1$), esto nos exige variedad de programación para permitirles elegir, y con ello asegurar la permanencia de los clientes en el centro el mayor tiempo posible.

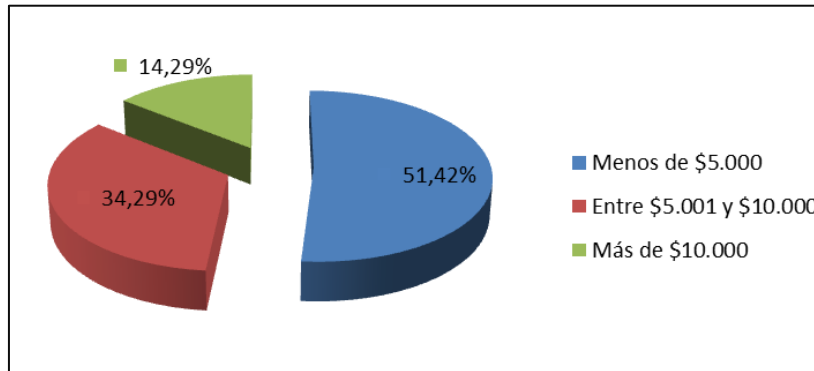
Pregunta 9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un día en este Centro?

Cuadro 15. Precio fijado por el mercado objetivo para el servicio del Centro/día

RESPUESTA	FRECUENCIA	%	MEDIA DE CLASE	VALOR PONDERADO
Menos de \$5.000	180	51,42%	2.500	1.286
Entre \$5.001 y \$10.000	120	34,29%	7.500	2.571
Más de \$10.000	50	14,29%	12.500	1.787
TOTAL RESPONDEN	350	100,00%		5.644

Fuente: Autoras del Proyecto

Gráfico 10. Precio fijado por el mercado objetivo para el servicio del Centro/Día



Fuente: Autoras del Proyecto

De acuerdo a lo definido en la descripción del servicio que prestará la nueva empresa, el precio se fijará por día. Mediante esta investigación se logra determinar que la tendencia es a pagar menos de \$10.000 por día, representado en la suma de los dos intervalos de clase más bajos, con un 85,71%; basándose en esta información, y hallando el valor ponderado en \$5.644 /día, se puede tomar decisiones respecto al precio del servicio para el mercado objetivo.

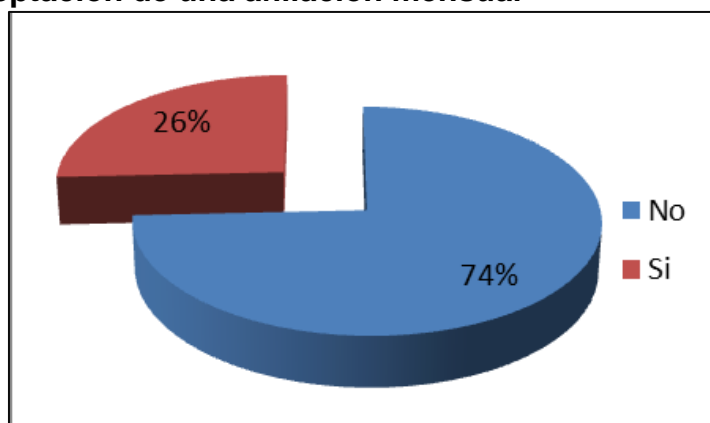
Pregunta 10. ¿Le gustaría afiliarse mensualmente al centro? ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el mes?

Cuadro 16. Población que le gustaría afiliación mensual

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
No	260	74,29%
Si	90	25,71%
TOTAL	350	100,00%

Fuente: Autoras del Proyecto

Grafico 11. Aceptación de una afiliación mensual



Fuente: Autoras del Proyecto

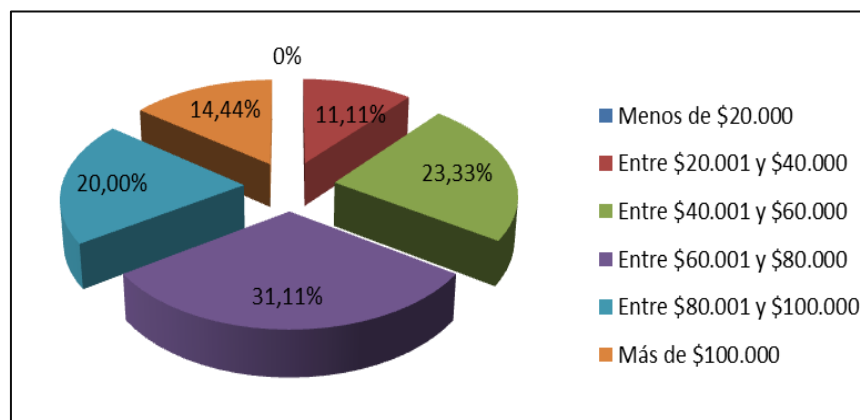
Como solo el 25,71% de los 350 encuestados (90 Encuestados) están interesados en una afiliación mensual, es a ellos a quienes preguntamos cuanto estaría dispuesto a pagar por mencionada afiliación.

Cuadro 17. Precio fijado por el mercado objetivo para el servicio del Centro / Mensualidad

RANGO TARIFA	FRECUENCIA	%	MEDIA RANGO	VALOR PONDERADO
Menos de \$20.000	0	0,00%	10.000	\$ 0
Entre \$20.001 y \$40.000	10	11,11%	30.000	\$ 3.333
Entre \$40.001 y \$60.000	21	23,33%	50.000	\$ 11.667
Entre \$60.001 y \$80.000	28	31,11%	70.000	\$ 21.778
Entre \$80.001 y \$100.000	18	20,00%	90.000	\$ 18.000
Más de \$100.000	13	14,44%	110.000	\$ 15.884
TOTAL RESPONDEN	90	100,00%		\$ 70.662

Fuente: Autoras del Proyecto

Gráfico 12. Precio fijado por el mercado objetivo para el servicio del Centro / Mes



Fuente: Autoras del Proyecto

Los resultados arrojan que en este segmento de mercado, referencian que el precio promedio de inversión para una mensualidad es de \$70.662; sin embargo, la tendencia de estos adultos es a no comprometerse con una mensualidad, Sólo el 25,71% estuvo de acuerdo a fijar un pago cada mes. Cuantificar este promedio nos permite comprobar que el método de pago diario es una buena alternativa de cobro para el centro que se piensa ofrecer.

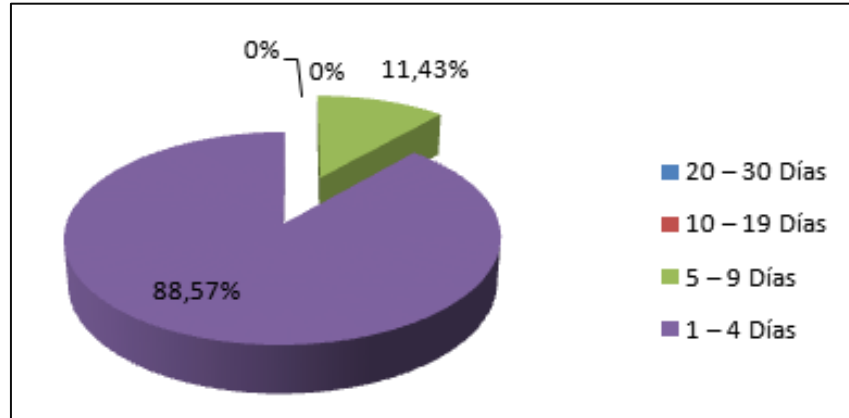
Pregunta 11. ¿Cuántos días al mes utilizaría el servicio del centro?

Cuadro 18. Frecuencia de compra de utilización de los servicios del Centro al mes

RESPUESTA	FRECUENCIA	%	MEDIA	VALOR PONDERADO
20 – 30 Días	0	0,00%	25	0,00
10 – 19 Días	0	0,00%	15	0,00
5 – 9 Días	40	11,43%	7	0,80
1 – 4 Días	310	88,57%	2,5	2,21
TOTAL	350			3,01

Fuente: Autoras del Proyecto

Gráfico 13. Frecuencia diaria de uso al mes de los servicios del Centro



Fuente: Autoras del Proyecto

Dado los resultados y el valor promedio ponderado en días del uso del servicio nos muestra que en promedio cada persona asistirá 3 días cada mes al centro. Se puede entonces concluir que la frecuencia de participación diaria es suficientemente alta para asegurar la aceptación y prosperidad del proyecto.

2.4.1.4 Análisis de la tabulación de la demanda. Realizado el trabajo de campo con la respectiva tabulación se pudo conocer que:

En la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana encontramos un total de 124.239 adultos mayores desde la edad de 60 años en adelante.

La población objetivo recoge 90.348 adultos mayores del Área Metropolitana de Bucaramanga, en edades comprendidas entre los 60 y 74 años.

La mayor parte de la población objetivo 53,85% tiene el hábito de desarrollar alguna actividad de esparcimiento.

Es importante destacar que la mayor importancia de las actividades que pueda ofrecer el centro recae sobre actividades pasivas que ofrezcan distracción, Sin embargo el 17,95% de los adultos mayores realizan actividades activas de tipo ejercicio; el impulso del centro tendrá la obligación de ofrecer distintas áreas de actividades para cumplir con los requerimientos de sus diferentes clientes.

Los Asilos representan los hogares geriátricos que son conocidos por los Adultos estudiados; sin embargo el 87,18% de la población objetivo afirma conocer los programas gubernamentales ofrecidos en la ciudad, los ahora conocidos con centros de día para el adulto Mayor.

La mala imagen y los altos costos que exigen los hogares geriátricos han establecido un marco de referencia negativo de aceptación entre la población estudio, lo que fijo solo el 44,11% del cubrimiento de este mercado.

El 89,74% de los encuestados afirmo interés en el proyecto, con disposición de pago diario de \$ 5.644 y con una frecuencia de visita mensual promedio de 3 veces al centro.

2.4.2 Estimación de la Demanda. Realizado el trabajo de campo se pudo conocer que en Bucaramanga no existen centros de esparcimiento y recreación, de carácter privado que ofrezca servicio personalizado de recreación con condiciones especiales para el adulto mayor. Por lo tanto, no se conoce el manejo de carácter privado del sector, ni estadísticas que den a conocer la demanda del servicio a ofrecer, debiendo analizar los resultados arrojados en la investigación y con base en la intención de los adultos mayores de Bucaramanga estimar la demanda como se muestra en el siguiente numeral.

2.4.2.1 Demanda actual del servicio. Para estimar la demanda del servicio de esparcimiento que prestará la nueva empresa en la población objetivo de este proyecto, se utilizará la información recogida en la investigación realizada: se tiene cuantificado en 90.348 el número de personas de la tercera edad que hay en el mercado objetivo con una participación positiva en el proyecto de 89.74% (Segun lo arrojado en la pregunta 7: Al crear un Centro de esparcimiento, ¿le gustaría utilizar los servicios?) además, según la información recogida por medio de la pregunta 11 de la encuesta de la demanda, y presentada en el gráfico 14, donde el promedio ponderado de días por mes de todas las personas que harán visita diarias al centro es de 3 y que al multiplicar por la información de la pregunta ¿cuánto sería el valor que la gente esta dispuesta a pagar por el servicio diario? se logra estimar la demanda mensual, por 12 meses, arroja como resultado la demanda anual del servicio.

Por tanto,

Cuadro 19. Estimación de la demanda

Población objetivo	% Participación en el centro	Demanda Insatisfecha	Promedio ponderado de uso del servicio por mes	Total de servicios al mes	Precio diario	Total Ingresos Mensuales	Ingresos Anual \$\$
90.348	89,74%	81.078	3	243.235	\$ 5.644	\$ 1.372.817.694	\$ 16.473.812.332

Fuente: Autoras del Proyecto

2.4.2.2 Demanda estimada a futuro. La actual demanda una vez analizado el estudio de mercados corresponde a 81.078 Adultos Mayores y la demanda a futuro se proyecta con base al crecimiento de la población de Colombia con base en datos del año 2011. Tasa de crecimiento: 1.128%.²³ (2011 est.)

Cuadro 20. Proyección de la Población objetivo, Demanda Estimada

Año	Población	Crecimiento	Proyección
2012	81.078	1,128%	81.993
2013	81.993	1,128%	82.917
2014	82.917	1,128%	83.853
2015	83.853	1,128%	84.799
2016	84.799	1,128%	85.755
2017	85.755	1,128%	86.722

Fuente: Autoras del Proyecto

2.4.3 Evolución histórica de la demanda del servicio. Debido a que en Bucaramanga no existen Centros de Esparcimiento de carácter privado, no se conocen estadísticas del uso de este tipo de servicio en la ciudad, por el cual no se presenta evolución histórica del servicio a nivel local.

2.4.4 Proyección de la demanda. Para la demanda del servicio de un Centro de Esparcimiento se analiza una vida útil del proyecto de cinco años y que cada año la población aumenta según lo estimado en la Cuadro 17. Como la proyección de la demanda se ha establecido en ingresos mensuales y anuales es necesario esclarecer el uso de los precios del servicio constantes para realizar la mencionada proyección, está basada en los datos del año 2012 (Población: 81.078, Uso del servicio al mes: 3, Total de servicios al mes: 243.235, precio del día desde el estudio de mercados: \$ 5.644, Total valor de la demanda por mes: \$

²³ Index Mundi. Portal en línea. Colombia tasa de Crecimiento. Disponible en: (http://www.indexmundi.com/es/colombia/tasa_de_crecimiento.html) Citado: 10 Agosto de 2012

1.372.817.694,33, Total valor de la demanda por año:\$ 16.473.812.331,92) y tomará como primer año de operaciones el año 2013.

Cuadro 21. Proyección de la Demanda del Servicio

Año	Proyección Población	Usos del servicio por Mes	Total Servicios diarios / Mes	Precio día	Demanda Mes	Demanda Anual
2013	81.993	3	245.979	\$ 5.644	\$ 1.388.303.077,92	\$ 16.659.636.935,02
2014	82.918	3	248.753	\$ 5.644	\$ 1.403.963.136,64	\$ 16.847.557.639,65
2015	83.853	3	251.559	\$ 5.644	\$ 1.419.799.840,82	\$ 17.037.598.089,82
2016	84.799	3	254.397	\$ 5.644	\$ 1.435.815.183,02	\$ 17.229.782.196,28
2017	85.755	3	257.266	\$ 5.644	\$ 1.452.011.178,29	\$ 17.424.134.139,45

Fuente: Autoras del Proyecto

2.5 LA OFERTA

2.5.1 Necesidades de información. Para caracterizar y cuantificar la oferta de servicios similares en el área metropolitana de Bucaramanga, se precisa la siguiente información:

- Número de empresas que prestan servicios similares
- Número estimado de clientes
- Precio promedio de venta del servicio
- Variedad de programas que ofrecen estas empresas.
- Porcentaje de participación en el mercado.
- Servicios complementarios ofrecidos.

2.5.2 Ficha técnica de la oferta

Cuadro 22. Ficha técnica de la oferta

FICHA TÉCNICA DE LA OFERTA	
Tipo de investigación	<p>Exploratoria: facilita la indagación del mercado para conocer su oferta de servicios de esparcimiento para personas de la tercera edad.</p> <p>Descriptiva: a través de la información recolectada, analizada y tabulada se describen las características de la competencia identificando sus fortalezas y debilidades.</p>

FICHA TÉCNICA DE LA OFERTA	
Métodos de investigación	Deductivo: permite analizar datos generales aceptados como válidos en el sector de servicios de esparcimiento para llegar a conclusiones particulares en las empresas. Observación: Constituye un proceso de atención, recopilación y registro de información, donde el investigador se apoya en sus sentidos, para recolectar datos del comportamiento o conducta del sujeto o grupo de sujetos, hechos o fenómenos.
Fuentes de información	Primarias: se acudirá a entrevistar a algunas empresas que prestan servicios a la población objetivo, para conocer y caracterizar la oferta del servicio de esparcimiento y demás elementos de la mercadotecnia. Secundarias: se consultará la Cámara de Comercio de Bucaramanga, y proyectos de egresados de la UIS, para analizar e implementar diferentes estrategias de mercadeo que satisfagan las expectativas y los requerimientos del mercado objetivo.
Técnicas de investigación	Para adelantar la investigación se entrevistará a los administradores de las empresas que prestan servicios similares a la población objetivo del área metropolitana de Bucaramanga.
Instrumento	Entrevista
Modo de aplicación	Aplicación directa.
Definición de la población	Elemento censal: los administradores de las empresas que prestan servicios similares. Unidad censal: empresas que prestan servicios similares en el área metropolitana de Bucaramanga.
Marco censal	33 Hogares geriátricos del área metropolitana de Bucaramanga ²⁴
Alcance	Zona urbana del área metropolitana de Bucaramanga
Tiempo de aplicación	Abril 12 al 16 de 2012

Fuente: Autoras del Proyecto

2.5.3 Presentación de resultados de la oferta. En las entrevistas telefónicas realizadas para conocer el estado actual y el valor de servicio para personas de la tercera edad del área metropolitana de Bucaramanga se tuvo en cuenta las

²⁴ Información tomada del Directorio Telefónico de Bucaramanga. Publicar. 2012

mismas variables (Nombre, Ubicación, Características, Servicios, Modalidades, Horarios, Valor del Servicio) para todos los proveedores.

Se pudo notar que los centros existentes son estables y buscan brindar una mejor calidad de vida a los adultos mayores que componen el AMB. Cinco de los treinta y tres hogares son sin ánimo de lucro ofreciendo con sus servicios una labor social importante y hermosa. Los restantes ofrecen servicios cómodos, en lugares amplios y dotados de personal calificado para atender a los adultos mayores. El valor de los servicios oscilan entre los \$500.000 hasta el \$1.000.000.

En general sus puntos fuertes descansan sobre el tiempo de funcionamiento, las instalaciones, los servicios ofrecidos y las especializaciones que tienen algunos de los geriátricos para tratar específicamente a ciertos pacientes. Por su parte enfrentan como debilidades el ofrecer solo modalidades de pago mensual y pocos de ellos ofrecen modalidad día, pues aunque en su portafolio se ofrezcan, al solicitar el servicio no está disponible por la capacidad de la instalación. (Lo resumido se puede apreciar en el ANEXO C donde descansan todas las características de cada uno de los 33 Geriátricos existentes en el AMB)

2.5.4 Análisis de la situación actual de la competencia. Según la investigación de mercados realizada, se pudo establecer que no hay una empresa dedicada exclusivamente al esparcimiento de las personas de la tercera edad como la que ofrecerá el Centro, por lo que la competencia de este proyecto es indirecta representada por los hogares geriátricos que hay en el Área Metropolitana de Bucaramanga, algunos de los cuales se pudo entrevistar para satisfacer las necesidades de información de la oferta.

2.5.4.1 Características de los hogares geriátricos tomados como la competencia indirecta de este proyecto. Realizan la prestación de sus servicios a través de programas especiales: (Ver características de los hogares detectados como competencia indirecta en el ANEXO C)

1. Programa para un envejecimiento natural y activo en la población santandereana. Dentro de este Programa educativo está promocionando un diplomado con el pretende entrenar a las personas participantes en ser acompañantes especializados de personas que están en la última etapa de la vida.
2. Cuidadores especializados en acompañamiento de la persona mayor. Cuyo objetivo general es: Ofrecer una visión actualizada sobre el envejecimiento activo y exitoso desde una perspectiva interdisciplinar, a los cuidadores

- directos de personas mayores para hacer frente a los retos del proceso de envejecimiento.
3. Escuela taller en valores y virtudes para el buen vivir. Ofrecer servicios a todos los miembros del núcleo familiar con un enfoque holístico que busque fomentar relaciones de equidad de género, mejorar la calidad de vida, fortalecer el vínculo inter-generacional y la inclusión activa de sus miembros en el ámbito familiar y social.
 4. Encuentro inter-generacional: acercándonos. Cuyo objetivo es: Generar en los centros educativos un proyecto socio-educativo y cultural inter-generacional que permita la interacción de los estudiantes y personas mayores.
 5. Programa para disfrutar la vida. Ofrecemos nuestros servicios para iluminar aspectos que propicien la dinámica de las persona en todas sus dimensiones, con el fin de mantener la autonomía y propiciar la máxima CALIDAD DE VIDA. Es un servicio que aporta Calidad de Vida a las personas mayores y su familia, iluminando aspectos que propicien la dinámica de la persona en cada una de sus dimensiones, manteniendo su autonomía y maximizando sus recursos vitales.²⁵

Los anteriores programas se desarrollan en sedes campestres o urbanas que incluyen habitaciones para el alojamiento, comedores, salas de visitas, lectura, y juegos, salas de televisión y música, oratorio, Gimnasio y salón de juegos, piscina, barbecue, enfermería, unidad de fisioterapia, peluquería y estética, área de talleres de manualidades y conferencias.

Los servicios básicos son: alojamiento, atención básica en salud, y control nutricional.

Algunos tienen servicios complementarios como: asistencia médica especializada, asistencia de enfermería parcial o total, terapia respiratoria y fisioterapia, atención terapéutica individual o familiar, farmacia domiciliaria, lavandería en seco, restaurante y cafetería, transporte y peluquería. Las modalidades de sus servicios son:

²⁵ Momentos de Jubilo. Portal en Línea. Servicios del Centro. Citado el 16 de Abril de 2012. Disponible en: (<http://momentosdejubilo.com/servicios.html>) Objeto social: La fundación Momentos de Jubilo, tiene como objetivos primordiales: A. Ofrecer servicios integrales que respondan a cada una de las dimensiones de todas las personas del núcleo familiar. B. Generar proyectos investigativos intergeneracionales que beneficien la inclusión y la relación de todos los miembros del núcleo familiar y social. C. Promover estrategias que favorezcan la salud mental en todas las etapas del ciclo vital del ser humano. D. Ejecutar propuestas que fomenten la equidad de género en todas las edades.

1. Huésped residente. Es el programa de residencia permanente diseñado de acuerdo a las indicaciones médicas, terapéuticas y nutricionales para cada residente e incluye atención médica, nutrición, actividades de relajación, encuentros sociales y familiares, espacios espirituales y académicos.
2. Huésped Temporal. Se ajusta a aquellos huéspedes que requieren pasar una temporada de 2 o 3 semanas aproximadamente.
3. Programa Día. Indicado para quienes comparten varios días a la semana, llegando en la mañana y regresando a casa en la tarde.²⁶

Importante destacar que dentro de los planes obligatorios de seguros que estiman las empresas existen las cajas de compensación familiar (Caja de previsión social de UIS, Cajasán y Comfenalco, entre otras), son corporaciones de derecho privado, con patrimonio propio y sin fines de lucro que tienen como fin promover el mejoramiento del nivel de vida de los trabajadores, sus familias y la comunidad, para lo cual proporcionan bienes y servicios (Vivienda, recreación y turismo, educación, salud, crédito y cultura) de acuerdo con el dinero recaudado de los empleadores. Para este caso vale la pena mencionar que los programas recreacionales son abiertos al público en general, tienen alta demanda y ofrecen precios diferenciales. Estos programas favorecen el descanso, la reunión de la familia y la recreación saludable durante el tiempo libre. En esta área hay programas para el mantenimiento físico, recreación, deportes, cursos, turismo y actividades de recreación saludable, dándole prioridad a los Adultos mayores y ofreciendo para ellos diversos programas que subsidiados se ponen al servicio de todos ellos a costos completamente bajos. Sin embargo, no es posible considerar estos servicios como demanda del servicio acá ofrecido, dado que los programas no son aun completamente permanentes (todos los días, durante todo el día), si desde la dirección y la programación de estos mismos adelantan el fomento y la mayor frecuencia de los programas, entonces el proyecto definitivamente se enfrentara a una competencia poderosa (en precios, sedes y experiencia) en un futuro muy cercano. Se debe sin embargo aclarar que los programas ya ofrecidos son completos, interesantes y de gran demanda, pero al enfrentarse también a no tener acceso a la información en cuanto a cantidades ofrecidas del servicio (adultos mayores totales que los adquieren) no es posible tampoco generar una oferta estimada.

²⁶ ACARI, Casa Campestre. Portal Web. Modalidades del Servicio. Citado el 16 de Abril de 2012. Disponible en: (<http://acaricampestre.org/>).

2.5.4.2 información general. Las entrevistas realizadas por vía telefónica, permitieron conocer la siguiente información:

- Existe una tendencia de las familias de las personas de la tercera edad a preferir que éstos sean atendidos por empresas confiables, recomendadas y de alta experiencia médica, percibida está en la presentación de los hogares cuando el 84,85% de ellos al ofrecer sus servicios enfatizan su experiencia. (Estos en realidad serían el 100% al referirse únicamente a los hogares que cobran los servicios ofrecidos).
- El crecimiento del número de hogares geriátricos en la zona de influencia del proyecto está en dos o tres mensualmente, pero no ofrecen la calidad del servicio que prestan los hogares antiguos, pues se están dedicando más a la guardería de abuelos, que a ofrecer calidad de vida a los clientes o usuarios, esto se evidencia al observar que de los nuevos hogares creados en el año presente (7 Hogares) el 71,43% son de carácter guardería.
- La recomendación dada por los hogares (también como mecanismo de venta de sus propios servicios) es que se debe crear conciencia en los familiares de las personas de la tercera edad, de la necesidad que éste tiene de llevar una vida activa, pues de los 33 hogares encuestados el 81,82% enfatizaron su actividad diferenciadora con la actividad física como mecanismo de mejora de la salud y por lo tanto de la calidad de vida de todos los adultos mayores.
- El valor mensual que se paga en los hogares geriátricos por los servicios normales prestados varía entre \$500.000 y \$1.000.000 por persona. Y su distribución permite observar que un 15,15% de los hogares ofrecen sus servicios gratis y el mismo porcentaje ofrecen sus servicios por más de \$ 900.000 mensuales. Mientras que el 57,58% oscila sus valores entre \$ 601.000 y \$ 900.000 (en este grupo el valor medio es el más frecuente, siendo este el 73,78% del grupo con una frecuencia de 14 centros que cobran este valor (\$ 750.000) entre los 19 centros que pertenece a este intervalo). Importante destacar que el valor real del servicio lo establecen los hogares de acuerdo con las necesidades específicas de cada usuario, los valores relacionados entonces son aproximaciones obtenidas directamente de la apreciación general de cada hogar.

2.5.5 Estimación De La Oferta. El servicio ofrecido por el centro sobre el cual se estudia la presente factibilidad propone una estadía diaria a los usuarios y exige para prestar el servicio una condición favorable en términos de salud, pues de manera general lo que ofrece es un servicio recreativo con orientación y supervisión médica básica. Mientras tanto, la oferta del servicio prestado por las empresas existentes a las que se puede vincular la actividad prometida, ofrecen

en un 100%, cuidados de salud, estadía residente, alimentación y en general cuidados asociados a un hogar de brío. Si bien, claro está las empresas mencionadas ofrecen también servicios de recreación no son estos su actividad económica principal. Por lo tanto estas empresas deben ser consideradas competencia indirecta del proyecto.

La situación mencionada obliga a utilizar otro criterio²⁷ para la estimación de la oferta, y por su puesto para determinar la demanda insatisfecha.

En cuanto a la estimación de la oferta (teniendo en cuenta que la totalidad de las empresas existentes se han detectado como competencia indirecta o de servicios sustitutos) se establece que no existe competencia para el servicio ofrecido y por lo tanto no es posible estimarla.

Por parte entonces de la Demanda insatisfecha se tendrá en cuenta que del estudio del mercado objetivo (a los que fue aplicada la encuesta de mercados) se pudo obtener el porcentaje total de los interesados en el nuevo proyecto; para efectos de esta parte del estudio será ese 89,74% los que permitirán la estimación necesaria.

2.6 RELACIÓN ENTRE DEMANDA Y OFERTA

La demanda y la oferta se relacionan a través de la siguiente ecuación:

$$\text{Demanda Insatisfecha} = \text{Demanda del Proyecto} - \text{Oferta del Proyecto.}$$

Debido a que no se pudo cuantificar la oferta no es posible hallarla matemáticamente. La demanda insatisfecha como se mencionó anteriormente se va a considerar a través del porcentaje total (89,74%) de los interesados en el nuevo hogar.

Reconociendo las anteriores circunstancias es necesario recordar el total de adultos mayores que pertenecen al AMB (90.348) y el establecido porcentaje (89,74%) de adultos que tienen disposición a usar los servicios del nuevo centro

²⁷ El criterio utilizado convencionalmente es el estudio de las empresas detectadas como competencia y su nivel de cubrimiento de la demanda estimada.

para contabilizar el total de la demanda insatisfecha, y entonces obedeciendo la relación que existe entre la demanda del proyecto y la oferta del mismo se constituye:

Demanda Insatisfecha 2012 = 81.078 – 0.
--

Por lo tanto, la proyección de la demanda insatisfecha para el tiempo de vida del proyecto será igual a la proyección de la demanda estimada del servicio realizada para el estudio de mercados, Año base 2012 con demanda insatisfecha de 81.078, y se comporta así:

Cuadro 23. Demanda Insatisfecha

Año	Demanda Insatisfecha
2013	81.993
2014	82.918
2015	83.853
2016	84.799
2017	85.755

Fuente: Cuadro 19 (Demanda estimada)

2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

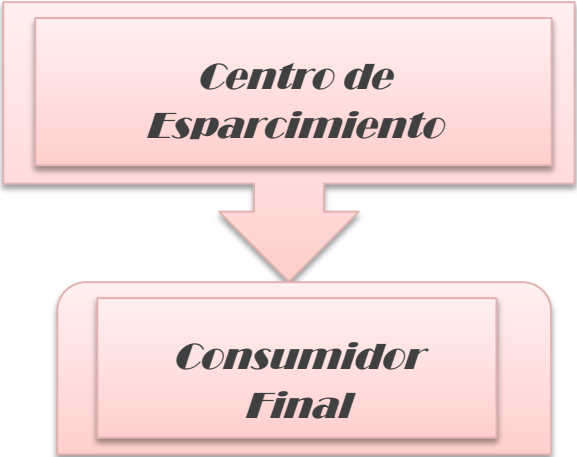
2.7.1 Estructura de los canales actuales. La atención encontrada en la oferta del servicio es de manera directa.

2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales.

• Ventajas.	• Desventajas.
Agilidad en la prestación del servicio. Oportunidad de conocer las quejas o sugerencias de la población objetivo. Solución inmediata a inconvenientes que puedan presentarse.	Este canal no presenta desventajas debido a que permite una comunicación directa entre prestador del servicio - cliente.

2.7.3 Selección de los canales de comercialización. Analizada la investigación de mercados, se pudo conocer que la población está interesada en la atención personalizada, y teniendo en cuenta la naturaleza del servicio se seleccionó el canal de comercialización directo.

Figura 6. Selección de canales de Comercialización



Fuente: Autoras del Proyecto

2.8 PRECIO

2.8.1 Análisis de precios. Para hacer el análisis de los precios debemos tener en cuenta la competencia que existe en el sector; sin embargo por el proyecto no tener competencia directa se hace necesario determinar los mismos orientados por el poder adquisitivo del mercado objetivo. Se tendrá entonces en cuenta los datos del Cuadro 12. Precio fijado por el mercado objetivo para el servicio del Centro / día, ajustado por los costos totales que implican la atención y un margen de beneficio esperado, para establecer el precio justo del servicio a ofrecer.

Sin embargo de manera muy útil los precios ofrecidos por el mercado existente permiten orientar los precios del servicio a ofrecer.

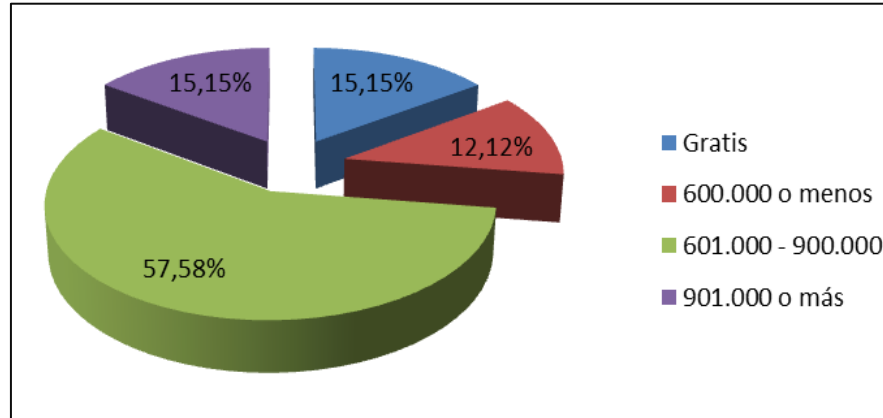
Al analizar la información obtenida se puede establecer, que el valor mensual que se paga en los hogares geriátricos por los servicios normales prestados oscila entre \$500.000 y \$1.000.000 mensual por persona, registrando un valor promedio de \$ 750.000 mensuales, y por lo tanto un valor promedio de \$ 25.000 diarios. (Servicio que contiene Alimentación, estadía, cuidados médicos y recreación).

De lo estudiado resulto, que el 15,15% de los hogares ofrecen sus servicios gratis pero protegiendo a los adultos mayores abandonados y/o marginados. El mismo porcentaje (15,15%) ofrecen los servicios más costoso con un cobro de más de \$ 900.000 mensuales. El 57,58% oscila sus valores entre \$ 601.000 y \$ 900.000 (en este grupo el valor medio es el más frecuente, siendo este el 73.78% del grupo con una frecuencia de 14 centros que cobran este valor (\$ 750.000) entre los 19 centros que pertenece a este intervalo).

Importante destacar que el valor real del servicio lo establecen los hogares de acuerdo con las necesidades específicas de cada usuario, entendida esta condición directamente relacionada con los requerimientos del paciente, así, si se demanda más atención, más cuidados, más responsabilidad, más comodidad o más lujos, los costos de los servicios serán más altos.

En definitiva, los valores relacionados para la presente investigación son aproximaciones obtenidas directamente de la apreciación general de cada hogar.

Gráfico 14. Valor del servicio ofrecido por los Hogares del AMB



Fuente: Autoras de Proyecto. Datos: Encuesta telefónica (anexo B)

2.8.2 Estrategias de fijación de precios. Costo total más utilidades desde el precio estimado por el mercado será la estrategia a aplicar, es decir, se estima el cálculo del precio del servicio, de acuerdo con los costos en que este incurra para ser ofrecido eficientemente, y la rentabilidad será obtenida mediante Formula: $\text{Precio de venta} = \frac{CF + CV}{(1 - \% \text{ Utilidad})}$, Ya habiendo obtenido el precio de Venta de aceptación en el mercado mediante la encuesta, este será un referente importante a la hora de determinar un % de utilidad adecuado.

Para calcular el precio adecuado se deben examinar dos factores importantes:

Factores Internos: Estudiar los costos, obtener el Umbral de Rentabilidad, establecer el precio y el volumen mínimo de venta.

Factores Externos: Conocer profundamente lo que están haciendo los competidores, quienes aunque son indirectos establecerán la viabilidad de asistir a un centro de recreación privado frente a programas de libre acceso, los que instituyen el margen de precio que puede llegar la cobrarse por el servicio ofrecido.

2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

2.9.1 Objetivos.

- Publicar a la población potencial y objetivo la creación del Centro de Esparcimiento con el respectivo portafolio de servicios en la ciudad de Bucaramanga.

- Tener presencia con identidad propia reflejada a través del logotipo, lema y nombre del Centro creado.
- Incentivar el deseo en la población objetivo de acceder a los servicios de cuidado especiales para el adulto mayor.
- Atraer la toma del servicio y la fidelización de los clientes con el objetivo de que ellos mismos generen nuevos clientes.
- Promocionar el Centro vía internet para establecer sistemas de comunicación que amplíen el portafolio y los usos del mismo.

2.9.2 Logotipo.

Figura 7. Logotipo del Centro de Esparcimiento



Fuente: Autoras del Proyecto

El logo símbolo de diseño moderno, integra un faro con el nombre de la empresa, usando dos colores fuertes: el rojo y el naranja.

El rojo transmite fuerza y energía (“La vitalidad que llevas dentro”), simboliza el amor que necesita expresar y sentir todo ser humano, más aún en la tercera edad donde la soledad trata de imperar; el rojo es llamativo y estimula la mente, impulsándola a seguir trabajando.

El naranja -con mayor presencia en el diseño- es vibrante. Es una combinación de rojo y amarillo por lo que comparte algunas características comunes con estos dos colores. Denota la energía, el calor y el sol, con menos de la intensidad agresiva

del rojo, que es ahora tranquilizado por la alegría del amarillo.²⁸ Como color cálido, el naranja es un estimulante. Estimula las emociones e incluso el apetito. Representa el cambio de las estaciones y en este sentido es un color en el borde entre el calor del verano y el frío del invierno, representa esa etapa de la vida a la que pertenece la persona de la tercera edad.

2.9.3 Lema. “La vitalidad que llevas dentro”. Lo que se busca es rescatar esa vitalidad interna de la persona de la tercera edad, impedir que se anule o que se pierda, facilitando que aflore mediante las diferentes actividades del programa, donde el usuario de los servicios prestados por el centro de esparcimiento, podrá mostrar a sus familiares y amigos que todavía tiene vida, que aún le queda energía suficiente para disfrutar el mundo que le rodea, que está ansioso por buscarse a sí mismo y por encontrar más y más razones para seguir adelante, con experiencia en el tiempo pero con ardor y habilidad.

2.9.4 Análisis de medios. Para publicitar la empresa a crear es importante mencionar los que se pueden tomar a nivel local y regional, dentro de éstos están:

- **Televisión.** Los dos canales Nacionales (RCN y Caracol), junto con TRO, y Canal Uno son los canales de televisión más frecuentados por los Adultos de la tercera edad en el área metropolitana de Bucaramanga.
- **Radio.** Las emisoras del A.M. son la preferidas de la población estudio. La cariñosa, y RCN Radio son las más sintonizadas entre ellos.
- **Prensa.** Bucaramanga cuenta con la publicación del periódico el Tiempo, Vanguardia liberal y Q’hubo. Los adultos mayores afirmar tener mayor acceso al último por su valor económico.
- **Vallas publicitarias fijas, móviles y musicales.** Son varios los sitios que gozan la oportunidad de poner una valla, a la entrada de la ciudad, en el centro, lugares de mayor afluencia; se cuenta con el servicio móvil que recorre las principales vías de la ciudad con el logotipo y lema de la nueva empresa, llamando la atención de la población de la nueva empresa.
- **Páginas web.** Es el nuevo sistema publicitario encontrado que goza de gran trascendencia y precio favorable, sin embargo es importante reconocer que en la mayoría de los casos la publicidad por este medio no sería directa, sin o en su lugar publicidad familiar.
- **Portafolios de servicio, pasacalles, pendones y volantes.** Seleccionando puntos estratégicos los medios mencionados son de captación masiva.
- **Avisos para exteriores.** La identidad del Centro establecerá la aceptación y mejor captación de los clientes potenciales.

²⁸ SIGNIFICADO DE LOS COLORES, Conozca lo que significa cada color. Portal Web. 25 de mayo de 2012. Disponible en: (<http://www.significado-colores.com/2009/03/significado-de-los-colores-en-la.html>).

- **Tarjetas de presentación.** Publicidad mediante la cual se da a conocer el nombre de la empresa, su objeto comercial, la dirección, el teléfono. Se diseñan teniendo en cuenta su tamaño, con el fin de que puedan ser guardadas fácilmente en carteras y billeteras, es decir, que estén siempre a la mano del posible consumidor.
- **Cóctel de lanzamiento.** Es una actividad donde se invita un grupo de personas para dar a conocer la nueva empresa. De importancia particular teniendo en cuenta que el medio de mayor aceptación empresarial de los Adultos mayores es el Voz a Voz.

2.9.5 Selección de Medios. Los medios escogidos para la publicidad del centro son:

- **Página web.** La realización se prevé de manera inmediata antes del inicio del funcionamiento del centro, para efectos de enriquecimiento se aceptara como requerimiento permanente los 5 años de vida útil del proyecto, su costo de elaboración asciende a un valor de \$1.600.000.
- **Televisión.** TRO es el medio Televisivo escogido para publicitar el Centro el primer mes. Se adoptara el paquete con 80 emisiones mensuales. Aproximadamente 3 emisiones diarias de lunes a domingo. Su costo se estableció en \$1.006.000 mes.
- **Radio.** Para esta publicidad se eligen 3 cuñas diarias de 20" por 30 días cada una a un valor de \$22.000 Cuña. El total mensual asciende a \$660.000 mensuales. La emisora elegida fue la Cariñosa Dial 610 A.M, Quién por la compra del paquete obsequia descuento y el total disminuye hasta \$500.000
- **Tarjetas de presentación.** A full color por 1.000 unidades a un costo de \$78.000 se contempla en el presupuesto de lanzamiento.
- **Volantes.** Se timbran 1.000 volantes de una tinta a \$46.000, para el lanzamiento. Su repartición será distribuida en lugares estratégicos de la ciudad. Parques principales y el centro de la ciudad.
- **Valla publicitaria.** Se coloca sólo una en el sitio donde se encuentre el Centro de carácter permanente desde el inicio con un valor de \$1.000.000 y otra en la zona urbana de la ciudad, con el mismo precio
- **Cóctel de lanzamiento.** El coctel integrara por primera vez el proyecto con sus clientes potenciales, recordando la importancia de este se establece como prioridad. La elección del lugar será precisa para acceder a clientes de toda la zona metropolitana. El presupuesto para el alquiler del lugar será de \$870.000, además se presupuesta para actividades y comidas \$ 1.000.000.

2.9.6 Estrategias Publicitarias.

- Posicionamiento en la mente del consumidor: Fijar la atención de la publicidad (Vallas, anuncios radio y Televisión, tarjetas, pagina web etc.) en las características de los productos y en los beneficios que obtendrá el cliente con su uso (Valores y significaciones positivas del servicio).
- Extensión del servicio: Permanecer fuertes y constantes (cantidad y frecuencia) en la publicidad permitirá conquistar nuevos consumidores a través de la creación de una marca fuerte.
- Fidelización del Cliente: Resaltando la presencia de la marca con las campañas publicitarias y refrescando constantemente la imagen y los servicios ofrecidos por el centro girando siempre en función de satisfacer al cliente anticipando sus necesidades, se establecerá una fidelización del mismo.

2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción

2.9.7.1 De lanzamiento. Para la estrategia publicitaria de lanzamiento se utilizan los siguientes medios:

Cuadro 24. Presupuesto Publicidad y Promoción de Lanzamiento

PUBLICIDAD	PERIODO	CANTIDAD	INVERSION
Página Web	Permanente	1 Unidad	\$ 1.600.000,00
Televisión	Primer Mes	80 Emisiones	\$ 1.006.000,00
Radio	Primer Mes	60 Cuñas / Mes	\$ 500.000,00
Tarjetas	Primer Mes	1000	\$ 78.000,00
Volantes	Primer Mes	1000	\$ 46.000,00
Vallas	Primer Mes	2	\$ 1.000.000,00
Coctel	Primer Mes	1	\$ 1.870.000,00
		Total	\$ 6.100.000,00

Fuente: Cotizaciones Varias. Autoras del Proyecto

2.9.7.2 De operación. Para la estrategia publicitaria de operación se utilizan los siguientes medios:

Cuadro 25. Presupuesto publicidad de Operación

PUBLICIDAD	PERIODO	CANTIDAD	INVERSION / MES
Radio	Permanente	18 Cuñas / Mes	\$ 275.750,00
Tarjetas	Permanente	500	\$ 39.250,00

Total	\$ 315.000,00
--------------	----------------------

Fuente: Cotizaciones varias, Autoras del Proyecto

2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

Partiendo de la investigación de mercados realizada para este estudio de mercados con respecto a la idea de crear un Centro de Esparcimiento para personas de la Tercera Edad se puede concluir que:

- La población objetivo recoge 90.348 adultos mayores del Área Metropolitana de Bucaramanga, en edades comprendidas entre los 60 y 74 años donde un 53,85% realizan actualmente alguna actividad de esparcimiento y recreación.
- El 89,74% de los encuestados afirmo interés en el proyecto, con disposición de pago diario de \$ 5.644.00 (El servicio incluye la participación en todas las actividades programadas para todo el día, es decir, este es el precio de permanecer en el centro y disfrutar de todo lo ofrecido en él, según las preferencias del cliente durante toda la jornada de trabajo)
- En respuesta a la demanda de actividades es recomendable tener de manera presencia la preferencia de actividades pacificas en el desarrollo de un plan de esparcimiento y relajación en adultos mayores.
- Existe una demanda actual de 81.078 adultos mayores para tomar el servicio del centro ofrecido en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, donde cada año y de acuerdo al incremento del 1.128% de la población se proyecta la demanda infiriendo para los 5 años venideros de la vida útil del proyecto éxito en la realización del mismo.
- La presencia de oferta se da de manera indirecta, por lo cual no se establece una oferta solida o representativa para el Proyecto.
- Para la prestación del servicio se escoge el canal de comercialización directo que es el actualmente manejado por el sector, el cual presenta ventajas en la agilidad, la toma de las quejas o sugerencias y la atención personalizada.
- En materia publicitaria se escogen los medios de página web, radio, televisión, vallas, tarjetas de presentación, volantes y coctel para el lanzamiento, en cuanto al sostenimiento se hace a través de medios masivos como la radio, la televisión y las tarjetas de presentación.

Presentados los anteriores aspectos y la oportunidad de ingresar en un nuevo, agradable, solicitado y esperado estilo de vida para el adulto mayor se prevé la viabilidad del proyecto desde el punto de vista del estudio de mercados.

Figura 8. La Tercera edad con mejor calidad de Vida



Fuente: página Web: www.tercera-edad.org

3. ESTUDIO TÉCNICO

En esta etapa del proyecto se va a diseñar y definir todos los procesos que conformarán la prestación del servicio de Centro. A través de este estudio se señalarán las fases o etapas que conforman el proceso, el personal encargado, la disposición del área productiva, la instalación de los implementos, las disposiciones técnicas y la localización óptima del Centro.

3.1 DESCRIPCIÓN DEL TAMAÑO DEL PROYECTO.

Para la descripción del tamaño del proyecto se tiene en cuenta la población objetivo 90.348 Adultos mayores en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

3.1.1 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.

3.1.1.1 La demanda. Se ha considerado basados en los resultados del trabajo de campo la existencia de un mercado positivo para el proyecto. Esto bajo la existencia de una demanda potencial del servicio a ofrecer no solo para el año en curso, sino también para la proyección estimada de los años venideros establecida en la Cuadro 20, Proyección de la Demanda Estimada del Servicio

3.1.1.2 La disponibilidad de insumos. Los insumos más utilizados para la prestación del servicio son los implementos para el desarrollo de las actividades (Balones, Juegos de Mesa, Plantas, cremas), factor que por ser de fácil obtención y consecución se convierte en un no limitante para el funcionamiento del Centro.

3.1.1.3 Recurso humano. La puesta en marcha de un centro de esparcimiento y recreación para personas de la tercera edad, requiere de un conjunto de personal dinámico, estratégico, y capacitado que brinden la seguridad y transmitan la energía que el centro tiene como finalidad. Personal administrativo, Personal del Operación, Personal de Mantenimiento, que se pueden encontrar a nivel local ya que en Bucaramanga se cuenta con un amplio conjunto de centros preparatorios establecidos con la finalidad de ofrecerle a la ciudad profesionales capacitados y competitivos, aspecto favorable para el proyecto.

3.1.1.4 Disponibilidad de tecnología y equipos. El factor tecnológico en la era de desarrollo y tecnología en la que nos encontramos actualmente ha dejado de ser un limitante para cualquier tipo de proyecto, tanto así que las nuevas aperturas de mercado le están permitiendo al país conseguir mejores tecnologías a más bajos precios. Los equipos más importantes con los que deberá contar el centro son los de cómputo, y los de terapias de relajación ambos con proveedores establecidos en el área metropolitana.

3.1.1.5 Localización. Establecer un buen proyecto está determinado en gran proporción por el espacio geográfico en el que este sea ubicado. En busca de establecer una condición completamente favorable para el mercado objetivo se han establecido tres posibles ubicaciones.

3.1.1.6 Financiamiento. El proyecto será financiado principalmente por sus socios, apoyados en entidades bancarias con respaldo nacional.

3.1.2 Capacidad del proyecto. Es la capacidad de atención que tienen los diferentes prestadores de servicios dentro del centro y que de ser total se operara a un nivel máximo de producción.

En el Centro requerirá: Recreacionista con capacidad por hora de atención de máximo 20 Adultos mayores, Psicóloga con capacidad de atención grupal por hora de máximo 20 personas, Instructor de Botánica (estudiante de Botánica o afines) con capacidad de orientación grupal por jornada de 10 Personas y Orientador con capacidad de Orientación grupal constante de máximo 20 personas; cada Uno Jornada laboral de 8 horas. Capacidad diseñada del proyecto con maquinaria disponible para: 70 Personas cada hora en rotación. 560 servicios diarios de recreación en el centro (indistintos de repetición).

3.1.2.1 Capacidad diseñada. Corresponde a la máxima capacidad que se puede producir según las necesidades reales de la demanda.

Primero se ha de clarificar la cantidad total diaria de demanda que ha arrojado el estudio de mercados. Siendo el total de adultos mayores con disposición a participar del centro 81.078 personas y 24 (52 semanas al año / en 12 meses = 4.33 semanas al mes * 5.5 días de trabajo a la semana = 23.83 días al mes) el total de días a trabajar al mes en el centro, condicionado a una participación de tres veces al mes en las actividades del centro (según lo estimado en el estudio de

mercados en la Pregunta 11. ¿Cuántos días al mes utilizaría el servicio del centro?), la división del valor total de personas entre el total de días que se ofrece el servicio arrojaría la cantidad diaria de adultos mayores que demandan un servicio de recreación, así:

Cuadro 26. Demanda diaria de servicios

Población Participaría en el Centro	Participación mensual	Total Clientes Participarían en el Centro al mes	Días de trabajo en el mes	Total Clientes del Centro / día
81.078	3	243.234	24	10.135

Fuente: Autoras del Proyecto, Datos: Cuadro 18 (Frecuencia de Compra de Uso de los servicios)

Ahora bien, teniendo en cuenta los requerimientos del proyecto (Recreacionista: 20 Adultos mayores, Psicóloga: 20 personas, Instructor de Botánica: 10 Personas y Orientador: 20 personas. Jornada laboral de 8 horas. 560 servicios diarios de recreación en el centro), es posible determinar la capacidad diseñada para este servicio por medio de la cantidad de gente disponible en el centro para ofrecer el servicio, en este caso será necesario determinarla condicionada además al espacio físico, entonces al menos en la ubicación geográfica planeada (200 m² incluidas zonas verdes) de ninguna manera se podrá incrementar este nivel.

Cuadro 27. Capacidad diseñada del proyecto

Puesto	Capacidad / hora	Horas trabajo diarias	Total servicio ofrecidos al día	Cantidad de Puestos	Total Servicios / día
Recreacionista	20	8	160	3	480
Psicólogo	20	8	160	3	480
Orientador	20	8	160	3	480
Instructor de Botánica	10	8	80	3	240
TOTAL	70	8	560	12	1680

Fuente: Autoras del proyecto

Según el cuadro 27, la capacidad diseñada del centro, como capacidad máxima de atención diaria, es de 1.680 servicios al día, contando con 3 puestos de trabajo por cada denominación (Tres psicólogos, tres orientadores, tres Instructores de Botánica, y tres recreacionistas). (Si se asumiera que los clientes tomarán solo un

servicio²⁹ cada uno y se marcharan, este valor correspondería al cubrimiento del 16.76% de los clientes potenciales diarios del centro).

3.1.2.2 Capacidad instalada. Teniendo en cuenta el tiempo real de producción de la empresa, según, Días de trabajo a la semana (6) Festivos del año (18) y los puestos de trabajo unitario (5), el centro estaría en capacidad de salir al mercado ofreciendo un nivel de atención mínima de 160 servicios diarios por profesional (560 en total). La capacidad Instalada del centro será de: 52 Semanas al año por 5.5 días de trabajo a la semana: 286 Días de trabajo al año. Menos 18 Días Festivos: 268 Días Netos de trabajo al año.

Cuadro 28. Capacidad mínima instalada en el centro

Ocupación	Cantidad Máxima de Adultos que puede atender por hora	Jornada Laboral	Puestos necesarios	Total Servicios que pueden Ofrecer / Día	Total Días de Servicio al año	Total Servicios / Año
Recreacionistas	20	8	1	160	286	42.880
Psicóloga	20	8	1	160	286	42.880
Instructor de Botánica	10	8	2	160	286	42.880
Orientador	20	8	1	160	286	42.880
Total			5	640	286	171.520

Fuente: Autoras del Proyecto

En el Centro, cada proceso completo de actividades especiales³⁰ cumple un ciclo de 4 horas compuesta por 4 servicios diferentes. (Entiéndase por servicio la participación en una actividad ofrecida, indistinta de repetición o de uso único, teniendo en cuenta que las actividades están limitadas cada una con una duración de 60 minutos, incluida la actividad ociosa). La capacidad instalada se definirá tomando como referente la actividad con capacidad de atención menor y se llevará al máximo esta capacidad. Entonces, conociendo la capacidad máxima de adultos que cada profesional puede atender por hora, al multiplicarla por la jornada laboral se obtendrá el total de servicios que cada uno puede ofrecer por día y al sumarse

²⁹ Vale la pena recordar que un servicio es la participación individual de una actividad que ofrezca el centro, cualquiera que esta sea mientras requiera dirección por parte de los profesionales trabajadores del mismo. Así, una actividad que realice un Recreacionista con un grupo de 20 adultos y una duración de una hora será equivalente a 20 servicios ofrecidos por el centro.

³⁰ Actividades organizadas por el Centro, de control y vigilancia especial (Valga la pena anotar que las demás actividades ofrecidas por el centro son de duración ilimitada por ser plena decisión del Adulto que en ella se encuentre, a mencionar: Juegos de mesa, tejo, rana, etc.)

estas por supuesto se obtendrá el total de servicios que puede ofrecer el centro. El valor resultante habrá de multiplicarse por la cantidad de personas contratadas para un misma labor, el resultado sumado será entonces el total de servicios que podrá ofrecer realmente el centro al día, por los 268 días de trabajo en el año se obtendrá el total de servicios que ofrecerá el centro al año.

Controlando la capacidad diseñada por el eslabón más débil del proceso, el Centro estaría en capacidad de ofrecer sin restricción 320 servicios al día y 85.760 servicios al año por profesional, con un total de 343.040 servicios totales ofrecidos por el Centro (obtenidos al multiplicar la capacidad total diaria por los 268 días de trabajo en el año) como lo muestra el cuadro 29:

Cuadro 29. Capacidad Instalada del Centro Doble capacidad por área de Trabajo

Ocupación	Cantidad Máxima de Adultos que puede atender por hora	Jornada Laboral	Total Adultos que puede atender / Día	Puestos necesarios	Total Servicios que pueden Ofrecer / Día	Total Días Servicio al año	Total Servicios / Año
Recreacionistas	20	8	160	2	320	268	85.760
Psicóloga	20	8	160	2	320	268	85.760
Instructor de Botánica	10	8	80	4	320	268	85.760
Orientador	20	8	160	2	320	268	85.760
Total				10	1280	268	343.040

Fuente: Autoras del Proyecto

3.1.2.3 Capacidad utilizada y proyectada. Como se mencionó en el apartado anterior, vamos a controlar la capacidad del proyecto por Ley de eslabón más débil,³¹ (en este proceso la actividad con menos capacidad del centro soporta 10 clientes por hora) establecemos un margen de capacidad Utilizada del 60% (Para cubrir con los requerimientos técnicos del proyecto y establecer el mejor nivel costos posibles) en su doble de capacidad Instalada (85.760 Servicios por profesional / Año) teniendo en cuenta que el amplio margen de diferencia existente entre el mercado, la capacidad instalada (Servicios por día: 320) y la capacidad diseñada (Servicios por Día: 160) permite incrementar anualmente esta capacidad

³¹ Esta ley nos indica que un proceso es tan bueno como el peor elemento de la cadena del proceso.

en niveles de crecimiento altamente sostenido, hasta conseguir cubrirla totalmente.

Cuadro 30. Capacidad Utilizada del Centro

Año	Capacidad instalada	Capacidad utilizada y proyectada		Factor de crecimiento	% Participación mercado de la capacidad diseñada
		% Eficiencia	Capacidad utilizada		
1	85.760	60%	51.456	1,05	63,46%
2			54.029	1,05	66,64%
3			56.730	1,05	69,97%
4			59.567	1,05	73,47%
5			62.545		77,14%

Fuente: Autoras del Proyecto

3.2 LOCALIZACIÓN

3.2.1 Macro localización. País Colombia, Departamento de Santander, Ciudad Bucaramanga, Municipio Área Metropolitana de Bucaramanga.

Figura 9. Macro localización del Proyecto



Fuente: <http://www.colombia-sa.com/departamentos/santander/santander.html>

3.2.2 Microlocalización. Para determinar con exactitud el sitio óptimo para la puesta en marcha del proyecto es importante tener en cuenta:

- El área y la distribución del terreno
- El precio del canon y la posibilidad de compra
- La Tranquilidad de la zona
- El acceso y el transporte

Elegir el punto indicado en este ítem necesitara de una valoración por puntos que jerarquice los valores cuantitativos de los factores relevantes en la elección, que permitan establecer por importancia de factor la mejor elección estratégica de ubicación del proyecto. Las opciones son:

Cuadro 31. Especificaciones de las opciones de Ubicación del centro

Bucaramanga - Pinos	Floridablanca - Mensulí	Piedecuesta – San Juan	Girón - Llanito
<ul style="list-style-type: none"> • Canon: \$3.500.000 / Mes 100 m². • Servicios públicos: Luz, agua, teléfono, gas, parabólica. • Vías de comunicación: Alta rotación transporte cercano. • Especificaciones: 5 habitaciones, amplias zonas verdes. • Ubicación: Estrato 5. 	<ul style="list-style-type: none"> • Canon: \$1.300.000 / Mes.120 m². • Servicios públicos: Luz, agua, gas, teléfono, parabólica • Vías de acceso: Buena rotación Metro línea. • Especificaciones: 6 habitaciones, Piscina, Kiosco, amplias zonas verdes • Ubicación: Estrato 4. 	<ul style="list-style-type: none"> • Canon: \$1.800.000/Mes. 90m². • Servicios públicos: Luz, agua, gas, teléfono, parabólica. • Vías de acceso: Varias entradas en buen estado. No tan alta rotación transporte. • Especificaciones: 5 habitaciones. Zonas Verdes. • Ubicación: Estrato 3. 	<ul style="list-style-type: none"> • Canon: \$1.500.000/Mes. 100m². • Servicios públicos: Luz, agua, gas, teléfono, parabólica. • Vías de acceso: Varias entradas en buen estado. No tan alta rotación transporte. • Especificaciones: 5 habitaciones. Zonas Verdes. • Ubicación: Estrato 3.

Fuente: Autoras del Proyecto. Datos: Cotizaciones varias

Cuadro 32. Ponderación por puntos para evaluación de Ubicación del centro

Factores de Decisión	Pond.	Bucaramanga - Pinos		Floridablanca - Mensulí		Piedecuesta - San Juan		Girón - Llanito	
		Calif.	Pond.	Calif.	Pond.	Calif.	Pond.	Calif.	Pond.
El área y la distribución del terreno	0,25	8	2	9	2,25	6	1,5	6	1,5
El precio del canon y la posibilidad de compra	0,25	7	1,75	8	2	8	2	8	2
La Tranquilidad de la zona	0,25	7	1,75	10	2,5	5	1,25	5	1,25
El acceso y el transporte	0,25	8	2	6	1,5	5	1,25	5	1,25
Total	1		7,5		8,25		6		6

Fuente: Autoras del Proyecto.

De acuerdo a la ponderación por puntos para evaluar la Ubicación del centro, la mejor calificación con puntaje de 8.25, la obtuvo el predio ubicado en el municipio de Floridablanca, en la zona Mensulí. Por ello será este el sector escogido para la ubicación del inmueble donde se pondrá a funcionar el Centro de esparcimiento.

3.2.3 Ingeniería del proyecto

3.2.3.1 Ficha técnica del producto por línea de servicio

Cuadro 33. Ficha Técnica del Producto

PRODUCTO PRINCIPAL	Servicio de Recreación y Esparcimiento con programas especiales para el manejo integral del tiempo, del espacio y de los oficios de las personas de la Tercera Edad. Horario de atención: Lunes a Viernes: De 7 am a 11:30 am y de 2 pm a 5:30 pm. Sábados: De 7 am a 11:30 am. El centro contará con un grupo de profesionales de la salud (psicólogos y enfermeros) con experiencia y especial inclinación hacia el cuidado del adulto mayor, con el objetivo mejorar la calidad de vida y bienestar de los adultos que atienden. Además cuenta con: Recreadores con vocación de enseñanza que
---------------------------	--

	tienen conocimiento certificado acerca de ejercicios estimulantes y beneficiosos para la población adulta, un orientador de actividades: entusiasta, colaborador y con especialidad de cuidados del adulto mayor y un estudiante de botánica o áreas afines con correspondencia para la enseñanza y el cuidado general de un adulto mayor.
DISEÑO	Centro Especial, con 6 habitaciones condicionadas para acciones específicas dentro del desarrollo de la actividad del centro. Amplias Zonas Verdes, Kioscos de Juego y Piscina.
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. (Vea Detalles en el ANEXO A y D)	Juegos de Mesa Juegos de Salón Actividades de Relajación Actividades terapéuticas Charlas y cursos de Información y Aprendizaje
VIDA ÚTIL	Vida Útil del Proyecto proyectada a 5 Años. Con opción de Mejora continua y adaptación para prolongar el tiempo Útil del Centro.

Fuente: Autoras del Proyecto

Los trabajadores del centro deberán: Cumplir los horarios, ser personas rápidas, dinámicas, pacientes, colaboradoras, reservadas, de confianza y eficaces, y cumplirán con los pilares del centro:

HONESTIDAD: La Institución Honra los compromisos adquiridos con sus usuarios, proveedores, patrocinadores y comunidad en general, con transparencia absoluta y abierta, a partir de la moral, conducta y buenas costumbres de su equipo de trabajo.

COMPROMISO: Para cada una de las actividades, metas y objetivos propuestos, con identidad y sentido de pertenencia, con observancia del cumplimiento de las normas y procedencia de recursos.

IMPARCIALIDAD: Brindar un trato amable y respetuoso, libre bromas o juegos de mal gusto, a nuestros usuarios, trabajadores, proveedores, y comunidad, en general, sin distingo de nacionalidad, raza, género, condición social, creencias religiosas o políticas y/o preferencias sexuales.

SOLIDARIDAD: Disposición permanente en el actuar moral y material, entendidos como ayuda prestada al otro, como guía y acompañamiento para solventar las carencias de carácter físico, emocional o espiritual.

SERVICIO: Como vocación hacia el otro con oportunidad y exactitud, sin agredir, maltratar o cometer cualquier forma de vejámenes; brindando un trato digno y considerado, siempre prudentes en el lenguaje y comportamiento.

RESPONSABILIDAD: Para asumir todos los compromisos y funciones con nuestro equipo de trabajo, con nuestros usuarios, amigos y proveedores, reconociendo las consecuencias de nuestros actos y acciones.

RESPECTO: Para comprendernos a nosotros mismos y reconocer en los demás sus diferencias, aceptándolas y promoviendo la dignidad humana.

DISPOSICIÓN: Para con nuestra actitud, habilidades personales y preparación, desempeñar las labores y funciones propias de cada una de las áreas de trabajo.

TOLERANCIA: Para aceptar a las demás personas desde su integralidad; su entorno, forma de pensar, de ver las cosas, de percibir y sentir, expresando la diferencia de forma cortés. Discernir en forma cordial en lo que no se está de acuerdo.

Por ser este un Centro día no se ofrecen servicios de alimentación ni transporte, los cuales son responsabilidad de los familiares (representante) de cada adulto mayor, sin embargo como se mencionó en el punto 2.2.1 Definición, uso y especificaciones del servicio, el centro ofrecerá la posibilidad de estadía de los adultos mayores en las horas del mediodía bajo la responsabilidad de ellos mismos y sus familiares, brindando la posibilidad de comprar el almuerzo en el restaurante Taz gourmet de Floridablanca a quienes se les exigirá: Higiene en la manipulación, presentación y servicio, siguiendo las normas de la alimentación equilibrada, ofrecimiento de menús a elegir con variedad amplia (que éstos no se repitan excesivamente), con una presentación atractiva, entrega con la temperatura adecuada, y por supuesto que cubran los requerimientos nutricionales principales (Grasas, Proteínas y Carbohidratos).

Con respecto al transporte vale la pena mencionar que el centro está diseñado para el adecuado desplazamiento de sus miembros, ya que está diseñado en un solo piso, plano de comienzo a fin, sin escaleras ni rampas en el interior. En cuanto a la movilidad fuera del Centro estará en manos de los adultos miembros. Para los paseos se contratará una empresa especializada (los planes turísticos ofrecen el transporte) y los adultos llegarán por su cuenta al lugar de encuentro.

3.2.4 Descripción técnica del proceso. La prestación del servicio que ofrece el centro estará condicionada por la decisión, la elección o la preferencia de cada cliente, de esta manera un Adulto mayor llegará al centro se informará de las actividades diarias programadas, dispondrá de tiempo para hacer su elecciones y se incorporará en las actividades de su preferencia. Podrá repetir la actividad que desee y permanecer en ella indistintamente teniendo en cuenta que cada actividad cumple con un periodo de tiempo desde su inicio hasta su fin cíclicamente, o cambiar de actividad las veces que lo así lo prefiera durante el tiempo de permanencia en el centro. En el momento de decidir el adulto mayor su retiro lo hará sin inconveniente alguno.

3.2.4.1 Actividades diarias. Dentro de éstas se contemplan³²:

- Caminata al aire libre. Esta se hace alrededor del Centro mientras se oye música o se cuentan algunas historias. Son muy saludables para las personas mayores, pues son un “ejercicio ideal”, ya que oxigena el cuerpo y están en contacto directo con la naturaleza. Se realiza en las instalaciones del centro, en sus zonas verdes mientras se oye música o se cuentan algunas historias. No es necesaria la guía de ningún profesional. Con la guía del Orientador es suficiente. Número de Personas máximo es 20. Será una de las actividades iniciales del Centro. Por lo cual se realizará a las 7.00 am el primer grupo. Duración 15 a 20 minutos³³.
- Terapia de estiramiento y relajación. Las técnicas de relajación, las formas de meditación enfocando la mente hacia sensaciones internas, como la respiración, técnicas de imágenes dirigidas empleando una visualización deliberada de escenarios o acciones, tranquilas, implicando una relajación

³² Las actividades a desarrollar dentro del centro se han especificado en el Anexo A. Todas las mencionadas en este numeral se realizarán dentro de las instalaciones del Centro y se organizarán en orden tal que se ajusten a los requerimientos de al menos los primeros miembros.

³³ Esta actividad se contemplará como servicio cuando se realicen los ejercicios de estiramiento, recuperación y ocio (5 a 10 minutos) que junto con el tiempo de la caminata completará una hora (60 minutos)

gradual de los músculos; estarán a cargo de la enfermera y la Psicóloga. El ejercicios de relajación se realizará después de la caminata al aire libre con el número máximo de personas de 20 adultos y una duración de 30 a 35 minutos este se realizará:

1. De pie. Piernas juntas. Eleva los brazos extendidos y relajados hasta la altura del pecho con las palmas hacia abajo. Sacúdelos como si te tuvieses que secar las manos.
 2. Sigue de pie. Coloca una mano sobre otra a la altura del ombligo. Cierra los ojos y toma aire tratando que se infle el abdomen como un globo. Cuando espira la panza se desinfla.
 3. En la misma posición anterior. Coloca las manos a la altura de las axilas como si te prepararas para empujar un objeto. Toma aire y cuando espiras extiende los brazos como empujando algo. Es importante que mantengas los brazos relajados en todo momento, aun cuando se extienden.
 4. De espaldas al suelo. Piernas flexionadas. Eleva los brazos por sobre la cabeza al tiempo que inspiras hasta llegar por detrás de la cabeza. Vuelve espirando llevando los brazos por el costado del cuerpo.
 5. Ahora estírate extendiendo piernas y colocando los brazos por encima de la cabeza. Contraer (endurecer) todos los músculos unos 3 segundos para luego relajarlos completamente.
 6. Al finalizar, quédate en una posición cómoda sin moverte ni hacer nada en especial, sólo disfrutando el momento.
- Terapia ocupacional. Está hace referencia a lo mayormente solicitado por la población objetivo dentro de las que se destacan la pintura cerámica y las manualidades (muñecas, cuadros, bisuterías). Estarán a cargo de un recreacionista, con un grupo de máximo 20 personas y una duración total por actividad de 1 hora.
 - Actividades de jardinería: La jardinería es una buena actividad para que las personas de la tercera edad se mantengan en un buen estado físico, mejorando su salud, a la vez que les ayuda a tener más agilidad y fuerza, sobretodo en sus manos. Se establecerán los grupos cada uno de 10 personas para el servicio el cual tiene una duración de una hora. Los ejercicios dentro de este servicio serán:
 1. Siembra en semilleros.
 2. Riego por goteo
 3. Siembra de las plantas germinadas (plantones), en el huerto
 4. Eliminación de malas hiervas.
 5. Tratamiento biológico contra las plagas.
 6. Recolección de la huerta.

- **Actividades Grupales de Salón:** Las actividades más recomendadas para la tercera edad son aquellas que, siendo en grupo, permitan una intensidad individual para cada persona que lo practica. Que no tengan un excesivo contacto entre los practicantes por el riesgo de lesiones. El aeróbic para ancianos, natación para la tercera edad, las caminatas, ejercicios de estiramientos y flexiones son solo algunas de las actividades que recomendamos que introduzcas en su vida diaria. Las actividades de salón se realizarán en grupos de máximo 20 adultos y tendrán una duración de una hora. Las actividades de salón a realizar son:
 1. Baile: el objetivo de potenciar la autonomía de los mayores y enseñar condicionamiento físico para personas de la tercera edad por medio del baile.
 2. Clases de cocina: El cocinar; algo que no sólo nos reportará los beneficios propios de una dieta sana, sino que nos servirá para ejercitar la mente. En este servicio se cocinara por grupos alimentos pequeños que no requieran el uso de grandes electrodomésticos. (ejemplo: chocolatinas, gelatina de colores, y de manera general postres sencillos)
 3. Clases de salud: Para prevenir y controlar los cambios drásticos de la vida al llegar a la tercera edad.
 4. Dinámicas: Proponen de abrir caminos hacia el disfrute de la cultura, la expresión libre, la comunicación interpersonal, las condiciones de una mayor participación en las diversas parcelas de la vida social.

- **Actividades Grupales de aire Libre:** Las actividades recreativas pueden contribuir al sentido de pertenencia de los adultos mayores y crear un ambiente de comunidad. Actividades como juegos de mesa (Naipes, domino, ajedrez, parques, lotería) serán dirigidos por el Orientador, quien cumplirá la función de hacer entrega del juego solicitado a los clientes y de ubicarlos para desarrollar la actividad y tendrán duración ilimitada según el deseo de sus participantes. Las demás actividades al aire libre como práctica de deportes (natación, futbol, pase de bolas) estarán a cargo de la enfermera y el recreacionista y tendrán una duración de una hora.

Figura 10. Los resultados del Esparcimiento en La tercera Edad
















Fuente: Tercera edad. Página web: www.tercera-edad.org

3.2.5 Diagrama de operación, proceso y procedimiento. La prestación del servicio ofrecido se estandariza por proyecto, por éste ser Único e implicar un proceso creativo, además de ser posible que el servicio no haya sido realizado antes, por cumplir especificaciones del cliente (Elección de actividades alternativas). La mano de obra es especializada por la naturaleza única del servicio (Combinaciones). Cada Unidad de servicio se ofrece con cuidado y se diferencia de lo otros. El tipo de pedido es unitario e independiente, el flujo del producto es secuencial, la variedad es alta, las habilidades para ofrecer el servicio son elevadas, la tarea no es rutinaria, la inversión es baja, el inventario reducido, el costo y la paga del servicio son altas, la calidad es consistente, el pedido siempre se entrega a tiempo, y aunque existe programación de Actividades es difícil el control y la planeación de un servicio específico.

Cuadro 34. Diagrama del proceso de prestación del Servicio General Continuo y para Cliente Nuevo.

PROCESO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO							
ACTIVIDADES	PROCESO					RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
	●	→	▭	◐	▼		
Ingreso del Cliente		★				Orientador	
Información de Servicios. Duración Aproximada 10 Minutos	★					Orientador	
Registro de Datos Duración Aproximada 10 Minutos	★					Orientador	
Visita al área de Actividades		★				Orientador	El cliente elige la Actividad y

PROCESO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO							
ACTIVIDADES	PROCESO					RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
							
Duración Aproximada 5 Minutos							el orientador lo guía para llegar al Sitio donde esta se desarrolla
Pago del Servicio. Duración Aproximada 10 Minutos						Orientador	
Incorporación a la Actividad Duración Aproximada 50 minutos						Recreacionista – Psicólogo – Enfermera - Instructor de Botánica	El encargado de la actividad recibirá al cliente
Almacenamiento Material si se proporcionó. Duración Aproximada 5 Minutos						Orientador	
Control del Servicio Duración Aproximada 10 Minutos						Recreacionista – Psicólogo – Enfermera - Instructor de Botánica	Se llenara una ficha con las especificaciones y observaciones de la Actividad
Cambio de Actividad Duración Aproximada 5 Minutos						Cliente – Recreacionista - Psicólogo – Enfermera - Instructor de Botánica	El cliente ya tiene definida su siguiente actividad. En ella es recibido por el especialista encargado.
Almacenamiento Material si se proporcionó. 5 Minutos						Orientador	
Control del Servicio Duración Aproximada 10 Minutos						Recreacionista – Psicólogo – Enfermera - Instructor de Botánica	Se llenara una ficha con las especificaciones y observaciones de la Actividad
Archivo Historia Cliente. Duración Aproximada 5 Minutos						Orientador	
Salida del Cliente						Cliente	






Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 35. Diagrama del proceso de prestación del Servicio de Actividades de Aprendizaje.

PROCESO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO							
ACTIVIDADES	PROCESO					RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
							
Ingreso del Cliente		★				Orientador	
Pago del Servicio. Duración Aproximada 10 Minutos	★					Orientador	
Visita al área de Actividades Duración Aproximada 5 Minutos		★				Orientador	El cliente elige la Actividad y el orientador lo guía para llegar al Sitio donde esta se desarrolla.
Incorporación a la charla, clase o conversatorio. Duración Aproximada 50 minutos	★			★		- Psicólogo - Enfermera	El encargado de la actividad recibirá al cliente
Almacenamiento Material si se proporcionó. Duración Aproximada 5 Minutos					★	Orientador	
Control del Servicio Duración Aproximada 5 Minutos			★			Psicólogo - Enfermera -	Se llenara una ficha con las especificaciones y observaciones de la Actividad
Salida del Cliente		★				Cliente	

Fuente: Autoras del Proyecto













Cuadro 36. Diagrama del proceso de prestación del Servicio de Actividades Culturales.

PROCESO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO							
ACTIVIDADES	PROCESO					RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
							
Inscripción a la actividad	★					Orientador	La actividad cultural, ya sea paseo o festival se anunciará con mes y medio de anticipación. Solo se llevará a cabo si se completa el grupo mínimo.
Pago del Servicio. Duración Aproximada 10 Minutos	★					Orientador	El pago de cualquier actividad cultural se realizará al menos 3 días antes de la realización de la misma. Se recogerá el dinero durante toda una semana antes de la actividad.
Ingreso del Cliente		★				Orientador	El día de la actividad. Ya sea al Centro o al punto de encuentro en caso de viaje.
Visita al área de Actividades Duración Aproximada 15 Minutos		★				Orientador	En caso de viaje será el arribo al bus para la partida.
Incorporación a la Actividad. Duración mínima 3 horas. Duración máxima 3 días.	★			★		Recreacionista – Psicólogo – Enfermera - Instructor de Botánica	Los encargados de la actividad recibirán al cliente y lo acompañaran en el desarrollo de la actividad
Almacenamiento del Material. Duración Aproximada 30					★	Orientador	Para el caso de los paseos será este el

PROCESO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO							
ACTIVIDADES	PROCESO					RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
							
Minutos							referente a empacar las maletas.
Control del Servicio Duración Aproximada 20 Minutos						Recreacionista – Psicólogo – Enfermera - Instructor de Botánica	Se llenara una ficha con las especificaciones y observaciones de la Actividad
Salida del Cliente						Cliente	

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 37. Diagrama del proceso de prestación del Servicio de actividades recreativas.

PROCESO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO							
ACTIVIDADES	PROCESO					RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
							
Ingreso del Cliente						Orientador	
Pago del Servicio. Duración Aproximada 10 Minutos						Orientador	
Visita al área de Actividades Duración Aproximada 5 Minutos						Orientador	El cliente elige la Actividad y el orientador lo guía para llegar al Sitio donde esta se desarrolla.
Incorporación a la Actividad Duración Aproximada 50 minutos						Recreacionista – Psicólogo – Enfermera - Instructor de Botánica	El encargado de la actividad recibirá al cliente
Almacenamiento Material si se proporcionó. Duración Aproximada 5 Minutos						Orientador	
Control del Servicio Duración Aproximada 5 Minutos						Recreacionista – Psicólogo – Enfermera - Instructor de Botánica	Se llenara una ficha con las especificaciones y observaciones de la Actividad

PROCESO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO							
ACTIVIDADES	PROCESO					RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
							
Salida del Cliente						Cliente	

Fuente: Autoras del Proyecto

3.2.6 Control de calidad. Para el control de calidad en la prestación del servicio se debe tener en cuenta:

3.2.6.1 Los requisitos que exige la Secretaría de Salud.

- Adecuaciones locativas. Se adapta todo el terreno escogido para la adecuación y funcionamiento del Centro, con pisos, paredes y grifos convenientes, para el cómodo Aseo y para la seguridad del adulto mayor. Se verificará que los drenajes tengan los sifones y sistema de desagües requeridos y que se conecten con el respectivo sistema de alcantarillado con el fin de que las aguas residuales no ocasionen molestias a la comunidad o contaminación al entorno. La batería sanitaria para uso de los clientes del pabellón femenino será diferente a la del pabellón masculino. En cuanto a las instalaciones eléctricas, éstas serán aisladas y protegidas y con los voltajes necesarios para el funcionamiento de los equipos a utilizar.
- Desinfección. Se utilizará para el aseo y mantenimiento diario, desinfección con hipoclorito de sodio al 5% conjuntamente aplicado con detergente, especialmente el uso de la batería sanitaria.
- Basuras. Esta se clasifica para ello se dispone del trío de canecas ecológicas de vaivén, que permiten visualizar este aspecto y cumplir con la mitigación ambiental.
- Implementos. Los implementos reutilizables deben ser muy bien lavados y desinfectados periódicamente.

3.2.6.2 Procesos de calidad internos. Los servicios, a diferencia de los productos, presentan características que dificultan el proceso de verificación o inspección de estos antes que el cliente este en contacto con ellos. Estas características son:

- Simultaneidad: Los servicios, generalmente, se consumen en el mismo momento en que se producen.
- Inseparabilidad: Los servicios no pueden ser separados de su fuente de producción.

Por este motivo, en un Centro prestador de servicios hay que actuar fundamentalmente en la prevención de los errores, y esto se logrará al consolidar un sistema de gestión de la calidad por medio del control de los elementos indispensables para la prestación del servicio³⁴:

- El Cliente: evidentemente al cliente no es posible inspeccionarlo ni controlarlo, la tarea será más bien satisfacerlo. El cliente brinda la posibilidad de tener una idea general de la calidad del servicio, con carácter retroactivo, mediante los resultados de los estudios de su satisfacción según los cuales se pueden conocer las causas de no conformidad, también retroalimenta con sus quejas y reclamaciones.
- La información: resulta siempre de vital importancia dentro de los servicios, pues dentro de ella se contempla la que se oferta al cliente (carta menú, programas, horarios de prestación del servicio, etc.) de no resultar ésta totalmente cierta originara niveles de inconformidad muy elevados en los clientes. Existe entonces la necesidad de mantener bajo control la información del servicio, por ello siempre se deberá verificar la veracidad, exactitud y oportunidad de la información. La información que cambie a diario como es el caso de la carta menú se deberá chequear a diario antes de iniciar el servicio y realizando las correcciones correspondiente. En el caso de los estándares de calidad también serán objeto de comprobación durante las auditorias de calidad semestrales, trabajando en su corrección tan pronto como se detecten su no conformidad.
- Los Objetos que se incluyen en el servicio: Las características evaluadas estarán siempre en función del nivel de influencia que tengan está en la calidad del producto y de la calidad final del servicio, así como de la frecuencia con que esta exhiban no conformidades, en la medida que sean, menor será menos trascendental su verificación. Las características a verificar en estos productos pueden ser tanto variables como atributos; de ser variables se requerirá de instrumentos para su verificación (pesas, cintas, etc.) y de ser atributos se chequearan por medio del uso de los órganos de los sentidos como la vista y el olfato, por lo que requerirá de una gran experiencia del personal evaluador. Siempre que se detecten productos con características no conformes, ya sean insumo de la entidad o producidos en esta, se deberá separar el producto, garantizando su no uso, registrar la misma, así como proceder a estudiar las causas de las no conformidades para evitar que se repita el hecho.
- Los Equipos y Muebles: se verificaran periódicamente en función de sus condiciones de operación y sus características de fiabilidad. Por resultar su existencia siempre de un volumen relativamente pequeño se efectuaran

³⁴ El Cliente, La información, El Prestador del Servicio, Los Objetos que se incluyen en el servicio, Los Locales de prestación del servicio, Los Equipos y Muebles.

chequeos al 100% de estos, estos al igual que los productos deberán ser evaluado en momento de su adquisición, y antes de comenzar a prestar un servicio, comprobando su funcionamiento por medio de los resultados que producen. En todos los casos de realización de verificaciones se deben registrar los aspectos negativos encontrados, puesto que estos serán los datos que posteriormente se utilizaran para conocer donde se deben emprender programas de mejora y para demostrar a la alta dirección la necesidad de iniciar estos.

- Los Locales de prestación del servicio: se deberán evaluar aquellas características que varían con mayor frecuencia como es el caso de la limpieza y el orden, por lo general esta evaluación se realiza de forma visual en el 100% de su existencia antes de iniciar la prestación del servicio y luego mantener un chequeo frecuente sobre las mismas en función de las posibilidades de variación de las características en el tiempo. En el caso de características más estables en el tiempo como el confort se deberán considerar en los procesos de auditorías de la calidad que deberán realizarse al menos una vez cada 6 meses al 100% de las instalaciones, registrándose las no conformidades detectadas y procediendo a tomar acciones que permitan su corrección.
- El prestador del servicio: es el único que no puede ser controlado totalmente antes de iniciar el servicio no obstante si existen una serie de medidas que permiten disminuir considerablemente el riesgo de no conformidad. Las características del personal del servicio pueden ser valorada de acuerdo a diferentes criterios de clasificación, entre los que se encuentran: Aspecto Personal, Uso correcto del uniforme, Pulcritud en el vestir, Hábitos de higiene, Peinado, uñas limpias, Profesionalidad, Conocimiento Técnico, Capacidad de reacción, Conocimiento Informativo, Creatividad, Motivación, Flexibilidad, Cortesía y Amabilidad. Los sistemas de trabajo de acuerdo al grado de facilidades que oferten, unidos a los sistemas de estimulación deben permitir que el personal ostente y conserve durante toda la jornada laboral un adecuado estado psicológico para la prestación del servicio. Es necesario que el personal labore en condiciones cómodas para disminuir la fatiga, que posea los medios necesarios para el cumplimiento de sus funciones y que cuente con adecuados estímulos y valores para ofertar un servicio de calidad. Una vez que se han establecidas todas estas estrategias se debe proceder a implementar sistemas de control diario antes de comenzar el servicio para verificar la higiene y presencia del personal así como su estado de ánimo y hacer todo lo posible para evitar que este labore con alguna de los requisitos requeridos alterado. De encontrarse alguna no conformidad debe trabajarse en su eliminación, registrarla, estudiar sus causas y tomar las acciones necesarias para su no reiteración.

En estas condiciones sólo resta mantener un buen sistema de liderazgo que permita la interacción constante con los trabajadores, la detección y corrección de cualquier no conformidad durante la prestación del servicio. Resulta recomendable que el personal se encuentre en estado de autocontrol para que este por sí solo sea capaz de prestar un servicio de calidad y corregir cualquier desviación que se presente en caso de no existir correspondencia con los estándares de calidad. Para que los trabajadores se consideren en estado de autocontrol se deben cumplir tres principios básicos estos son:

- El trabajador debe saber lo que tiene que hacer, para ello se necesitan los estándares de calidad y una adecuada formación.
- El trabajador debe saber lo que está haciendo, para ello se retroalimentan en su propia interacción con los clientes o se le informa el resultado de las encuestas de satisfacción de los clientes o de cualquier opinión que estos viertan.
- Deben tener los medios para corregir su comportamiento siempre que detecten desviaciones.

Una vez prestado el servicio aún queda contar con la existencia de un buen sistema de evaluación del desempeño para validar el cumplimiento con los estándares de calidad, por ello en el Centro Puerto Luz Ltda., el control de calidad serán un conjunto de técnicas y actividades de acción, utilizadas para evaluar los requisitos que se deben cumplir respecto de la calidad del servicio ofrecido, cuya responsabilidad recae, específicamente, en el trabajador competente. El proceso de control de calidad para cada servicio se realizará posterior a la prestación del mismo y tendrá como herramienta una hoja de control y registro que diligenciarán los trabajadores; donde se cuestionara el funcionamiento de la actividad realizada, para ejecutar correcciones (si son necesarias) inmediatas o posteriores a la actividad. El trabajador no debe tener duda en corregir cualquier falla en la atención al cliente, como: la rapidez, la amabilidad, la organización, proporcionar buena información, etc. Y deberá tener presente que asegurar la calidad es hacer bien las cosas a través de procedimientos simples, claros y accesibles, considerando la calidad total como una forma de pensar y de actuar, que conduce a la excelencia en todos los trabajos desarrollados en la empresa. Por ende, implica que la calidad debe estar presente y traspasarse a todo el personal y a todas las funciones de la empresa.

El centro contará no con una estructura exclusivamente dedicada al sistema de calidad, si no con un Responsable de la Calidad³⁵. Esta persona será la encargada de asegurar que el sistema permanezca en marcha, de motivar, de advertir dificultades, de asegurar que estén los recursos necesarios, teniendo en cuenta

³⁵ El administrador del centro se encargará de las actividades de control y supervisión.

que la Calidad Total, es responsabilidad de todos los integrantes de la Organización.

El director del Centro deberá elaborar un plan de inicio a corto plazo, donde se fijen objetivos y metas a alcanzar con indicadores para medir el avance del plan, verificado la fecha de implementación, la cantidad de actividades realizadas por semana o por mes, el avance en la corrección de dificultades, etc. Deberá reunirse periódicamente con el grupo de trabajo (trabajadores del Centro) para evaluar el avance del plan, los resultados, dificultades, etc. Y deberá supervisar la corrección de las fallas y el continuo mejoramiento de las fortalezas.

De manera general el control de calidad de los servicios se medirá y evaluará por:

1. Determinación de objetivos e indicadores (Director)
2. Control personal del desarrollo de cada actividad o servicio (Profesional).
3. Presentación del estado de calidad del desarrollo de las actividades.
4. Reunión retroalimentadora entre los trabajadores y el director.
5. Detección de problemas, dificultades o errores en la prestación de cada servicio. (Grupal)
6. Propuestas de solución. Aplicaciones correctivas. (Grupal)
7. Plan de mejoramiento puntos fuertes. (Grupal)
8. Ajuste de objetivos. (Grupal)

3.2.7 Recursos

3.2.7.1 Recurso humano

Cuadro 38. Recurso humano del Centro

Cargo	Cantidad
Director	1
Orientador	2
Auxiliar Servicio	1
Recreacionista	2
Enfermera	1
Psicólogo	2
Instructor botánico	4
Contador	1

Fuente: Autoras del Proyecto

3.2.7.2 Recurso físico (Ver especificaciones técnicas en el ANEXO D)

Cuadro 39. Recurso Físico del Centro

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
MUEBLES Y ENSERES DE ADMINISTRACIÓN	
Escritorio oficina	2
Silla neumática	2
Archivador	1
Extintores multipropósito	4
Sillas	4
MUEBLE Y ENSERES DE OPERACIÓN	
Mesa de juegos	4
Juegos de mesa	10
Estante en madera	1
Juego de sala	2
Sillas polipropileno	50
Mecedoras	10
Ventiladores de techo	8
Greca	1
Canecas plásticas	6
Mesa polipropileno	6
Mesa de billar	1
Mesa de pool	1
Bicicletas estáticas	2
Caminadora eléctrica	1
Camilla de primeros auxilios	1
Silla de ruedas	1
Tensiómetro Welch Allyn	1
Fonendoscopio	1
Juego de rana	1
Mesa auxiliar	6
Equipo psicomotor	1
Equipo deportivo	1
Minitejo	1
Botiquín	1
EQUIPOS DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	
Computador	2
Impresora multifuncional	1
Acondicionador de aire	1
Teléfono	1
Software Contable (SIIGO)	1
EQUIPOS DE OFICINA DE OPERACIÓN	

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Televisor	2
DVD	1
Minicomponente	1
Rockola	1
Video beam	1
HERRAMIENTAS	
Herramientas de jardinería	1
Carretilla	1
Herramientas de carpintería	1
Herramientas eléctricas	1

Fuente: Autoras del Proyecto

3.2.7.3 Recurso de insumos. Los recursos de insumos serán tenidos en cuenta para el presupuesto como gastos indirectos y gastos generales.

Cuadro 40. Recurso de Insumos del Centro

Insumos Generales	Cantidades / Mes	Cantidades / Año
De Actividades (Pelotas, Lazos)	50	200
De Papelería	2 Factureros 2 Resmas de Papel Carta	24 Factureros 24 Resmas de Papel Carta
De Cafetería	2 kilos café 2 kilos de azúcar 10 cajas aromáticas	24 kilos café 24 kilos de azúcar 120 cajas aromáticas
De Aseo	1 tarro grande de jabón líquido 2 litros de desinfectante 3 kilo de jabón en polvo	12 tarros grandes de jabón líquido 24 litros de desinfectante 36 kilos de jabón en polvo

Fuente: Autoras del Proyecto

3.2.8 Análisis de Proveedores. Los requerimientos de muebles, enseres, equipos de oficina, Transporte y publicidad para la puesta en marcha del Centro son en general mayoristas de gran reconocimiento en la ciudad y de ubicación Local, entre los cuales se puede destacar Almacenes Éxito, Home Center, Vanyplas, entre otros. Vea las especificaciones de cada uno en el ANEXO E.

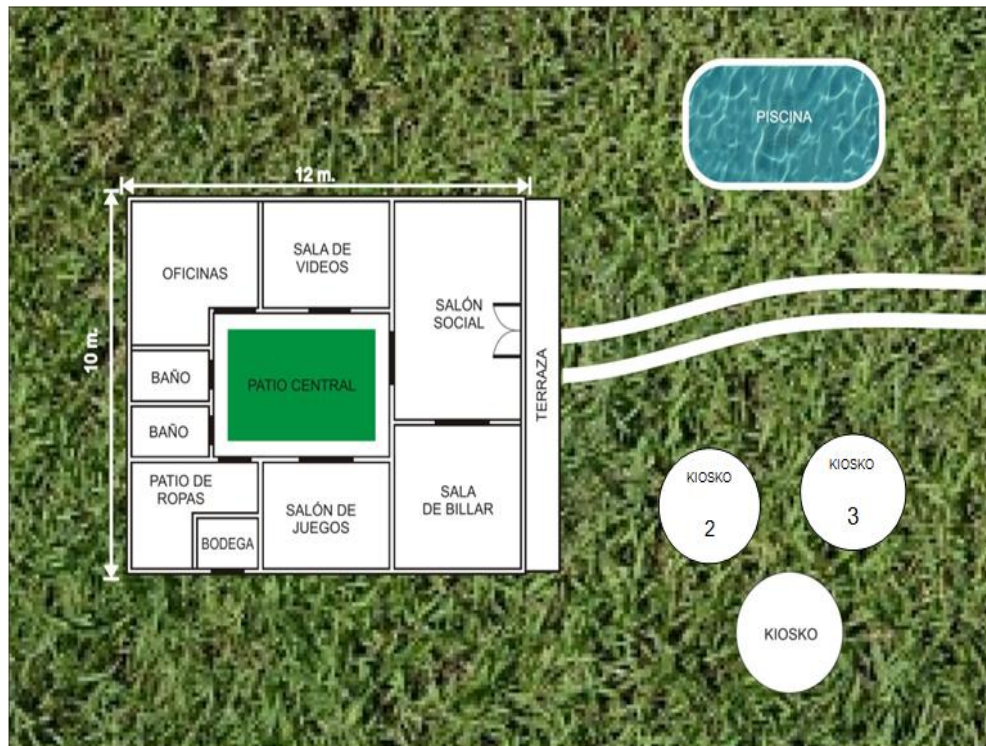
3.2.9 Distribución de planta. La parcela donde funcionará el centro de esparcimiento tiene una casa construida de 120 metros cuadrados, sin incluir las zonas verdes, 3 kiosco, y la piscina, con una distribución de la siguiente forma:

Cuadro 41. Distribución de planta – áreas

ZONA	ÁREA M ²
Oficinas	14
Sala de videos	10
Sala de billar	16
Salón de juegos	10
Salón social	26
Baño	6
Patio de ropas	11
Bodega	3
Patio central	24
TOTAL	120

Fuente: Autoras del Proyecto

Figura 11. Distribución de planta



Fuente: Autoras del Proyecto

3.3 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO

- El tamaño del proyecto responde a la demanda total de 81.078 Adultos mayores en el Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Santander posee un sistema educativo sólido y de respaldo, razón por la cual el recurso humano necesario para el proyecto es un factor fuerte a la hora de condicionar el proyecto. Los demás factores determinantes del tamaño del proyecto como lo son los insumos, los equipos y el financiamiento, no presentan limitantes para la puesta en marcha del Centro, en cuanto a localización, el estudio refleja la posibilidad de creación de la empresa en relación con lo establecido por la ley colombiana.
- El centro cuenta con una alta cantidad de clientes potenciales al día, sumando estos un total de 10.135 Adultos mayores. La capacidad diseñada se ajusta a ofrecer 1.680 servicios por día, y la instalada en su doble capacidad está en condiciones de responder a esta en un 76.19% con 1.280 servicios por día.
- De acuerdo con la ingeniería del proyecto la capacidad del mismo será controlada por la ley de eslabón más débil, la que permitirá fortalecer el proyecto desde su punto referente con más dificultades, el Uso del proyecto se diseña con una eficiencia del 60% de la capacidad Instalada dentro del Mercado Objetivo para cumplir todos los requerimientos técnicos y financieros que condicionan el proyecto, esta proporción permitirá al final de la vida útil proyectada un margen de participación en el mercado de 77.14% correspondientes a 62.545 usos prestados por profesional anualmente.
- El centro respondiendo a necesidades de Terreno, ubicación, precio, zona, y transporte será ubicado en el departamento de Santander, municipio de Floridablanca, barrio Mensulí, este se acondicionara para cubrir los requerimientos de los servicios y contará con 6 habitaciones, 3 kioscos, 1 piscina y amplias zonas verdes alrededor.
- Para la prestación del servicio se siguen los parámetros de calidad que exige la secretaría de salud, además de atención a sugerencias personalizadas o por la web, se establece un sistema de control de calidad desde los cinco determinantes del servicio y el director encargado será el responsable de establecer, medir, controlar, asegurar y corregir los objetivos (cuantificables) de los servicios del centro. Los 14 trabajadores del centro cumplirán con los pilares del mismo y brindaran sus servicios controlados por el sistema de calidad personal (hoja de control de cada actividad) y la verificación del mismo por parte de sus superiores en el cumplimiento de las metas y los objetivos.

- Al final de los cinco años de la proyección se espera estar en condiciones de transformar el centro para ampliar sus instalaciones y conseguir cubrimiento del 100% en la participación del proyecto en el mercado en el resto de vida útil del proyecto.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

En el análisis administrativo es importante trazar el tipo empresa a crear, con base a lo enmarcado legalmente proponiendo no sólo las políticas, sino la jerarquía, funciones y los respectivos salarios del grupo humano que trabajara en busca de cumplir con el objetivo de la empresa: Satisfacción del Cliente.

Figura 12. Satisfacción del Cliente



Fuente: Pagina Web: <http://galería.vulka.es/foto/la-tercera-edad>

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN

El centro de Esparcimiento Puerto Luz será una sociedad de responsabilidad limitada, con 2 socios fundadores que responden hasta por el monto de sus aportes.

4.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

Para la constitución del centro Puerto Luz Ltda., es necesario realizar escritura pública estipulando ciudad y fecha de constitución, denominación social, nombre de los socios, identificación y nacionalidad, domicilio social, término de duración, objeto social, capital social (valor total, número de cuotas) y distribución del mismo entre los socios, forma de pago del capital social, facultades del representante legal, nombramientos, entre otros.

Los trámites y documentos que se deben presentar para la constitución de la empresa son:

- Acta de constitución.
- Solicitud de estudio del nombre comercial, autorizada en la Cámara de Comercio.
- Minuta de escritura pública debidamente protocolizada en la notaria, a la Cámara de Comercio.
- Registro mercantil en la Cámara de Comercio.
- Nit. de la DIAN.
- Matrícula de oficina de registro y comercio.
- Certificados sanitarios.
- Registro de libros (socios, acta de juntas y asambleas).
- Licencia ambiental.

El representante legal del Centro será uno de sus socios fundadores y la distribución de los aportes sociales necesarios para tal constitución se divide como lo muestra el cuadro 42:

Cuadro 42. Aportes sociales del Centro

Socio 1: Kelly Tatiana Cortés Porras	\$ 24.044.451
Socio 2: Cindy Katherín del Rocío Mantilla Suárez:	\$ 24.044.451
Inversionistas	\$ 20.000.000
Total Aporte Sociales	\$ 68.088.902
Representante Legal	Cindy Katherín del Rocío Mantilla Suárez

Fuente: Autoras del Proyecto

4.2.1 Visión. En el año 2017, El centro de esparcimiento y recreación Puerto Luz Ltda. Será el centro de recreación y esparcimiento con mayor participación del área metropolitana de Bucaramanga. Centro que brinda una atención integral a sus clientes en busca de proteger su integridad física, moral y ayudar al mejoramiento de la calidad de Vida de estos y de sus familias.

4.2.2 Misión. Puerto Luz Ltda. Es un centro que le ofrece a los adultos de la tercera edad la alternativa de un ambiente de esparcimiento, de recreación y de atención integral, donde encuentre nuevas motivaciones, experiencias, ocupaciones y habilidades terapéuticas para vivir el proceso de envejecer en forma saludable y feliz; esto, a través de la atención por parte del personal idóneo que garantiza el bienestar y la felicidad de todos los visitantes del centro.

4.2.3 Objetivos

- Brindar un servicio recreativo con eficiencia y calidad.
- Favorecer el bienestar y la salud del adulto mayor de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.
- Participar en la vinculación de los adultos hacia nuevas alternativas para enfrentar la vejez.
- Fomentar la cultura del cuidado de la tercera edad.
- Promover la organización, planificación, dirección, control y evaluación en las tareas específicas que contribuyen a la buena marcha de la empresa y por lo tanto al logro de la misión y Visión del centro.
- Establecer proceso de mejoramiento continuo que le permita al centro y a sus integrantes hacer parte completa del proceso de satisfacer siempre los requerimientos de los clientes.

4.2.4 Políticas. El centro de esparcimiento Puerto Luz Ltda., en junta de socios acuerda:

Políticas de personal.

- La incorporación de hojas de vida del recurso humano del área de influencia que cumpla el perfil según el manual de funciones establecido para cada cargo.
- Experiencia de desempeño para la labor específica de postulación.
- Participar en un proceso de selección para el cargo durante el cual tendrá derecho a ser notificado.
- No debe existir ningún grado de consanguinidad, ni de afinidad entre los empleados contratados para la empresa.
- El pago del salario del recurso humano contratado se hará con una periodicidad mensual.
- Manejar la contratación del recurso humano en la modalidad de contrato a término fijo por seis meses, una vez cumplido el período de prueba satisfactoriamente, renovándose esta por períodos similares.
- Todo llamado de atención al trabajador debe hacerse por escrito, anexándolo en su hoja de vida, perdiendo la renovación de su contrato a la tercera reprobación en el desempeño de las funciones propias del cargo o mal comportamiento.

Políticas de compras.

- Todas las compras deben ser aprobadas por el gerente y respaldada por una factura que confirma la adquisición.
- Toda compra de mayor cuantía o superior a \$999.999 debe ser aprobada por la junta de socios.
- La adquisición de insumos debe hacerse a proveedores certificados y con previa cotización de al menos tres de ellos.

Políticas de ventas.

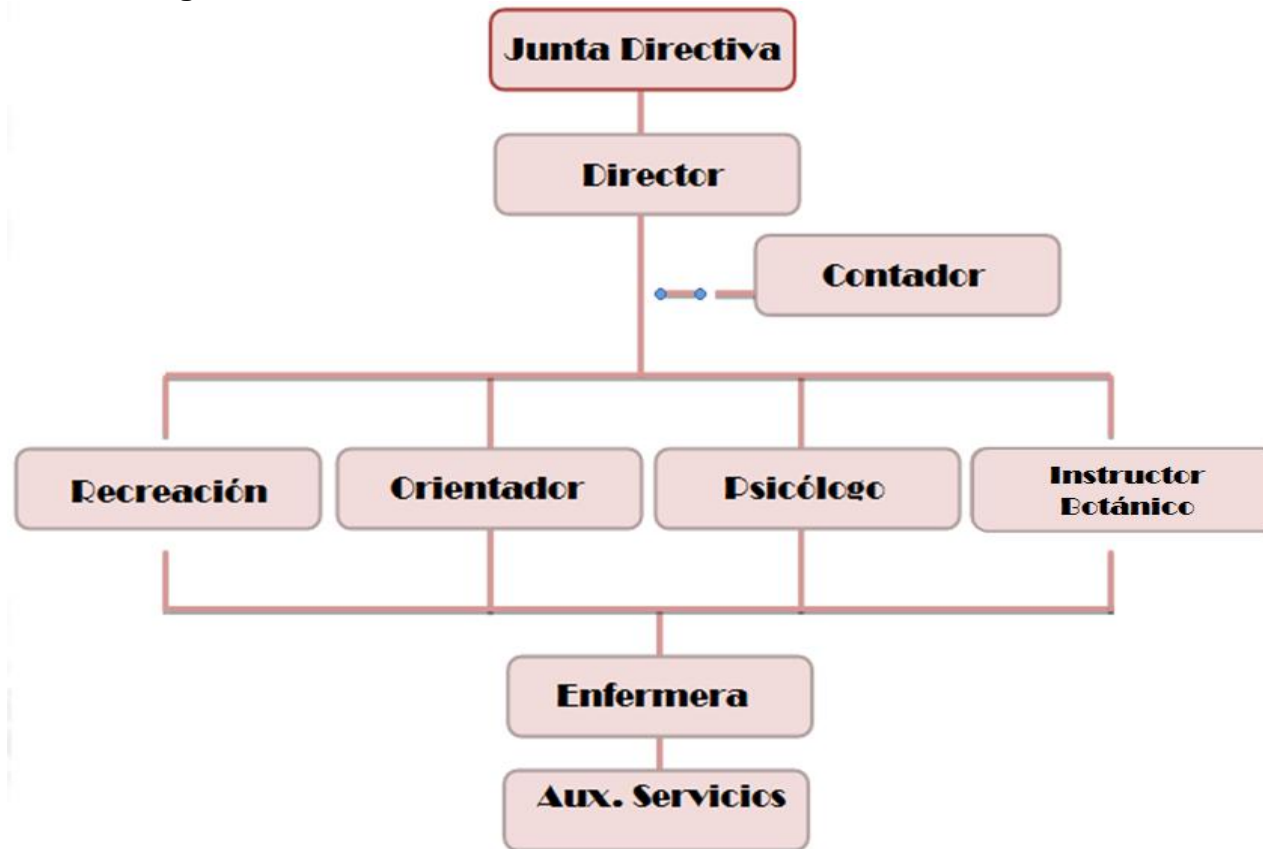
- Las tarifas fijadas para la prestación del servicio se hacen con base a los costos y el precio promedio del mercado.
- La adquisición del servicio deberá ser cancelada al ingreso del cliente al centro estableciendo desde su llegada el tiempo estimado que permanecerá en él.
- El cliente podrá realizar sus pagos en las oficinas administrativas, en consignación bancaria y por sistema de datafono con tarjeta crédito o débito sin ningún recargo. (En los casos de compra de mensualidad). O en la entrada del centro si el pago es por servicio o por día.
- Una vez tomado el servicio y efectuado el pago del mes, no se devolverá dinero en caso que éste no haya llegado a su término.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En búsqueda del buen desarrollo del Centro, se ha establecido una organización de cargos y responsabilidades que deben cumplir todos los miembros de la organización; en un sistema de roles que han de desarrollar dichos miembros con la finalidad de trabajar en equipo, de forma óptima y alcanzar las metas propuestas en el plan estratégico de la empresa. La estructura organizacional del Centro de esparcimiento PuertoLuz Ltda., está conformada por: la junta de socios, un director, dos Orientadores, dos enfermeros, dos Recreacionistas, un auxiliar de servicios generales, dos psicólogas y cuatro instructores botánicos. De igual forma, se cuenta con recurso humano por prestación de servicios: Un contador público.

4.3.1 Organigrama

Figura 13. Estructura organizacional



4.3.2 Descripción y perfil de cargos: Atendiendo a los requerimientos del recurso humano en la prestación del servicio en el Centro se presentan los siguientes manuales de funciones:

Cuadro 43. Manual de Funciones del Director

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL		
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Nombre Del Cargo: Director	Departamento: Administrativo
	División: Administrativa	Cargo Jefe Inmediato: Junta De Socios
	Nº DE CARGOS IGUALES: 1	CARGOS QUE SUPERVISA: TODOS
	Nombre Del Empleado:	Fecha De Análisis: 2012
FUNCIONES, TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO	<p>FUNCIONES GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Representar legalmente a la empresa. • Tomar las medidas necesarias para la conservación de la buena imagen del centro. • Realizar las funciones respectivas de mercadotecnia. Idear, gestionar, revisar y mantener la labor comercial en ideal funcionamiento. • Impartir las órdenes e instrucciones que exija la buena marcha de la empresa. • Cumplir y hacer cumplir oportunamente los requisitos o exigencias legales que se relacionen con el funcionamiento y actividades del centro. • Evaluar al personal. Dirigir, verificar y evaluar el sistema de calidad del Centro. • Responder por la custodia y seguridad de los bienes del hogar. • Acordar fechas de pago para las obligaciones de la empresa. • Redactar y calcular las cotizaciones y otros documentos. • Elaborar programas de motivación para el personal de la empresa. • Mantener los programas de salud ocupacional y mitigación ambiental. • Aprobar las cuentas para los pagos. • Cumplir las demás funciones que le sean 	

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL	
	<p>propias de acuerdo con la ley.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender a los clientes. <p>Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</p>
EXIGENCIAS DEL CARGO DE CONOCIMIENTOS	<p>GRADO DE INSTRUCCIÓN Profesional en el área administrativa o afín. Conocimiento en principios éticos, trato al adulto mayor y medio ambiente.</p>
	<p>EXPERIENCIA: Un año como mínimo en cargos similares.</p>
	<p>PERÍODO DE ADAPTACIÓN: Un mes.</p>
EXIGENCIAS DEL CARGO DE HABILIDAD	<p>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA: Requiere habilidad mental para la toma de decisiones y generar estrategias que permitan el buen desempeño del hogar geriátrico.</p>
	<p>HABILIDAD MANUAL: En el manejo de la documentación propia de la empresa.</p>
EXIGENCIAS DEL CARGO POR RESPONSABILIDAD	<p>POR SUPERVISIÓN: Verificar que sus subalternos cumplan con eficiencia sus labores, en la búsqueda de la satisfacción del cliente.</p>
	<p>POR CONTACTO: Dispone de plena autonomía para adquirir o cambiar los equipos, materiales y herramientas necesarias en la organización.</p>
	<p>POR PROCESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de las etapas del cumplimiento de las funciones a cumplir por los demás empleados del hogar geriátrico. • Informes sobre el funcionamiento de la empresa. • Participación en la selección e inducción del personal. • Manejo adecuadamente los secretos de la empresa. • Atención a los clientes dentro y fuera de la empresa.
	<p>POR MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO Responde por el manejo inadecuado del escritorio y demás muebles enseres que se le asignen para cumplir el funcionamiento de la empresa.</p>

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL	
	<p>POR MANEJO DEL SERVICIO A PRESTAR Revisión de la satisfacción del cliente por los servicios ofrecidos.</p>
EXIGENCIAS DEL CARGO POR ESFUERZO	<p>MENTAL: Requiere esfuerzo mental alto, debido a la concentración que se necesita para asignar funciones, rendir informes, solucionar problemas y tomar de decisiones.</p>
	<p>VISUAL: Esfuerzo visual permanente al observar los comportamientos, presentación, colaboración y participación de los funcionarios para con la empresa, revisar informes de servicios prestados y gasto de insumos.</p>
	<p>FÍSICO: Permanece la mayor parte del tiempo sentado, ejecuta movimientos suaves, esporádicamente transporta o desplaza equipos que no requieren de gran esfuerzo físico.</p>
RIESGOS DEL CARGO	<p>CONDICIONES AMBIENTALES: La iluminación y ventilación son artificiales. Las labores se ejecutan en un ambiente interior y exterior confortable.</p>
	<p>RIESGOS DEL CARGO: Problemas de desgaste visual debido a la elaboración de informes.</p>
OBSERVACIONES (EMPLEADO, JEFE, ANALISTA)	
Excelente trato humano y relaciones interpersonales.	
<hr/> <hr/> <hr/>	
Elaboró _____	Revisó _____

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 44. Manual de Funciones del Orientador

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL		
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Nombre Del Cargo: Orientador	Departamento: Administrativo
	División: Administrativa	Cargo Jefe Inmediato: Director
	Nº DE CARGOS IGUALES:	CARGOS QUE SUPERVISA:

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL		
	1	NINGUNO
	Nombre Del Empleado:	Fecha De Análisis: 2012
FUNCIONES, TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO	<p>FUNCIONES GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar diariamente las tareas asignadas y darles cumplimiento. • Cuidar los elementos, materiales y equipos a su cargo. • Mantener actualizado y ordenado el sistema de archivos. • Atender el teléfono en forma efectiva. • Elaborar las cuentas de cobro y hacer seguimiento y control de ellas. • Recibir, registrar la correspondencia y hacer seguimiento de ella. • Transcribir, redactar, enviar cartas, informes, documentos y otros que se requieran para el funcionamiento de la organización. • Recibir y atender a los clientes. • Mantener stock mínimo de existencias de papelería indispensable para el buen desempeño. • Mantener actualizada la información contable de la empresa. • Responder oportunamente toda correspondencia que llegue a la empresa ya sea interna o de tipo externa. • Liquidar nómina mensualmente. • Liquidar al término de cada mes los aportes parafiscales y las prestaciones sociales. • Brindar una atención oportuna y efectiva a los clientes. <p>Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</p>	
EXIGENCIAS DEL CARGO DE CONOCIMIENTOS	GRADO DE INSTRUCCIÓN: Secretaria general con el C.A.P. del SENA.	
	EXPERIENCIA: Un año como mínimo en cargos similares.	
	CONOCIMIENTOS ESPECIALES: Contabilidad general y financiera, cursos sobre office y manejo simple de trato al adulto mayor y mitigación	

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL	
	ambiental.
	PERÍODO DE ADAPTACIÓN: Quince Días.
EXIGENCIAS DEL CARGO DE HABILIDAD	HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA: Concentración, capacidad de análisis y síntesis, exactitud, expresión escrita, planeación de actividades. Con frecuencia toma pequeñas decisiones siguiendo los lineamientos de la empresa.
	HABILIDAD MANUAL: Permanece la mayor parte del tiempo sentada, ejecuta movimientos sencillos como coger, alcanzar, traer; actividades propias de las labores a cumplir.
EXIGENCIAS DEL CARGO POR RESPONSABILIDAD	POR SUPERVISIÓN: Hacer auto inspección, revisa el servicio prestado evitando inconformidades en el centro y la atención a clientes.
	POR CONTACTO: Para dar y recibir información de personas internas y externas de la empresa. Manejo adecuado de los secretos de la empresa.
	POR PROCESOS: Responde por la información sobre citaciones, reuniones de los asociados, administrador, demás empleados y las que deban darse al público en general. Responde por los recursos de caja menor, para adquirir materiales o transportes requeridos para la actividad.
	POR MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO: Responde por los equipos que utiliza en su labor, escritorio, computador, sumadora, sellos y muebles asignados.
	POR MANEJO DEL SERVICIO A PRESTAR: Manejo adecuado de los documentos negociables o el dinero que se recibe por la venta del servicio. Responde por el recibo, envío y archivo de la correspondencia recibida y enviada.
EXIGENCIAS DEL CARGO POR ESFUERZO	MENTAL: En la ejecución de cartas e informes, solución de inconvenientes, presentados al realizar las labores propias de su trabajo y toma de decisiones.
	VISUAL: Esfuerzo visual permanente en la preparación de la correspondencia, preparación de la caja menor y manejo de computadores.
	FÍSICO: Esporádicamente transporta o desplaza

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL	
	equipos que no requieren de gran esfuerzo físico.
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES: La iluminación y ventilación son artificiales. Las labores se ejecutan en un ambiente interior y exterior confortable.
	RIESGOS DEL CARGO: Problemas de desgaste visual debido a la elaboración de informes.
OBSERVACIONES (EMPLEADO, JEFE, ANALISTA)	
Excelente trato humano y relaciones interpersonales.	
Elaboró _____	Revisó _____

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 45. Manual de funciones del Auxiliar de servicios generales

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL		
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Nombre Del Cargo: Auxiliar De Servicios	Departamento: Administrativo
	División: Administrativa	Cargo Jefe Inmediato: Director
	Nº DE CARGOS IGUALES: 1	CARGOS QUE SUPERVISA: NINGUNO
	Nombre Del Empleado:	Fecha De Análisis: 2012
FUNCIONES, TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO	FUNCIONES GENERALES <ul style="list-style-type: none"> Realizar labores de aseo y desinfección, tales como: limpieza, aspersion, descontaminación en las diferentes áreas de todas las áreas del hogar geriátrico, como baños, ventanas, puertas, oficinas, habitaciones, zona de alimentación etc. Organizar y atender los servicios de cafetería, preparar y servir tinto, servir agua. Solicitar los utensilios, elementos para la realización de sus labores. Utilizar adecuadamente los diferentes desinfectantes, en las proporciones y 	

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL	
	<p>concentraciones fijadas por el plan de saneamiento de la empresa y autoridades sanitarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar de manera eficiente las labores de recolección, conducción, manejo, almacenamiento interno, clasificación, transporte y disposición de los desechos sólidos (basuras), con el propósito de evitar la contaminación, o el deterioro del medio ambiente. Realizar limpieza y desinfección a cada cama de los diversos pabellones. Hacer seguimiento al despertar y baño de los adultos mayores por pabellones. <p>Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</p>
EXIGENCIAS DEL CARGO DE CONOCIMIENTOS	GRADO DE INSTRUCCIÓN: Educación básica secundaria
	EXPERIENCIA: Un año como mínimo en cargos similares.
	PERÍODO DE ADAPTACIÓN: Quince Días.
EXIGENCIAS DEL CARGO DE HABILIDAD	HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA: Dinamismo, colaboración, disciplina
	HABILIDAD MANUAL: Ejecuta movimientos sencillos como coger, alcanzar, traer; actividades propias de las labores a cumplir.
EXIGENCIAS DEL CARGO POR RESPONSABILIDAD	POR SUPERVISIÓN: No tiene personal a su cargo, por lo tanto no supervisa otros funcionarios.
	POR CONTACTO:
	<ul style="list-style-type: none"> Por Atención al personal interno y externo de la empresa. Buen trato y atención de sus compañeros de trabajo y superior inmediato. Para dar y recibir información de lo que necesita la empresa para ser aseada. Manejo adecuado de los secretos de la empresa
	POR PROCESOS: No interviene en procesos directos de prestación del servicio.
	POR MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO: Responde por el buen manejo de los utensilios que utiliza en las labores propias de su cargo.
	POR MANEJO DEL SERVICIO A PRESTAR:

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL	
	Responder por la limpieza y buena presentación del centro.
EXIGENCIAS DEL CARGO POR ESFUERZO	MENTAL: No requiere de esfuerzo mental.
	VISUAL: Esfuerzo visual permanente, labores propias de su cargo.
	FÍSICO: Requiere esfuerzo físico mínimo para mover escritorios, mesas y sillas para un mejor desempeño de su trabajo.
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES: La iluminación y ventilación son artificiales. Las labores se ejecutan en un ambiente interior y exterior confortable.
	RIESGOS DEL CARGO: Problemas de desgaste visual debido a la elaboración de informes.
OBSERVACIONES (EMPLEADO, JEFE, ANALISTA)	
Excelente trato humano y relaciones interpersonales.	

Elaboró _____	Revisó _____

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 46. Manual de Funciones de Enfermera

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL		
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	NOMBRE DEL CARGO: ENFERMERA	DEPARTAMENTO: OPERATIVO
	DIVISIÓN: TECNICA	CARGO JEFE INMEDIATO: DIRECTOR
	Nº DE CARGOS IGUALES: 1	CARGOS QUE SUPERVISA: NINGUNO
	NOMBRE DEL EMPLEADO:	FECHA DE ANÁLISIS: 2012
FUNCIONES, TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO	FUNCIONES GENERALES <ul style="list-style-type: none"> • Estudiar la situación salud-enfermedad del adulto mayor y recopila información. • Emitir un juicio/diagnóstico de enfermería, para 	

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL	
	<p>práctica de actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar las actividades para las cuales su presencia sea necesaria. • Tener disposición de atención en caso de eventualidades <p>Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</p>
EXIGENCIAS DEL CARGO DE CONOCIMIENTOS	GRADO DE INSTRUCCIÓN: Profesional en Enfermería.
	EXPERIENCIA: Un año como mínimo en cargos similares. Salud y Trato del Adulto Mayor
	PERÍODO DE ADAPTACIÓN: Un mes.
EXIGENCIAS DEL CARGO DE HABILIDAD	HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA: En la ejecución de los procedimientos asignados y solución de los inconvenientes presentados al realizar las labores propias de su trabajo.
	HABILIDAD MANUAL: Destreza motriz para realizar los procedimientos de toma de tensión e inyectología de ser necesario. Realiza movimientos sencillos.
EXIGENCIAS DEL CARGO POR RESPONSABILIDAD	POR SUPERVISIÓN: De adultos mayores y su condición Física
	POR CONTACTO: Trato directo con los adultos mayores y sus familiares Manejo adecuado de la información de la empresa y de los datos de los clientes
	POR PROCESOS: Responde por la aplicación adecuada de las técnicas en la prestación del servicio
	POR MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO: Responde por los equipos que utiliza en la ejecución de sus labores, utensilios e insumos asignados
EXIGENCIAS DEL CARGO POR ESFUERZO	MENTAL: En la ejecución de los procedimientos. Dosificación de los medicamentos a suministrar a los adultos mayores.
	VISUAL: En la ejecución de los procedimientos
	FÍSICO: Permanece de pie la mayor parte del tiempo. Desplaza equipos que no requiere gran esfuerzo físico
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES: La iluminación y ventilación son artificiales.

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL	
	Las labores se ejecutan en un ambiente interior y exterior confortable.
	RIESGOS DEL CARGO: Accidentes leves. Caídas
OBSERVACIONES (EMPLEADO, JEFE, ANALISTA)	
Excelente trato humano y relaciones interpersonales.	
Elaboró _____	Revisó _____

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 47. Manual de Funciones del Recreacionista.

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL		
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Nombre Del Cargo: Recreacionista	Departamento: Operativo
	División: Operativa	Cargo Jefe Inmediato: Director
	Nº DE CARGOS IGUALES: 1	CARGOS QUE SUPERVISA: NINGUNO
	Nombre Del Empleado:	Fecha De Análisis: 2012
FUNCIONES, TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO	FUNCIONES GENERALES <ul style="list-style-type: none"> Organizar actividades adecuadas para el desarrollo físico de los clientes. Bien preparadas y con funcionalidades específicas para cada espacio de tiempo. Relacionarse asertivamente con el cliente para entablar una relación de seguridad y armonía en todas las actividades. Llevar a cabo en tiempo y objetivos cada actividad programada. <p>Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</p>	
EXIGENCIAS DEL	GRADO DE INSTRUCCIÓN: Profesional Terapia	

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL	
CARGO DE CONOCIMIENTOS	Ocupacional o afín. Conocimiento en principios éticos, trato al adulto, dinámicas salones y al aire libre.
	EXPERIENCIA: Un año como mínimo en cargos similares.
	PERÍODO DE ADAPTACIÓN: Un mes.
EXIGENCIAS DEL CARGO DE HABILIDAD	HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA: Requiere habilidad mental para la programación y el desempeño de las actividades diarias a coordinar.
	HABILIDAD MANUAL Y CORPORAL: Para clase de baile y ejercicios.
EXIGENCIAS DEL CARGO POR RESPONSABILIDAD	POR SUPERVISIÓN: De los adultos mayores y su adaptación a las diferentes actividades.
	POR CONTACTO: Dispone de plena autonomía para adquirir o cambiar los equipos, materiales y herramientas necesarias dentro de su actividad.
	POR PROCESOS: Aplicaciones adecuadas de técnicas en la prestación del servicio.
	POR MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO: Responde por los equipos que utiliza en la ejecución de sus labores, utensilios e insumos asignados.
	POR MANEJO DEL SERVICIO A PRESTAR: Revisión de la satisfacción del cliente por los servicios ofrecidos.
EXIGENCIAS DEL CARGO POR ESFUERZO	MENTAL: Requiere esfuerzo mental alto, debido a la concentración que se necesita para dirigir las actividades, rendir informes de desarrollo, brindar sugerencias para modificaciones de programas.
	VISUAL: Esfuerzo visual permanente al observar los comportamientos, presentación, colaboración y participación de los Usuarios.
	FÍSICO: Permanece la mayor parte del tiempo en actividad, ejecuta movimientos que requieren buen desarrollo y capacidad física.
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES: La iluminación y ventilación son artificiales para las actividades del salón. Las actividades se realizan en un ambiente interior y exterior confortable y tranquilo.
	RIESGOS DEL CARGO: Resbalones, Quemadas, caídas, cortadas.
OBSERVACIONES (EMPLEADO, JEFE, ANALISTA)	

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL	
Excelente trato humano y relaciones interpersonales.	
Elaboró _____	Revisó _____

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 48. Manual de Funciones del Psicólogo

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL		
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Nombre Del Cargo: Psicólogo	Departamento: Operativo
	División: Operativa	Cargo Jefe Inmediato: Director
	Nº DE CARGOS IGUALES: 1	CARGOS QUE SUPERVISA: NINGUNO
	Nombre Del Empleado:	Fecha De Análisis: 2012
FUNCIONES, TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO	FUNCIONES GENERALES <ul style="list-style-type: none"> • Preparación didáctica de las actividades que han de impartirse en el grupo que desee asociarse a su plan de trabajo. • Propiciar un ambiente confiable y amigable dentro del desarrollo de cada una de las actividades a su cargo • Orientar las emociones de los Usuarios ya sea en charlas programadas para eventos especiales o en acompañamiento particular en las sesiones determinadas. <p>Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</p>	
EXIGENCIAS DEL CARGO DE CONOCIMIENTOS	GRADO DE INSTRUCCIÓN: Psicólogo Profesional. Conocimiento en principios éticos, trato al adulto mayor y enseñanza.	
	EXPERIENCIA: No es necesaria.	
	PERÍODO DE ADAPTACIÓN: Quince Días.	
EXIGENCIAS DEL CARGO	HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA: Requiere	

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL	
DE HABILIDAD	<p>habilidad mental para la dirección de las actividades propias del desempeño de su cargo.</p> <p>HABILIDAD MANUAL: En las actividades propias de su cargo</p>
EXIGENCIAS DEL CARGO POR RESPONSABILIDAD	<p>POR SUPERVISIÓN: De los Usuarios y su confortabilidad en el desarrollo de la actividad.</p> <p>POR CONTACTO: Contacto directo con el Usuario y demás miembros de la Organización</p> <p>POR PROCESOS: En la prestación adecuada de las técnicas de sus servicios.</p> <p>POR MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO: Por los equipos necesarios en el desarrollo de sus labores.</p> <p>POR MANEJO DEL SERVICIO A PRESTAR: Revisión de la satisfacción del cliente por los servicios ofrecidos.</p>
EXIGENCIAS DEL CARGO POR ESFUERZO	<p>MENTAL: Requiere esfuerzo mental alto, por el desarrollo de sus actividades, principalmente para el Psicólogo quien además debe emitir conceptos sobre las actividades desarrolladas.</p> <p>VISUAL: Esfuerzo visual permanente al observar los comportamientos, presentación, colaboración y participación de los funcionarios para con la empresa, revisar eficiencia de los servicios prestados.</p> <p>FÍSICO: Permanece en Actividad Pasiva</p>
RIESGOS DEL CARGO	<p>CONDICIONES AMBIENTALES: La iluminación y ventilación son artificiales. Las labores se ejecutan en un ambiente interior y exterior confortable.</p> <p>RIESGOS DEL CARGO: Ninguno</p>
OBSERVACIONES (EMPLEADO, JEFE, ANALISTA)	
<p>Excelente trato humano y relaciones interpersonales.</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
Elaboró _____	Revisó _____

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 49. Manual de Funciones del Instructor Botánico

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL		
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Nombre Del Cargo: Instructor de Botánica	Departamento: Operativo
	División: Operativa	Cargo Jefe Inmediato: Director
	Nº DE CARGOS IGUALES: 1	CARGOS QUE SUPERVISA: NINGUNO
	Nombre Del Empleado:	Fecha De Análisis: 2012
FUNCIONES, TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO	<p>FUNCIONES GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparación didáctica de las actividades que han de impartirse en el grupo que desee asociarse a su plan de trabajo. • Propiciar un ambiente confiable y amigable dentro del desarrollo de cada una de las actividades a su cargo • Cuidar el área natural que tiene el centro, utilizando su labor como medio alternativo de actividad de desarrollo para el centro. <p>Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</p>	
EXIGENCIAS DEL CARGO DE CONOCIMIENTOS	<p>GRADO DE INSTRUCCIÓN: Estudiante áreas Botánicas Conocimiento en principios éticos, trato al adulto mayor y enseñanza.</p> <p>EXPERIENCIA: No es necesaria.</p> <p>PERÍODO DE ADAPTACIÓN: Quince Días.</p>	
EXIGENCIAS DEL CARGO DE HABILIDAD	<p>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA: Requiere habilidad mental para la dirección de las actividades propias del desempeño de su cargo.</p> <p>HABILIDAD MANUAL: En las actividades propias de su cargo</p>	
EXIGENCIAS DEL CARGO POR RESPONSABILIDAD	<p>POR SUPERVISIÓN: De los Usuarios y su confortabilidad en el desarrollo de la actividad.</p> <p>POR CONTACTO: Contacto directo con el Usuario y demás miembros de la Organización</p> <p>POR PROCESOS: En la prestación adecuada de las técnicas de sus servicios.</p> <p>POR MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO:</p>	

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL	
	<p>Por los equipos necesarios en el desarrollo de sus labores.</p> <p>POR MANEJO DEL SERVICIO A PRESTAR: Revisión de la satisfacción del cliente por los servicios ofrecidos.</p>
EXIGENCIAS DEL CARGO POR ESFUERZO	MENTAL: Requiere esfuerzo mental alto, por el desarrollo de sus actividades.
	VISUAL: Esfuerzo visual permanente al observar los comportamientos, presentación, colaboración y participación de los funcionarios para con la empresa, revisar eficiencia de los servicios prestados.
	FÍSICO: Esfuerzo físico alto por el manejo de utensilios especiales y posiciones para el cuidado de las plantas del centro.
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES: La iluminación y ventilación son artificiales. Las labores se ejecutan en un ambiente interior y exterior confortable.
	RIESGOS DEL CARGO: Cortadas.
OBSERVACIONES (EMPLEADO, JEFE, ANALISTA)	
Excelente trato humano y relaciones interpersonales.	

Elaboró _____	Revisó _____

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 50. Manual de Funciones del Contador

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL		
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Nombre Del Cargo: Contador	Departamento: Operativo
	División: Operativa	Cargo Jefe Inmediato: Director
	Nº DE CARGOS IGUALES: 1	CARGOS QUE SUPERVISA: NINGUNO
	Nombre Del Empleado:	Fecha De Análisis: 2012
FUNCIONES,	FUNCIONES GENERALES	

HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL	
TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> Llevar el control de todos los sistemas contables asociados a la empresa. <p>Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</p>
EXIGENCIAS DEL CARGO DE CONOCIMIENTOS	<p>GRADO DE INSTRUCCIÓN: Contador Público</p> <p>EXPERIENCIA: 5 Años</p> <p>PERÍODO DE ADAPTACIÓN: Quince Días.</p>
EXIGENCIAS DEL CARGO DE HABILIDAD	<p>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA: Requiere habilidad mental para la realización de las actividades propias del desempeño de su cargo.</p> <p>HABILIDAD MANUAL: En las actividades propias de su cargo</p>
EXIGENCIAS DEL CARGO POR RESPONSABILIDAD	<p>POR SUPERVISIÓN: De los Usuarios y su confortabilidad en el desarrollo de la actividad.</p> <p>POR CONTACTO: Contacto directo con el Usuario y demás miembros de la Organización</p> <p>POR PROCESOS: En la prestación adecuada de sus servicios.</p> <p>POR MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO: Por los equipos necesarios en el desarrollo de sus labores.</p> <p>POR MANEJO DEL SERVICIO A PRESTAR: Manejo integral de la contabilidad de la Empresa.</p>
EXIGENCIAS DEL CARGO POR ESFUERZO	<p>MENTAL: Requiere esfuerzo mental alto, por el desarrollo de sus actividades.</p> <p>VISUAL: Esfuerzo visual permanente el día que realice las labores asociadas a su cargo</p> <p>FÍSICO: Permanece en Actividad Pasiva</p>
RIESGOS DEL CARGO	<p>CONDICIONES AMBIENTALES: La iluminación y ventilación son artificiales.</p> <p>Las labores se ejecutan en un ambiente interior y exterior confortable.</p> <p>RIESGOS DEL CARGO: Ninguno</p>
OBSERVACIONES (EMPLEADO, JEFE, ANALISTA)	
Excelente trato humano y relaciones interpersonales.	
<hr/>	
Elaboró _____	Revisó _____

Fuente: Autoras del Proyecto

4.3.3 Asignación salarial

Cuadro 51. Prestaciones sociales Colombia 2012

Hasta 2 SMMLV = auxilio de Transporte	
Salario Mínimo Legal Mensual Vigente \$566.700	
PRESTACIONES SOCIALES	
Cesantías	8,33%
Prima	8,33%
Vacaciones	4,16%
Intereses a las Cesantías	1%
PARAFISCALES	
Caja de Compensación	4%
ICBF	3%
Sena	2%
PENSION	12%
SALUD	8,5%
ARP	0,522%
TOTAL	51,84%

Fuente: Consultas laborales. Página Web. Citado el 22 de marzo de 2012. Disponible en internet: http://consultaslaborales.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=284&Itemid=1

Cuadro 52. Asignación Salarial del Equipo Humano del Centro Mano de Obra Directa

CARGO	SALARIO	SUB. TR.	PUESTOS	TOTAL ANUAL
Recreacionista	800.000	67.800	2	20.827.200
Psicólogo	1.100.000	67.800	2	28.027.200
Instructor Botánico	600.000	67.800	4	32.054.400
Enfermero	900.000	67.800	2	23.227.200
Subtotales	3.400.000	271.200	10	104.136.000

CARGO	AÑO1	AÑO2	AÑO3	AÑO4	AÑO5
	Factor Prestacional				
	51,842%	51,842%	51,842%	51,842%	51,842%
Recreacionista	10.797.237	10.797.237	10.797.237	10.797.237	10.797.237
Psicólogo	14.529.861	14.529.861	14.529.861	14.529.861	14.529.861
Instructor de Botánica	16.617.642	16.617.642	16.617.642	16.617.642	16.617.642
Enfermero	12.041.445	12.041.445	12.041.445	12.041.445	12.041.445

CARGO	AÑO1	AÑO2	AÑO3	AÑO4	AÑO5
	Factor Prestacional				
	51,842%	51,842%	51,842%	51,842%	51,842%
Subtotales	53.986.185	53.986.185	53.986.185	53.986.185	53.986.185
TOTAL CARGA SALARIAL	158.122.185	158.122.185	158.122.185	158.122.185	158.122.185

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 53. Asignación Salarial del Equipo Humano del Centro Área Administrativa

CARGO	SALARIO	SUB. TR.	PUESTOS	TOTAL ANUAL
Director	1.500.000	-	1	18.000.000
Orientador	650.000	67.800	1	8.613.600
Auxiliar de Servicios Generales	600.000	67.800	1	8.013.600
Subtotales	2.750.000	135.600	3	34.627.200

CARGO	AÑO1	AÑO2	AÑO3	AÑO4	AÑO5
	Factor Prestacional				
	51,842%	51,842%	51,842%	51,842%	51,842%
Director	9.331.560	9.331.560	9.331.560	9.331.560	9.331.560
Orientador	4.465.463	4.465.463	4.465.463	4.465.463	4.465.463
Auxiliar de Servicios Generales	4.154.411	4.154.411	4.154.411	4.154.411	4.154.411
Subtotales	17.951.433	17.951.433	17.951.433	17.951.433	17.951.433
TOTAL CARGA SALARIAL	52.578.633	52.578.633	52.578.633	52.578.633	52.578.633

Fuente: Autoras del Proyecto

4.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO

- Administrativamente el servicio de atención del Centro se crea bajo la modalidad de una empresa de responsabilidad limitada, con los aportes de Cuatro socios, dos socios fundadores con aportes de \$ 24.036.951 c/u y dos socios inversionistas con un aporte cada uno de \$10.000.000.

- Puerto Luz Ltda., tiene como fin la atención integral y permanente como alternativa del adulto mayor de envejecer de forma saludable y feliz en la población de Bucaramanga, se visiona para el 2017 como el centro de esparcimiento líder en atención integral a la tercera edad a nivel regional por su excelencia y la calidad en el servicio prestado-
- La principal política de personal del Centro, es la contratación del mejor y más adecuado recurso humano de la zona para cumplir la acreditación del perfil de cada cargo, se cumplirá para el pago de los trabajadores con todo lo establecido por la ley otorgando auxilio de transporte a quienes así lo requieran y por su puesto el 51,84% correspondiente a las prestaciones sociales de cada empleado.
- Se toma el pago de contado como política de compra en la búsqueda de mayores descuentos por parte de los proveedores, prestando especial atención en la calidad y la certificación de los insumos adquiridos.
- Las ventas del servicio descansaran en la función de satisfacer los requerimientos del mercado, por ello el estudio de mercados cobra importancia al momento de determinar los precios de venta de los servicios adquiridos.
- La planta de personal la componen 14 funcionarios de los cuales trece son empleos directos, Un Empleo indirecto y La junta de socios (un director, dos Orientadores, dos enfermeros, dos Recreacionistas, un auxiliar de servicios generales, dos psicólogas, cuatro instructores botánicos, siete socios y Un contador público).

5. ESTUDIO FINANCIERO

El estudio financiero permite estimar las entradas y salidas de dinero del proyecto, y también hacer su respectiva proyección a 5 años; este estudio está orientado por los estudios que precedieron esta factibilidad (de mercados, técnico y administrativo).

Se calculará la inversión total, que comprende las inversiones fija, diferida y de capital de trabajo; así mismo se determinarán los costos totales, incluyendo los fijos y los variables para definir el precio de venta del servicio incluyendo la utilidad del sector.

Partiendo de la información anterior se hallará el punto de equilibrio en número de servicios/día y en dinero; de igual manera se presentan los estados financieros presupuestados (Estado de Resultados, Flujo de Caja, y Balance General).

Todos los valores considerados en la inversión total, han sido tomados de cotizaciones solicitadas por las autoras del proyecto a los proveedores, incluyendo el IVA correspondiente.

5.1. INVERSIONES

5.1.1 Inversión Fija. Para este proyecto se hará inversión en muebles y enseres, equipo de oficina, y herramientas, que estarán a disposición del personal administrativo y operativo para prestar un mejor servicio a los usuarios.

5.1.1.1 Terreno. No se contempla la necesidad de invertir en terrenos.

5.1.1.2 Construcción. Como no se compran terrenos, tampoco se invertirá en la construcción de la sede de la empresa.

5.1.1.3 Maquinaria y equipo. Por ser una empresa de servicios, no se comprarán máquinas ni equipos.

5.1.1.4 Muebles y enseres. Se desglosan a continuación los muebles y enseres en administrativos y operativos para facilitar el cálculo de la depreciación por separado.

Cuadro 54. Muebles y enseres de administración. Estos serán los utilizados por el área administrativa de la empresa.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Escritorio oficina	2	390.000	780.000
Silla neumática	2	178.000	356.000
Archivador	1	360.000	360.000
Extintores multipropósito	4	120.000	480.000
Sillas	4	90.000	360.000
TOTAL			2.336.000

Fuente: Autoras del Proyecto

Son los necesarios para que el área operativa funcione adecuadamente; de igual manera están a disposición de los clientes y usuarios del servicio.

Cuadro 55. Muebles y enseres de operación.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Mesa de juegos	4	160.000	640.000
Juegos de mesa	10	60.000	600.000
Estante en madera	1	240.000	240.000
Juego de sala	2	470.000	940.000
Sillas polipropileno	50	28.000	1.400.000
Mecedoras	10	190.000	1.900.000
Ventiladores de techo	8	170.000	1.360.000
Greca	1	270.000	270.000
Canecas plásticas	6	32.000	192.000
Mesa polipropileno	6	60.000	360.000
Mesa de billar	1	3.000.000	3.000.000
Mesa de pool	1	4.200.000	4.200.000
Bicicletas estáticas	2	465.000	930.000
Caminadora eléctrica	1	989.000	989.000
Camilla de primeros auxilios	1	90.000	90.000
Silla de ruedas	1	249.000	249.000
Tensiómetro Welch Allyn	1	160.000	160.000
Fonendoscopio	1	210.000	210.000

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Juego de rana	1	150.000	150.000
Mesa auxiliar	6	120.000	720.000
Equipo psicomotor	1	1.900.000	1.900.000
Equipo deportivo	1	600.000	600.000
Minitejo	1	350.000	350.000
Botiquín	1	210.000	210.000
TOTAL			21.660.000

Fuente: Autoras del Proyecto

5.1.1.5 Equipo de oficina. Estos serán los utilizados por el área administrativa y operativa de la empresa. De igual manera se separan para poder hallar la depreciación correspondiente.

Cuadro 56. Equipos de oficina de administración

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computador	2	1.350.000	2.700.000
Impresora multifuncional	1	690.000	690.000
Acondicionador de aire	1	835.000	835.000
Teléfono	1	89.000	89.000
Software Contable – SIIGO Básico	1	10.000.000	10.000.000
TOTAL			14.314.000

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 57. Equipos de oficina de operación

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Televisor	2	1.560.000	3.120.000
DVD	1	280.000	280.000
Minicomponente	1	640.000	640.000
Rockola	1	1.350.000	1.350.000
Video beam	1	3.600.000	3.600.000
TOTAL			8.990.000

Fuente: Autoras del Proyecto

5.1.1.6 Herramientas. Se relacionan las herramientas necesarias para el área operativa de la empresa.

Cuadro 58. Herramientas

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Herramientas de jardinería	1	300.000	300.000
Carretilla	1	120.000	120.000
Herramientas de carpintería	1	280.000	280.000
Herramientas eléctricas	1	120.000	120.000
TOTAL			820.000

Fuente: Autoras del Proyecto

5.1.1.7. Vehículos. No se contempla la necesidad de invertir en Vehículos.

5.1.1.8 Total Inversión fija. Integrada por los equipos de oficina, los muebles y enseres, las herramientas, con el adicional de un vehículo para uso de la empresa.

Cuadro 59. Total de Inversión fija

ACTIVO	VALOR
Equipo oficina (Cuadro 56 y 57)	23.304.000
Muebles y enseres (Cuadro 54 y 55)	23.996.000
Herramientas (Cuadro 58)	820.000
VALOR TOTAL	48.120.000

Fuente: Autoras del Proyecto

5.1.2 Inversión diferida. La inversión diferida incluye todos los gastos necesarios antes que la empresa abra sus puertas al público, y que se pueden amortizar en los 5 primeros años de vida de la misma; entre ellos están: el valor del estudio de factibilidad para la creación de esta empresa, el valor de los trámites de legalización de la empresa ante las entidades oficiales y privadas, las adecuaciones locativas, el sitio web y el valor correspondiente a la publicidad de lanzamiento del servicio, detallada en el estudio de mercados.

Cuadro 60. Inversión diferida

DESCRIPCIÓN	VALOR
Estudio de factibilidad	1.600.000
Gastos notariales y de funcionamiento	280.000
Adecuaciones locativas	6.000.000
Publicidad y promoción de lanzamiento (Cuadro 24)	6.100.000
TOTAL	13.980.000
AMORTIZACIÓN ANUAL	2.796.000

DESCRIPCIÓN	VALOR
AMORTIZACIÓN MENSUAL	233.000

Fuente: Autoras del Proyecto

5.1.3 Inversión de capital de trabajo. Para determinar el capital de trabajo necesario para que la empresa inicie operaciones adecuadamente, se calculará el valor de la mano de obra directa, de los costos indirectos, además los gastos de administración y ventas; no se consideran insumos, ni materias primas por ser una empresa del sector servicios. Este capital se presupuesta para un mes, donde la empresa necesita cubrir sus egresos y no tener problemas de liquidez; durante este tiempo se cubrirán los costos de producción del servicio, los gastos administrativos y de ventas, y los gastos financieros.

5.1.3.1 Costos de producción. Estos son los que intervienen directa e indirectamente en la producción del servicio.

- Materias Primas. No hay materias primas; respecto a los insumos como elementos de papelería, de cafetería, y de aseo, éstos serán presupuestados como gastos indirectos y generales.
- Mano obra directa. Esta partida incluye la nómina correspondiente a dos operarios, quienes serán los encargados de realizar las funciones de enfermero y recreacionista. Corresponde el valor de los salarios, el auxilio de transporte, seguridad social, los aportes parafiscales, las prestaciones sociales y la dotación.

El factor prestacional se aplicará de acuerdo a la LEY 1429 DE 2010, Artículo 5°: Progresividad en el pago de los parafiscales y otras contribuciones de nómina.

Las pequeñas empresas que inicien su actividad económica principal a partir de la promulgación de la presente ley, realizarán sus aportes al Sena, ICBF y cajas de compensación familiar, así como el aporte en salud a la subcuenta de solidaridad del Fosyga de forma progresiva, siguiendo los parámetros mencionados a continuación:

- Cero por ciento (0%) del total de los aportes mencionados en los dos primeros años gravables, a partir del inicio de su actividad económica principal.
- Veinticinco por ciento (25%) del total de los aportes mencionados en el tercer año gravable, a partir del inicio de su actividad económica principal.
- Cincuenta por ciento (50%) del total de los aportes mencionados en el cuarto año gravable, a partir del inicio de su actividad económica principal.

- Setenta y cinco por ciento (75%) del total de los aportes mencionados en el quinto año gravable, a partir del inicio de su actividad económica principal.
- Ciento por ciento (100%) del total de los aportes mencionados del sexto año gravable en adelante, a partir del inicio de su actividad económica principal.³⁶

Por lo anterior, el factor prestacional varía para cada año, lo que se puede observar en la siguiente Cuadro.

Cuadro 61. Mano Obra Directa

CARGO	SALARIO	SUB. TR.	PUESTOS	TOTAL ANUAL
Recreacionista	800.000	67.800	2	20.827.200
Psicólogo	1.100.000	67.800	2	28.027.200
Instructor Botánico	600.000	67.800	4	32.054.400
Enfermero	900.000	67.800	2	23.227.200
Subtotales	3.400.000	271.200	10	104.136.000

CARGO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	Factor Prestacional				
	51,842%	51,842%	51,842%	51,842%	51,842%
Recreacionista	10.797.237	10.797.237	10.797.237	10.797.237	10.797.237
Psicólogo	14.529.861	14.529.861	14.529.861	14.529.861	14.529.861
Instructor de Botánica	16.617.642	16.617.642	16.617.642	16.617.642	16.617.642
Enfermero	12.041.445	12.041.445	12.041.445	12.041.445	12.041.445
Subtotales	53.986.185	53.986.185	53.986.185	53.986.185	53.986.185
TOTAL CARGA SALARIAL	158.122.185	158.122.185	158.122.185	158.122.185	158.122.185

Fuente: Autoras del Proyecto

- Costos indirectos de operación. Estos costos incluyen los insumos de aseo y cafetería, los gastos por servicios de electricidad y agua, el mantenimiento de las instalaciones y equipos al servicio de los clientes y usuarios, un porcentaje del arriendo y la depreciación operativa.

³⁶ Portal de consulta en Línea. Consultas Laborales. Pago de los parafiscales y otras contribuciones de nómina. Consultado Mayo 21 de 2012. Disponible en: (<http://consultas-laborales.com.co>)

Cuadro 62. Depreciación operativa.

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL	VIDA ÚTIL	VALOR DEPRECIACIÓN ANUAL	VALOR SALVAMENTO
Equipos	8.990.000	5	1.798.000	-
Muebles y enseres	21.660.000	10	2.166.000	10.830.000
Herramientas	820.000	5	164.000	-
VALOR ANUAL			4.128.000	10.830.000
DEPRECIACIÓN MENSUAL			344.000	

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 63. Costos indirectos de operación

DETALLE	VR MENSUAL	VR ANUAL
Elementos de aseo	60.000	720.000
Elementos de cafetería	120.000	1.440.000
Electrificadora	340.000	4.080.000
Acueducto	130.000	1.560.000
Mantenimiento de planta y equipos	230.000	2.760.000
Seguros de planta y equipos	100.000	1.200.000
Arriendo (80%)	1.040.000	12.480.000
Depreciación activos operativos	344.000	4.128.000
TOTAL	2.364.000	28.368.000

Fuente: Autoras del Proyecto

- Total costos de producción. Como es una empresa de servicios, sólo se relacionan los costos por mano de obra directa (nómina operativa) y costos indirectos de operación.

Cuadro 64. Total costos de producción

DETALLE	VR MENSUAL	VR ANUAL
MOD	13.176.849	158.122.185
CIF	2.364.000	28.368.000
TOTAL	15.540.849	186.490.185

Fuente: Autoras del Proyecto

Gastos de administración y ventas. Entre ellos están los gastos generales, donde algunos son compartidos con los costos operativos como los servicios y el arriendo, pero que se cuantifican por separado para facilitar los cálculos que se presentan más adelante, también se tiene en cuenta la depreciación de activos administrativos; se presenta el cálculo de la nómina de administración, para la cual

el factor prestacional varía conforme lo indica la LEY 1429 DE 2010, Artículo 5° y que fue explicada en el numeral 5.1.3.1.2.

Cuadro 65. Depreciación de activos administrativos

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL	VIDA ÚTIL	VALOR DEPRECIACIÓN ANUAL	VALOR SALVAMENTO
Equipos	4.314.000	5	862.800	-
Software Contable	10.000.000	5	2.000.000	
Muebles y enseres	2.336.000	10	233.600	1.168.000
VALOR ANUAL			3.096.400	1.168.000
DEPRECIACIÓN MENSUAL			258.033	

Fuente: Autoras del Proyecto

Gastos generales. Se destacan los gastos por honorarios del contador. El Instructor de Botánica fue considerado más como gasto administrativo y de ventas porque debe mantener los jardines en excelentes condiciones para que atraiga nuevos clientes a la empresa.

Cuadro 66. Gastos generales.

DETALLE	VR MENSUAL	VR ANUAL
Elementos de aseo	20.000	240.000
Elementos de cafetería	15.000	180.000
Elementos de papelería	28.000	336.000
Arriendo (20%)	260.000	3.120.000
Electrificadora	90.000	1.080.000
Acueducto	20.000	240.000
Internet	60.000	720.000
Mantenimiento Sitio Web	15.000	180.000
Telefonía	80.000	960.000
Publicidad operativa	315.000	3.780.000
Seguros administrativos	50.000	600.000
Renovación licencias programas	10.000	120.000
Depreciación activos administrativos	258.033	2.796.000
Amortización diferida	233.000	2.796.000
Honorarios Contador	230.000	2.760.000
TOTAL		20.208.400

Fuente: Autoras del Proyecto

Nómina de administración. Integrada por el Director, la secretaria auxiliar contable, y la auxiliar de servicios generales. De la misma manera que para la MOD, se aplica el factor prestacional en cada año proyectado.

Cuadro 67. Nómina de Administración.

Cargo	Salario	Sub. Transp.	Puestos	Total Anual
Director	1.500.000	-	1	18.000.000
Orientador	650.000	67.800	1	8.613.600
Auxiliar de Servicios Generales	600.000	67.800	1	8.013.600
Subtotales	2.750.000	135.600	3	34.627.200

Cargo	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
	Factor Prestacional				
	51,842%	51,842%	51,842%	51,842%	51,842%
Director	9.331.560	9.331.560	9.331.560	9.331.560	9.331.560
Orientador	4.465.463	4.465.463	4.465.463	4.465.463	4.465.463
Auxiliar de Servicios Generales	4.154.411	4.154.411	4.154.411	4.154.411	4.154.411
Subtotales	17.951.433	17.951.433	17.951.433	17.951.433	17.951.433
TOTAL CARGA SALARIAL	52.578.633	52.578.633	52.578.633	52.578.633	52.578.633

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 68. Total gastos de administración y ventas

CONCEPTO	VALOR MES	VALOR AÑO
Nómina administrativa	4.381.553	52.578.633
Gastos generales	1.669.033	20.208.400
TOTAL	6.050.586	72.787.033

Fuente: Autoras del Proyecto

5.1.3.3 Gastos Financieros. Para apalancar financieramente el proyecto, se decide recurrir a un crédito bancario por \$15.000.000, a una tasa de 1,45% mensual, por un periodo de 36 meses. A continuación se presenta la amortización de dicho crédito, y se calculan los gastos financieros para cada periodo.

Cuadro 69. Amortización crédito

Préstamo	15.000.000	Interés mensual		1,45%
Periodo	36 meses	Valor cuota mensual		537.782
Periodo	Capital	Intereses	Cuota Total	Saldo
1	320.282	217.500	537.782	14.679.718
2	324.926	212.856	537.782	14.354.792
3	329.638	208.144	537.782	14.025.154
4	334.417	203.365	537.782	13.690.737

Préstamo	15.000.000	Interés mensual		1,45%
Periodo	36 meses	Valor cuota mensual		537.782
5	339.266	198.516	537.782	13.351.471
6	344.186	193.596	537.782	13.007.285
7	349.176	188.606	537.782	12.658.109
8	354.239	183.543	537.782	12.303.869
9	359.376	178.406	537.782	11.944.493
10	364.587	173.195	537.782	11.579.907
11	369.873	167.909	537.782	11.210.033
12	375.237	162.545	537.782	10.834.797
13	380.677	157.105	537.782	10.454.119
14	386.197	151.585	537.782	10.067.922
15	391.797	145.985	537.782	9.676.125
16	397.478	140.304	537.782	9.278.647
17	403.242	134.540	537.782	8.875.405
18	409.089	128.693	537.782	8.466.316
19	415.020	122.762	537.782	8.051.296
20	421.038	116.744	537.782	7.630.258
21	427.143	110.639	537.782	7.203.115
22	433.337	104.445	537.782	6.769.778
23	439.620	98.162	537.782	6.330.158
24	445.995	91.787	537.782	5.884.163
25	452.462	85.320	537.782	5.431.701
26	459.022	78.760	537.782	4.972.679
27	465.678	72.104	537.782	4.507.001
28	472.430	65.352	537.782	4.034.570
29	479.281	58.501	537.782	3.555.289
30	486.230	51.552	537.782	3.069.059
31	493.281	44.501	537.782	2.575.779
32	500.433	37.349	537.782	2.075.345
33	507.689	30.093	537.782	1.567.656
34	515.051	22.731	537.782	1.052.605
35	522.519	15.263	537.782	530.086
36	530.086	7.686	537.772	0

Fuente: Autoras del Proyecto

5.1.3.4 Total Capital de trabajo. Para iniciar operaciones sin problemas de liquidez, la empresa deberá disponer para su primer mes de funcionamiento, la suma de \$20.988.902.00. Es necesario descontar los valores correspondientes a depreciaciones y amortización de diferidos, porque estos no representan salidas de efectivo.

Cuadro 70. Total Capital de trabajo

DETALLE	VR MENSUAL
Costos totales de producción	15.540.849
Gastos de administración y ventas	6.065.586
Gastos financieros	217.500
Menos depreciaciones	- 602.033
Menos amortización diferidos	- 233.000
TOTAL	20.988.902

Fuente: Autoras del Proyecto

5.1.4 Inversión total. En este rubro se consideran todas las erogaciones correspondientes a la inversión fija, diferida y capital de trabajo.

Cuadro 71. Inversión total

DETALLE	VALOR
Inversión fija	48.120.000
Inversión diferida	13.980.000
Inversión capital de trabajo	20.988.902
TOTAL	83.088.902

Fuente: Autoras del Proyecto

5.1.5 Fuentes de financiación. En todo proyecto es importante definir de donde provendrán los recursos financieros que se necesitan. Existen unos recursos propios, pero por no ser suficientes, se buscará la participación de inversionistas para que hagan parte de esta sociedad.

5.1.5.1 Recursos propios. Las creadoras de este proyecto y fundadoras de la sociedad aportarán recursos financieros propios por valor de \$48.088.902.00, éstos representan el 57,88 % de la inversión total.

5.1.5.2 Recursos de inversionistas. Los inversionistas que quieran ser parte de esta sociedad entregarán aportes sociales iguales o inferiores a \$10.000.000.00 cada uno; se espera completar con estos recursos (propios más inversionistas más crédito) el 100% de la inversión total equivalente a \$ 83.088.902.00.

5.2. COSTOS

5.2.1. Costos fijos. Comprende aquellos costos que no sufren variación en un periodo de tiempo determinado, para este proyecto, ese periodo será de cinco años.

Cuadro 72. Costos fijos

CONCEPTO	VR ANUAL
Nómina administrativa	52.578.633
Arriendo	15.600.000
Seguros de planta y equipos	1.200.000
Depreciación activos operativos	4.128.000
Electrificadora (Cargo Fijo)	1.080.000
Acueducto (Cargo Fijo)	240.000
Internet	720.000
Mantenimiento Sitio web	180.000
Telefonía	960.000
Publicidad operativa	3.780.000
Seguros administrativos	600.000
Renovación licencias programas	120.000
Depreciación activos administrativos	3.096.000
Amortización diferida	2.796.000
Honorarios Contador	2.760.000
TOTAL	89.839.033

Fuente: Autoras del Proyecto

5.2.2. Costos variables. Son aquellos costos que se ven afectados de forma directa según aumente o disminuya la capacidad de servicio. Se han incluido los siguientes costos porque se pueden modificar durante los cinco años de operación de la empresa.

Cuadro 73. Costos variables

CONCEPTO	VR ANUAL
MOD	158.122.185
Elementos de aseo	720.000
Elementos de cafetería	1.440.000
Electrificadora	4.880.000
Acueducto	1.560.000
Mantenimiento de planta y equipos	2.760.000
TOTAL	168.682.185

Fuente: Autoras del Proyecto

5.2.3. Costos totales unitarios. La determinación de este costo permite hallar el costo unitario del servicio.

Cuadro 74. Costos totales unitarios (día)

CONCEPTO	VR ANUAL	Adultos Año	Costo Unitario
Costos Fijos	89.839.033	51.456	1.746
Costos Variables	168.682.185	51.456	3.278
TOTAL	258.521.218	51.456	5.024

Fuente: Autoras del Proyecto

Al dividir este valor por el número de servicios diarios que se puede vender en el primer año de operaciones (según los estudios de mercados y técnico), se obtiene como resultado el costo total de cada día de servicio/persona:

$$\text{Costo Total Unitario} = \$258.521.218.00 / 51.456 = \$ 5.024$$

5.3. PRECIO DE VENTA

El precio de venta corresponde al valor promedio que debe pagar cada cliente por cada día para poder acceder al servicio de la empresa. El estudio de mercados nos permitió establecer el valor promedio que pagaría un cliente por el servicio ofrecido, tomada esta referencia y obtenido ya el costo unitario del servicio por día estableceremos una rentabilidad que permita competir en el mercado, y que asegure una estabilidad financiera tal que sea sostenible y rentable el proyecto. Margen de Utilidad = 10% Precio de Venta = \$5.600.00

Cuadro 75. Precio de Venta del servicio por día

Precio de venta	CF Unitario + CV Unitario / (1- % Utilidad)
P.V	\$1.746 + 3.278 / (1- % Utilidad)
P.V	\$5.024 / (1 – 10%)
P.V	\$5.582
Valor redondeado	\$5.600

Fuente: Autoras del Proyecto

Se mencionó como estrategia de fijación de precios tener el precio arrojado en el estudio de mercados como referente del precio de venta adecuado para este servicio, aclarando previamente que la fijación de este depende de los costos y de un margen de utilidad adecuado, que permita cubrir los requerimientos financieros del proyecto.

Como se ha establecido un atributo diferenciador que permite cobrar por actividad el servicio ofrecido y se ha establecido que un servicio consta de una hora, se hace necesario establecer también el precio de venta de un solo servicio. Como es natural si el proyecto se ofreciera con precio de venta por servicio y no por día como se ha establecido este sería por su puesto más rentable de manera general en términos de punto de equilibrio 154.774 Unidades a vender, de TIR (66,58%) y de tiempo de recuperación (3 años, 17 días). Para determinar este valor se contemplan las mismas condiciones en términos técnicos, con la variante de establecer que existen un mercado potencial de 243.234 Adultos mayores al mes con frecuencia de participación mensual de tres veces al mes: un total de 8.756.424 Adultos mayores demandando el servicio al año. Según la capacidad instalada (al doble de capacidad) en el centro, estará en condiciones de producir 343.040 servicios al año, capacidad que se le ha dado un margen de eficiencia del 60%, (que reduce los servicios a ofrecer a 205.824 servicios) lo que corresponde a un nivel de cobertura del mercado del 2,35%. Con las mismas condiciones en términos financieros y las variantes ya establecidas Los costos totales unitarios de un servicio (Una actividad de una hora) serian de \$1.256 y establecido el mismo margen de ganancia (10%), el precio para vender un servicio será de \$1.396 Redondeado a \$1.400.

Cuadro 76. Costo Unitario de una Actividad o servicio (Una Hora)

	VR ANUAL	Servicios Año (capacidad Utilizada) 60% eficiencia	Costo Unitario
Costos Fijos	89.839.033	205.824	436
Costos Variables	168.682.185	205.824	820
Total	258.521.218	205.824	1.256

Fuente: Autoras del Proyecto

5.4. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS

Los estados financieros se preparan para presentar un informe periódico acerca de la situación de la empresa, los avances de la administración y los resultados obtenidos durante el periodo que se desea evaluar. Es una combinación de hechos registrados, convenciones contables y juicios personales.

Son básicos entre los estados financieros el Balance General y el Estado de Resultados. El Balance General representa la situación de los activos y pasivos de una empresa así como el estado de su patrimonio. El Balance General es de carácter estancado, muestra la situación de la organización en un momento dado sin ser acumulativo.

5.4.1 Estado de Resultados Proyectados a 5 años. Antes de presentar este estado, se detallan los costos de ventas y los gastos de administración durante el horizonte del proyecto, por cuanto tienen rubros que son variables cada año.

Cuadro 77. Costo de ventas

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mano de Obra Directa	158.122.185	158.122.185	158.122.185	158.122.185	158.122.185
Elementos de aseo	720.000	720.000	720.000	720.000	720.000
Elementos de cafetería	1.440.000	1.512.000	1.587.600	1.666.980	1.750.329
Electrificadora	4.080.000	4.284.000	4.498.200	4.723.110	4.959.266
Acueducto	1.560.000	1.638.000	1.719.900	1.805.895	1.896.190
Mantenimiento de planta y equipos	2.760.000	2.898.000	3.042.900	3.195.045	3.354.797
Seguros de planta y equipos	1.200.000	1.200.000	1.200.000	1.200.000	1.200.000
Arriendo (80%)	12.480.000	12.480.000	12.480.000	12.480.000	12.480.000
Depreciación activos operativos	4.128.000	4.128.000	4.128.000	4.128.000	4.128.000
TOTAL	186.490.185	186.490.185	186.490.185	186.490.185	186.490.185

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 78. Gastos de administración y ventas

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Nómina administrativa	52.578.633	52.578.633	52.578.633	52.578.633	52.578.633
Gastos generales	20.208.400	20.208.400	20.208.400	20.208.400	20.208.400
TOTAL	72.787.033	72.787.033	72.787.033	72.787.033	72.787.033

Fuente: Autoras del Proyecto

Estado de Resultados Proyectados. En la primera fila de la Cuadro siguiente se muestran los porcentajes aplicados para el impuesto de renta considerando la LEY 1429 DE 2010. Los ingresos por ventas corresponden a multiplicar la capacidad utilizada de cada año por el precio de venta de cada día de servicio.

Cuadro 79. Estado de Resultados Projectados

Impuesto de renta	0,00%	0,00%	8,25%	16,50%	24,75%
DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas	288.153.600	302.561.280	317.689.344	333.573.811	350.252.502
Menos costos de ventas	186.490.185	186.982.185	187.498.785	188.041.215	188.610.767
Utilidad Bruta	101.663.415	115.579.095	130.190.559	145.532.596	161.641.735
Menos gastos de administración y ventas	- 72.787.033	- 72.787.033	- 72.787.033	- 72.787.033	- 72.787.033
Utilidad Operacional	28.876.382	42.792.062	57.403.526	72.745.563	88.854.702
Menos gastos Financieros	- 2.288.181	- 1.502.750	- 569.211	-	-
Utilidad antes de Imp.	26.588.201	41.289.312	56.834.315	72.745.563	88.854.702
Menos Impuestos	-	-	- 4.688.831	- 12.003.018	- 21.991.539
Utilidad Líquida	26.588.201	41.289.312	52.145.484	60.742.545	66.863.163
Menos Reserva Legal (10%)	- 2.658.820	- 4.128.931	- 5.214.548	- 6.074.255	- 6.686.316
UTILIDAD EJERCICIO	23.929.381	37.160.381	46.930.935	54.668.291	60.176.847

Fuente: Autoras del Proyecto

5.4.2. Flujo de Caja Projectado. Muestra los ingresos y egresos de efectivo que se consiguen al llegar a concretar las ventas de acuerdo con las operaciones pronosticadas. Aprueba conocer las necesidades de financiación a corto plazo para atender las erogaciones durante un periodo, o la disponibilidad al finalizar el mismo para realizar inversiones productivas y efectuar amortizaciones.

Los ingresos son obtenidos por la venta de los servicios diarios al mercado objetivo, el capital social y el apalancamiento financiero.

Los egresos relacionan todas las erogaciones de dinero de los cinco años, algunas de las cuales son fijas y otras son variables. Para las erogaciones variables, su incremento está directamente relacionado con el incremento de la capacidad utilizada, y se calcularon usando la regla de tres, donde se tomó como referente la capacidad del año respectivo.

Cuadro 80. Flujo de Caja Proyectado

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6
INGRESOS							
Ventas		288.153.600	302.561.280	317.689.344	333.573.811	350.252.502	
Capital social	68.088.902						
Préstamo bancario	15.000.000						
TOTAL INGRESOS	83.088.902	288.153.600	302.561.280	317.689.344	333.573.811	350.252.502	
EGRESOS							
Inversión fija	48.120.000	-	-	-	-	-	
Inversión diferida	13.980.000	-	-	-	-	-	
Mano de Obra Directa		158.122.185	158.122.185	158.122.185	158.122.185	158.122.185	
Elementos de aseo		720.000	720.000	720.000	720.000	720.000	
Elementos de cafetería		1.440.000	1.512.000	1.587.600	1.666.980	1.750.329	
Electrificadora		4.080.000	4.284.000	4.498.200	4.723.110	4.959.266	
Acueducto		1.560.000	1.638.000	1.719.900	1.805.895	1.896.190	
Mantenimiento de planta y equipos		2.760.000	2.898.000	3.042.900	3.195.045	3.354.797	
Seguros de planta y equipos		1.200.000	1.200.000	1.200.000	1.200.000	1.200.000	
Arriendo		15.600.000	15.600.000	15.600.000	15.600.000	15.600.000	
Nómina administrativa		52.578.633	52.578.633	52.578.633	52.578.633	52.578.633	

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6
Elementos de aseo		240.000	240.000	240.000	240.000	240.000	
Elementos de cafetería		180.000	180.000	180.000	180.000	180.000	
Elementos de papelería		336.000	336.000	336.000	336.000	336.000	
Electrificadora		720.000	720.000	720.000	720.000	720.000	
Acueducto		240.000	240.000	240.000	240.000	240.000	
Internet		1.080.000	1.080.000	1.080.000	1.080.000	1.080.000	
Mantenimiento Sitio web		180.000	180.000	180.000	180.000	180.000	
Telefonía		960.000	960.000	960.000	960.000	960.000	
Publicidad operativa		3.780.000	3.780.000	3.780.000	3.780.000	3.780.000	
Seguros administrativos		600.000	600.000	600.000	600.000	600.000	
Renovación licencias programas		120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	
Honorarios Contador		2.760.000	2.760.000	2.760.000	2.760.000	2.760.000	
Gastos financieros		2.288.181	1.502.750	569.211	-	-	
Amortización crédito		4.165.203	4.950.634	5.884.163			
Pago impuestos			-	-	4.688.831	12.003.018	
TOTAL EGRESOS	62.100.000	255.710.202	256.202.202	256.718.792	255.496.679	263.380.418	
Capital de trabajo							20.988.902
Depreciaciones							11.998.000
SALDO NETO DE CAJA	20.988.902	32.443.398	46.359.078	60.970.552	78.077.132	86.872.084	32.986.902
Saldo inicial de caja		20.988.902	53.432.299	99.791.377	160.761.929	238.839.061	
SALDO FINAL CAJA	20.988.902	53.432.299	99.791.377	160.761.929	238.839.061	325.711.145	

Fuente: Autoras del Proyecto

5.4.3. Balance General a 5 años.

Cuadro 81. Balance General a 5 años

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO					
ACTIVO CORRIENTE					
Caja y bancos	53.432.299	99.791.377	160.761.929	238.839.061	325.711.145
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	53.432.299	99.791.377	160.761.929	238.839.061	325.711.145
ACTIVO FIJO					
Equipo de oficina	23.304.000	23.304.000	23.304.000	23.304.000	23.304.000
Muebles y enseres	23.996.000	23.996.000	23.996.000	23.996.000	23.996.000
Herramientas	820.000	820.000	820.000	820.000	820.000
Vehículos	-	-	-	-	-
Menos depreciación acumulada	-7.224.400	-14.448.800	-21.673.200	-28.897.600	-36.122.000
TOTAL ACTIVO FIJO	40.895.600	33.671.200	26.446.800	19.222.400	11.998.000
ACTIVOS DIFERIDOS	13.980.000	13.980.000	13.980.000	13.980.000	13.980.000
Menos amortización acumulada	-2.796.000	-5.592.000	-8.388.000	-11.184.000	-13.980.000
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	11.184.000	8.388.000	5.592.000	2.796.000	-
TOTAL ACTIVO	105.511.899	141.850.577	192.800.729	260.857.461	337.709.145
PASIVO					
PASIVO CORRIENTE					
Impuesto de Renta	-	-	4.688.831	12.003.018	21.991.539
TOTAL PASIVO CORRIENTE	-	-	4.688.831	12.003.018	21.991.539
PASIVO NO CORRIENTE					
Obligaciones Financieras	10.834.797	5.884.163	-	-	-
TOTAL PASIVO NO	10.834.797	5.884.163	-	-	-

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CORRIENTE					
TOTAL PASIVO	10.834.797	5.884.163	4.688.831	12.003.018	21.991.539
PATRIMONIO					
Capital Social	68.088.902	68.088.902	68.088.902	68.088.902	68.088.902
Reserva Legal	2.658.820	6.787.751	12.002.300	18.076.554	24.762.871
Utilidad Ejercicios Anteriores	-	23.929.381	61.089.762	108.020.697	162.688.988
Utilidad del Ejercicio	23.929.381	37.160.381	46.930.935	54.668.291	60.176.847
TOTAL PATRIMONIO	94.677.103	135.966.414	188.111.898	248.854.443	315.717.607
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	105.511.899	141.850.577	192.800.729	260.857.461	337.709.146

Fuente: Autoras del Proyecto

5.5. CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO

- En general el estudio financiero permite afirmar o negar la viabilidad del proyecto en términos monetarios, para este caso es posible determinar un estado positivo del mismo porque: se han esclarecido los valores determinantes en la inversión necesaria para el proyecto (\$83.088.902.00), y por medio de este se ha establecido que la inversión fija (terreno, maquinaria, muebles y enseres, equipo de oficina, herramientas y equipos) suma un total de \$48.120.000.00, la inversión diferida suma \$13.980.000.00. Por su parte el capital de trabajo requerido para la producción suma un total de \$20.988.902.00, los gastos de administración y ventas mensual \$6.065.586.00, y el préstamo necesario suma \$15.000.000.00
- Los socios fundadores serán los encargados de aportar el 57,88% de la inversión total necesaria (\$48.088.902.00).
- Los costos fijos del proyecto suman un total de \$89.839.033.00, mientras que los variables suman \$168.682.185.00, estos han permitido establecer los costos unitarios del servicio diario en un total de \$5.024.00 con un margen de utilidad de 10% el precio diario del servicio será de \$5.600.00 diarios con aceptación total del mercado objetivo.
- Las condiciones del proyecto (atributos) obligan a establecer un precio por actividad dentro del centro, este estimado bajo los costos determinados y con la misma utilidad del precio por día, se ha fijado en \$1.400.00
- Las proyecciones de los estados financieros del centro, muestran que desde el primer año de operaciones este registra utilidades operacionales positivas, lo que obedece a que los ingresos por ventas han sido suficientes para cubrir los costos de ventas y los gastos de administración y ventas.
- El mayor porcentaje de la inversión total requerida (57,91%) se destinará a la compra de los activos, los que se depreciarán a cinco años y diez años.
- El costo de ventas representa el 65% de las ventas de cada periodo. Los gastos de administración y ventas, representan un 25% de estas mismas ventas.

6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

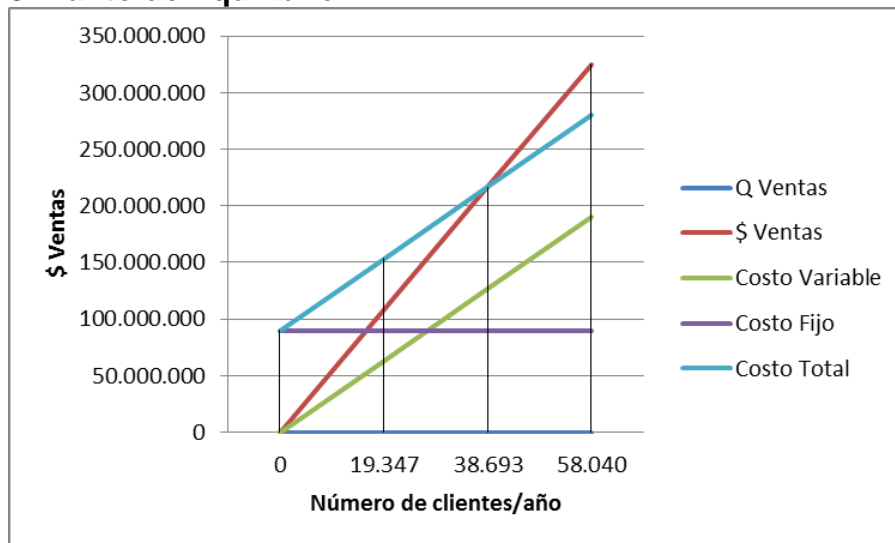
6.1. PUNTO DE EQUILIBRIO.

Es denominado también el punto muerto donde se puede determinar el nivel de ventas necesario para que la empresa cubra sus costos. El concepto de punto de equilibrio desarrolla una metodología para establecer la situación donde la empresa no pierde ni gana dinero. Se aplica al presente proyecto con el fin de analizar las relaciones entre los costos fijos totales, los costos totales variables, los beneficios y determinar el nivel de producción del servicio en que los ingresos por venta de los servicios son iguales a los costos totales, es decir, no se presenta utilidad. El punto de equilibrio para el primer año se logra mediante la siguiente ecuación:

Q	Costo Fijo Total / (Precio de Venta – Costo Variable Unitario)
	89.839.033 / (\$5.600 - \$3.278)
	38.693,42 Unidades

La gráfica siguiente ilustra el punto de equilibrio durante el primer año de operaciones de este proyecto.

Gráfico 15. Punto de Equilibrio



Fuente: Autoras del Proyecto

6.2. IMPACTO SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Las personas de la tercera edad del área metropolitana de Bucaramanga tendrán la oportunidad de acceder al servicio de esparcimiento, por medio de la nueva empresa que pondrá todos sus recursos a la disposición de los clientes y usuarios para que éstos puedan lograr la satisfacción de una necesidad existente e identificada por ellos mismos. Este servicio estará disponible para cualquier persona de la tercera edad del Área Metropolitana de Bucaramanga, sin embargo por segmentación del mercado, la oferta inicial será para las que tengan edades comprendidas entre los 60 y 74 años.

Para desarrollar sus operaciones, la nueva empresa generará 13 empleos directos, 3 de ellos en la parte administrativa, y 10 en la operativa. Personal que será escogido de los diferentes municipios que componen el AMB. Este mismo número de empleos, beneficiará a las familias respectivas, al poder contar con unos ingresos estables y dignos, y con los programas de salud, de vivienda, de recreación y de educación que las EPS, ARP, SENA, Cajas de Compensación, Fondos de pensiones y cesantías, e incluso el ICBF, podrán desarrollar en la región. También generará tres empleos indirectos, mediante la contratación de servicios por OPS (Órdenes de Prestación de Servicios), de un contador, un psicólogo, y un Instructor de Botánica. Mejorará los ingresos económicos de los proveedores de servicios (agencia de empleo, litografía, etc.), y proveedores de insumos, de bienes y de equipos. Por medio del pago de los impuestos que se aplican a esta actividad, los gobiernos nacional, departamental y municipal, podrán desarrollar sus propios proyectos de inversión social.

6.3. IMPACTO AMBIENTAL

El impacto ambiental de este proyecto se evalúa en la Cuadro siguiente que corresponde a una matriz actividad-impacto: Al revisar la anterior evaluación se puede observar que las mayores repercusiones en el ambiente se generan en el proceso Operativo, que para este proyecto caso es la prestación del servicio. Aunque todos los impactos son bajos, es importante entablar medidas que hagan aún más pequeño este impacto. El objetivo es lograr un impacto casi nulo en varios de los aspectos donde sea esto posible, por lo que se plantean las siguientes propuestas de mitigación:

Cuadro 82. Matriz actividad-impacto

EFECTOS DEL PROYECTO EN EL MEDIO AMBIENTE		ADMINISTRACIÓN										OPERACIÓN			VENTAS		
		Telefonos	Impresiones	Utensilios Básicos	Hojas Utilizadas	Servicios Entrega	Limpieza	Ruido	Computador	Polvo	Comida	Transporte	Actividades	Paseos	Publicidad	Cotizaciones	Internet
AGUA	Contaminación Agua																
	Basuras Mares																
	Estanques																
	Desperdicio																
AIRE	Ruido																
	Cigarrillos																
	Basuras																
	Transporte - Humo																
	Desechos Animales																
TIERRA	Basuras																
	Uso del Espacio																
	Reciclaje																
	Siembras																
	Desechos Animales																
BIOTA	Calidad Paisaje																
	Zonas Verdes Afectadas																
	Pasto Seco																
	Daño Animales																
	Tala y Quema																

Impacto	
Bajo	
Medio	
Alto	

Fuente: Autoras del Proyecto

- Área Administrativa: Hacer promoción de reciclaje como método para mitigar el efecto del uso constante de papelería y utensilios básicos. Utilizar Modo vibración en Teléfonos para Mitigar efectos de Ruido, educar al servicio de limpieza para evitar estancamientos de agua haciendo buen uso de ella en la jornadas de limpieza y cocina, para evitar el desperdicio – Usar grifos controladores de presión, contratar servicio de Mensajería exigiendo motor de 4 Tiempos en los motorizados.
- Área Operativa: Campañas de concientización para mitigar los efectos de contaminación por humo, por desechos animales, por basuras; proteger contra la contaminación los mares en paseos, en fogatas; dar protección a los animales y sus hábitats. La idea será trascender hasta los hogares.

- Área De Ventas: Promover el uso de cotizaciones virtuales (para los familiares de los adultos de tercera edad). Hacer uso de papel reciclable para los mismos efectos.

El proyecto, Factibilidad para la creación de un centro de esparcimiento para personas de la tercera edad en el área metropolitana de Bucaramanga, es un proyecto con impacto medio en todas las clasificaciones de impacto para el ambiente.

Las actividades desarrolladas (servicios prestados) generan impactos que pueden atenuarse con acciones dinámicas que permitan concientizar a los clientes del servicio de la importancia de cuidar el medio ambiente.

Campañas de concientización que trasciendan hasta el hogar son la finalidad en la responsabilidad que descansa en las organizadoras del proyecto sobre la protección de la Tierra.

Concientización en el uso apropiado de artefactos eléctricos, de medios de transporte, de utensilios básicos; compras de electrodomésticos ahorradores de energía; son las principales propuestas de control del impacto del proyecto sobre el ambiente.

La propuesta es “Proteger la Tierra; porque Solo tenemos Un Ambiente y Cuidarlo es Compromiso de Todos.”

6.4. IMPACTO FINANCIERO.

Con base en los presupuestos y proyecciones financieros realizados se puede calcular ahora la conveniencia económica y financiera de llevar a cabo el proyecto a través del cálculo de las variables financieras más adecuadas como son el valor presente neto, la tasa interna de retorno, y las razones financieras.

6.4.1. Valor presente neto. Este valor se calcula a partir del Flujo de Caja Neto proyectado a 5 años, y el valor de la inversión inicial (Año 0).
Se puede hallar el VPN sumando los VNA de cada año:

Cuadro 83. Valor presente neto

AÑO	FLUJO DE CAJA NETO	VNA
0	- 68.088.902	- 68.088.902
1	32.443.398	28.934.499
2	46.359.078	36.873.474
3	60.970.552	43.250.290
4	78.077.132	49.394.931
5	86.872.084	49.014.932
6	32.986.902	16.598.901
VPN		155.978.125

Fuente: Autoras del Proyecto

Los inversionistas esperan un rendimiento mínimo del 5,43% (DTF a Mayo 17 de 2012) sobre el capital aportado, estimando este porcentaje como el costo de oportunidad que pueden lograr en el mercado al invertir en un banco. Este rendimiento deberá ser afectado por el factor de riesgo (10% para el sector servicios) y la tasa de inflación (3,43% a mayo de 2012) para determinar cuál es la tasa de evaluación, para ello se aplica las siguientes fórmulas:

$$\begin{aligned} \text{Tasa con riesgo} &= [(1 + \text{Rendimiento pedido}) * (1 + \text{Factor de riesgo})] - 1 \\ &= [(1 + 0,0543) * (1 + 0,1)] - 1 \\ &= 15,97\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Tasa Evaluación} &= [(1 + \text{Tasa con riesgo}) / (1 + \text{Tasa inflación})] - 1 \\ &= [(1 + 0,1597) / (1 + 0,0343)] - 1 \\ &= 12,13\% \end{aligned}$$

Una vez hallada esta tasa de evaluación, se puede obtener el VPN mediante la siguiente fórmula matemática.

$$\text{VPN} = \sum (X) (1 + i)^{-t}$$

Donde:

X = Flujo neto de caja, para cada año (del 0 al 5)
i = Tasa de evaluación = 12,13%
t = Período de 0 hasta 5 años

Reemplazando estos valores en la fórmula anterior se obtiene, mediante la hoja de cálculo de Excel, que el VPN del proyecto es el siguiente:

$$\text{VPN} = \$ 155.978.125.00$$

Esto indica que al traer al presente los ingresos y egresos proyectados a 5 años, la empresa obtiene un saldo positivo, implicando que el proyecto es atractivo. Este valor obtenido es la verdadera utilidad marginal del capital invertido y se dará con la condición que las utilidades se reinviertan en el desarrollo del mismo.

6.4.2. Tasa Interna Retorno TIR. Esta tasa de descuento hace que el VPN sea igual a cero o que iguale la suma de los flujos netos descontada la inversión inicial.

La TIR se obtendrá mediante la siguiente fórmula matemática: $\text{VPN} = \sum (X) (1 + r)^{-t}$

Donde:

VPN = 0
X = Flujo neto de caja, para cada año (del 0 al 5)
r = TIR = ¿?
t = Período de 0 hasta 5 años

Aplicando y reemplazando estos valores en la fórmula se obtiene por la hoja de cálculo de Excel, que la TIR del proyecto es: TIR = 66,34%

Este valor encontrado significa que, por cada peso que se invierte en la empresa, retornará \$0,66340.

Debido a que la TIR encontrada es mayor que la Tasa de Evaluación, este proyecto se considera viable financieramente.

6.4.3. Periodo de recuperación. Para conocer cuándo se recupera la inversión inicial, se toman los valores netos actualizados de cada año que se proyectó, luego se suman hasta un valor un poco inferior a la inversión inicial, y posteriormente se usa la regla de tres simple para definir los meses y días:

Cuadro 84. Valores netos actualizados

AÑO	VNA	RECUPERADO
0	- 68.088.902	-
1	28.934.499	28.934.499
2	36.873.474	65.807.973
3	43.250.290	80.123.764
4	49.394.931	92.645.221
5	49.014.932	98.409.863
6	16.598.901	65.613.833

Fuente: Autoras del Proyecto

Según la Cuadro anterior, en el año 4 ya se ha recuperado la totalidad de la inversión (\$83.088.902.00) Con exactitud el tiempo de recuperación es: (Tengo en cuenta que para el año 3 hemos recuperado \$ 80.123.764.00, quedando pendiente \$2.965.138.00)

Recuperado Año 3 (12 meses) (VNA)	=	\$ 80.123.764
X	=	\$ 2.965.138
X	=	0,63 meses

1 mes	=	30 días
0,63	=	18,99 días

Según lo anterior, el periodo de recuperación de la inversión inicial es de 3 años, y 19 días; esto demuestra que el proyecto es atractivo para los inversionistas porque la recuperación se hace antes de los 5 años del horizonte del mismo.

6.4.4. Análisis de las Razones Financieras. Tomando la información de los estados financieros proyectados, se puede calcular las razones financieras básicas, para realizar su respectivo análisis. Se han escogido las siguientes: Razón Corriente, Nivel de Endeudamiento, Margen Bruto de Ganancias, y Margen Neto de Ganancias

Cuadro 85. Razones Financieras

RAZONES FINANCIERAS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Razón corriente	-	-	34,29	19,90	14,81
Nivel de endeudamiento	10,27%	4,15%	2,43%	4,60%	6,51%
Margen bruto	35,28%	38,20%	40,98%	43,63%	46,15%
Margen neto	8,30%	12,28%	14,77%	16,39%	17,18%
Capital de trabajo	53.432.299	99.791.377	156.073.098	226.836.043	303.719.607

Fuente: Autoras del Proyecto

- Razón Corriente. Esta razón indica que la empresa por cada peso que debe, tiene 34,29 pesos para pagar o respaldar esa deuda, en el tercer año. Como se observa en el cuadro anterior, esta razón determina que la empresa tiene buena capacidad de pago a partir del tercer año; en el primero y segundo años por no existir pasivos corrientes, no se puede determinar esta razón. Entre mayor sea la razón resultante, mayor solvencia y capacidad de pago se tiene, lo cual es una garantía tanto para la empresa, que no tendrá problemas para pagar sus deudas, como para sus acreedores, puesto que estos tendrán certeza que su inversión no se perderá, que está garantizada.
- Nivel de Endeudamiento. Este indicador señala la proporción en la cual participan los acreedores sobre el valor total de la empresa. Así mismo, sirve para identificar el riesgo asumido por dichos acreedores, el riesgo de los propietarios de la empresa y la conveniencia o inconveniencia del nivel de endeudamiento presentado. En el cuadro se observa que este índice fluctúa en la medida que se pagan los créditos bancarios y se presentan impuestos; disminuye durante los años 1 a 3 (por efecto de la disminución del capital por pagar), y aumentan a partir del año 4 (por los impuestos por pagar). De cualquier modo, la participación de los acreedores en el valor total de la empresa, no supera la barrera del 11%, lo que es muy favorable para inversionistas y acreedores.
- Margen Bruto de Ganancias. Esta razón crece durante el horizonte del proyecto debido al incremento de las ventas, conservando altos costos fijos en los costos de ventas del servicio. Indica que la recuperación anual de cada peso invertido está por encima del 30%.

- Margen Neto de Ganancias. Su incremento es anual, desde un 8,30% en el primer año, hasta un 17,18% en el año 5. Lo que muestra cómo este proyecto genera más utilidades netas, conforme van pasando los años.

6.5 CONCLUSIONES SOBRE LA EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO

Después de realizado el estudio financiero se llega a las siguientes conclusiones:

- Para el capital social invertido en este proyecto, la rentabilidad supera la tasa de evaluación, con una TIR del 66,34%.
- Se valoriza la empresa en un 229,08% (VPN \$ 155.978.125), producto de obtener márgenes netos superiores al 10%, desde el primer año de operaciones, y de reinvertir las utilidades en la misma empresa durante los cinco años de horizonte dado al proyecto.
- Los activos de la empresa aumentan en un 320% al término del quinto año de operaciones, siendo los socios dueños del 93% de esos activos para ese año, permitiendo que los inversionistas puedan regir con total autonomía los destinos de la empresa.
- Debido a la mayor participación de los costos fijos en los egresos de la empresa (65,14%), el punto de equilibrio (38.693,42 clientes que pague un día de servicio) se logra cuando se llegue a vender el 75,20% de la capacidad utilizada para el primer año.
- La inversión de los socios se puede recuperar, si se respetan y se cumplen las condiciones de los presupuestos proyectados, a los tres años y 19 días de iniciadas las operaciones de la empresa.
- El estudio arroja que desde el tercer año la empresa por cada peso que debe, tiene 34,29 pesos para respaldar esa deuda. Por su parte, la participación de los acreedores en el valor total de la empresa, no supera la barrera del 11%, lo que es muy favorable para inversionistas y acreedores. La recuperación anual de cada peso invertido está por encima del 30%; en general el proyecto se hace rentable de manera creciente ya que genera más utilidades netas, conforme van pasando los años. (Su incremento es anual, desde un 8,30% en el primer año, hasta un 17,18% en el año 5). Sabiendo, que las razones financieras nos permiten determinar la liquidez que podría tener o que tiene una empresa, se puede afirmar que el centro tendrá una sólida estructura de liquidez y un buen margen de ganancias.

CONCLUSIONES

La viabilidad del proyecto reposa sobre las siguientes conjeturas:

- El estudio de Mercados mostró un óptimo desarrollo del proyecto, al encontrar una demanda potencial efectiva insatisfecha e interesada en el servicio de 81.078 Adultos Mayores en la Ciudad Bonita (La población objetivo recoge 90.348 adultos mayores del Área Metropolitana de Bucaramanga, en edades comprendidas entre los 60 y 74 años. El 89,74% de los encuestados afirmó interés en el proyecto, con disposición de pago diario de \$ 5.644). Se evidencia una aceptación positiva de actividades de tipo pasivo en el Centro y una valoración participativa al mismo con frecuencia de 3 veces al mes. Las condiciones del Servicio y sus características lo acreditan como servicio de alta calidad con respaldo desde el punto de vista del mercado. y una participación en promedio de 3 visitas mensuales por cada adulto al centro.
- El centro cuenta con una alta cantidad de clientes potenciales al día, sumando estos un total de 10.135 Adultos mayores. La capacidad diseñada se ajusta a ofrecer 1.680 servicios por día, y la instalada en su doble capacidad está en condiciones de responder a esta en un 76.19% con 1.280 servicios por día. Con el estudio técnico el Centro pudo visionar que cuenta de manera general con todos los recursos para ofrecer el servicio, con proveedores de altos niveles de calidad, situados en la región. Se puede establecer entonces, que se iniciará con una capacidad utilizada del 60% sobre la instalada con una participación en el mercado de 63,46% y un factor de Crecimiento anual de 0.5%, equivalentes a una atención anual de 51.456 servicios por profesional para el primer año de funcionamiento. El centro respondiendo a necesidades de Terreno, ubicación, precio, zona, y transporte será ubicado en el departamento de Santander, municipio de Floridablanca, barrio Mensulí, este se acondicionara para cubrir los requerimientos de los servicios y contará con 6 habitaciones, 3 kioscos, 1 piscina y amplias zonas verdes alrededor.
- Administrativamente el servicio de atención del Centro se crea bajo la modalidad de una empresa de responsabilidad limitada, con los aportes de Cuatro socios, dos socios fundadores con aportes de \$ 24.036.951.00 c/u y dos socios inversionistas con un aporte cada uno de \$10.000.000, acogida a una estructura con exigencias y normas actuales de competitividad. La planta de personal la componen 14 funcionarios de los cuales trece son empleos directos, Un Empleo indirecto y La junta de socios (En General: un director, dos Orientadores, dos enfermeros, dos Recreacionistas, un auxiliar de

servicios generales, dos psicólogas, cuatro instructores botánicos, cuatro socios y un contador público).

- Financieramente y realizado el análisis de la información de los diferentes estudios, el proyecto es viable, factible, y rentable. Apoyado en cifras concluyentes: Inversión \$ 83.088.902, VPN \$ 155.978.125, TIR 66,34%. Los costos fijos del proyecto suman un total de \$89.839.033.00, mientras que los variables suman \$168.682.185.00, estos han permitido establecer los costos unitarios del servicio diario en un total de \$5.024.00 con un margen de utilidad de 10% el precio diario del servicio será de \$5.600.00 Diarios, y el precio por día, se ha fijado en \$1.400.00; logrando el punto de equilibrio cuando se llegue a vender el 75,20% de la capacidad utilizada para el primer año (38.693,42 clientes que pague un día de servicio). La inversión de los socios se puede recuperar, si se respetan y se cumplen las condiciones de los presupuestos proyectados, a los tres años y 19 días de iniciadas las operaciones de la empresa, lo que lo convierte en un proyecto atractivo a inversión para puesta en marcha.

RECOMENDACIONES

Este estudio de factibilidad es una Orientación para la creación y el montaje de Un Centro De Esparcimiento Para Personas De La Tercera Edad en el Área Metropolitana De Bucaramanga, por lo cual realizar el proyecto y esperar la rentabilidad desarrollada requiere seguir al margen los lineamientos trazados en el estudio como lo son volúmenes de venta, presupuestos de gastos, presupuestos de nómina, nivel de endeudamiento, campañas fuertes de plan promocional y publicitario, etc. Sin olvidar actualizar los gastos, los costos y las inversiones de acuerdo con los precios del año en que se pueda poner en marcha el presente.

El desarrollo del proyecto apoyará al desarrollo regional y local mediante la compra de productos en la industria local, además del aporte social del proyecto a la calidad de vida de los habitantes de la ciudad; se contribuirá a la generación de empleo a través de la contratación de mano de obra directa, preparados en centros educativos locales, por ello se recomienda la puesta en marcha del mismo.

Para ponerlo en marcha, se recomienda introducir dentro del proyecto todo lo relacionado a las NIIF (Normas Internacionales de Contabilidad y de Información Financiera) las cuales establece el marco conceptual y practico, básicos del manejo de la contabilidad como un solo lineamiento a nivel mundial.

Importante es destacar que durante la evaluación y ajustes del presente documento, el mismo sufrió transformaciones (en Costos e Inversiones) que dieron pasó a reconocer posibles factores para una mejor rentabilidad del proyecto. Se destacará entonces de manera particular el precio de Venta del servicio, el cual se ajustó con las últimas correcciones a lo sugerido por el mercado (encuesta: \$5.644.00) pero en anteriores predicciones fue necesario investigar si un precio más alto seria captado por el mercado objetivo, Siendo la aceptación positiva, ya para esta presentación final se consideró prudente observar la rentabilidad del proyecto si en lugar de cobrar el precio fijado por el presente estudio (\$5.60000), se cobrara el arrojado desde el anterior (\$7.300.00). Recordando que la rentabilidad fijada para el anterior análisis fue de 6.5%, y los nuevos gastos han permitido fijarla en 10% es considerable el aumento que se genera cobrando el precio anterior. (Se alcanzaría una rentabilidad del 31%, con una TIR de 188.93%, y una Utilidad de Ejercicio para el año 1: 102.657.061, Año 2: 119.824.445, Año 3: 126.567.428, Año 4: 130.767.795 y año 5: 132.186.572). Se recomienda entonces tener en cuenta este factor. (Vea Datos Generales en el ANEXO F)

BIBLIOGRAFÍA

ANDERSON, Sweeney Y Williams. Estadística para la Administración y Economía 10a Edición. Editorial CENGAGE Learning

ANDERSON, Sweeney Y Williams. Métodos cuatitativos para los negocios. Editorial Thomson

GARCIA S. Oscar León. Administración Financiera. Fundamentos y Aplicaciones. Tercera Edición. 1999

GARCIA, Munch. Fundamentos de Administración. Editorial Trillas

Guia Legis para la pequeña empresa, Cartilla Laboral Legis 2012

GUILLÉN PARRA, Manuel. Ética en las organizaciones: construyendo confianza. Editorial Pearson. 2006

HELLRIEGEL y Slocum. Comportamiento Organizacional

ICONTEC. Norma técnica colombiana NTC 1486. Compendio tesis y otros trabajos de grado.

IDALBERTO CHIAVENATO. Gestión del talento humano. Editorial Mc. Graw Hill.

JANY CASTRO, José Nicolás. Investigación Integral de mercados – Avances para el nuevo milenio. Cuarta edición. Editorial McGraw Hill

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary. Marketing Versión para Latinoamérica. Editorial Pearson Prentice Hall. Décimo primera edición. 2.007.

Manuales prácticos de la PYME: Cómo elaborar el plan de comunicación
MÉNDEZ, Carlos. Metodología de la Investigación. Editorial: McGrawHill

MORALES ARRIETA, Juan Antonio. VELANDI HERRERA, Néstor Fernando.
Salarios. Estrategia y sistema salarial o de compensaciones. Editorial Mc. Graw Hill.

MURCIA M, Jairo Darío y otros Formulación y criterios de evaluación. Alfaomega.
Bogotá. 2009.

O'KEAN, Jose María. Economía. Editorial Mc. Graw Hill.

OLAYA, Pedro Enrique. ¿Cómo iniciar su propio negocio? – Guía para la creación
de empresas estatales en Bucaramanga y Santander. Cámara de Comercio de
Bucaramanga.

PABÓN BARAJAS, Hernán. Fundamentos de Costos, Cuarta Edición Publicación
UIS 2009 en su Unidad VIII.

PROGRAMA OIT/PNUMA. Capacitación en Administración del Medio Ambiente –
Colección en 4 tomos. Tomo 1 Administración General del Medio Ambiente.
Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. Editorial Alfaomega. 2001

RAMÍREZ PADILLA, David Noel. Contabilidad Administrativa. Editorial McGrawHill

RIVEROS SILVA, Pablo Emilio. Sistema de Gestión de la calidad del servicio- Sea
el líder en mercados altamente competidos. Ecoe Ediciones.

SCHROEDER, Roger G. Administración de Operaciones conceptos y casos
contemporáneos. Editorial: McGrawHill. Quinta Edición.

SERNA GÓMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica. Editorial: 3R editores.

ANEXOS

Anexo A. Sistema de actividades Del Centro PuertoLuz Ltda.

ACTIVIDADES	ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Conversatorio entre abuelos acerca de los beneficios de la práctica de las actividades recreativas ejercicios físicos dirigida por los especialistas. 	<p>Se realizara cada vez que ingrese al Centro una cantidad nueva de miembros de 20 Adultos Mayores. La charla durara 1 hora y estará acompañada de dinámicas simples (Tingo – Tango)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Paseos recreativos fuera del Centro. Contratados con un servicio de tour que ofrezcan el transporte, el hotel, los alimentos y un cronograma de actividades a realizar. Se cotizará en el momento del Uso y se elegirá el que ofrezca mejores condiciones. 	<p>Se programaran de acuerdo con la demanda de las mismas. Habrá un listado con los posibles lugres (pueblos cercanos en Santander – Costa Colombiana) allí se inscribirán quienes estén interesados. El grupo mínimo será de 15 Personas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Juegos populares (Torneos de dominó, dama, ajedrez, rana) 	<p>Los Juegos populares se realizaran de manera libre dentro del centro. Lo adultos interesados en participar se organizaran y se ubicaran en la zona de kioscos destinada para estos fines. Cada tres meses y de manera simultánea, se realizaran torneos dentro del centro de los diferentes juegos populares. Se darán premios como canastas de frutas, camisas del centro, y actividades gratuitas. Los Adultos más activos en estas actividades, serán parte del comité organizativo de los torneos. Ellos y de acuerdo a la disposición de los participantes organizaran las jornadas y los días del campeonato. Ajustados a los horarios del Centro.</p>
<p>1. Actividades recreativas. (Descripción en el cuadro: Especificaciones de las actividades)</p>	<p>Se programaran de acuerdo a lo demandado por los Miembros. Las actividades recreativas son de</p>

ACTIVIDADES	ORGANIZACIÓN
	frecuencia diaria y los grupos son de máximo 20 personas por grupo.
2. Conversatorio con los abuelos acerca de los beneficios que aportan los ejercicios físicos en su calidad de vida.	Será una retroalimentación de lo que ha beneficiado a los Adultos participantes, aquí los abuelos contarán sus experiencias con el ejercicio. Se realizará Una cada 3 meses. Con duración de dos horas. En la mañana.
3. Cumpleaños colectivos para familiarizarse.	Cada tres meses se celebrará con una fiesta con torta y música, el cumpleaños de los miembros del Centro. Duración. Toda la Mañana de un Sábado.
4. Deporte competitivo adaptado. Las actividades deportivas se realizarán en el centro recreativo parque Recrear de las Américas, en la jornada de la mañana de un día Sábado. Ese día en encuentro con los adultos será directamente en Recrear. El valor de la entrada estará incluido en el valor del servicio del día en el Centro.	Las actividades serán de frecuencia Mensual. Competencias de los deportes que más les gusten a los miembros. Partidos y competencias de fútbol, atletismo, natación. Los adultos organizarán comités para ajustar los equipos. Los grupos estarán determinados según la participación máxima permitida en cada deporte. Todos los miembros del centro pueden participar.
5. Actividades aerobias (Gimnasia de bajo impacto, trotes, caminatas)	Se realizarán diariamente actividades de trote, estiramiento y caminata de recuperación. Será la primera actividad del día en grupos de máximo 20 Adultos. Estas tendrán una duración conjunta de 2 horas.
6. Charlas sobre temas de interés para el adulto mayor (como calidad de vida, importancia del ejercicio físico en el adulto mayor etc.).	Se realizarán dos a la semana. Tendrán una duración de una hora y se intentará la participación de los ancianos. (Técnicas de enfrentamiento al estrés, de educación física y de entrenamiento para la eliminación de hábitos no saludables etc.)
• Festivales recreativos-culturales.	Se realizará cada 3 meses la presentación de bailes, comidas, costumbres y trajes de otras culturas del mundo, Durante toda la jornada de un sábado. Podrán participar todos los miembros del Centro.

Fuente: Autoras del Proyecto

Especificaciones de las actividades del Centro

<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES RECREATIVAS</p> <p style="text-align: center;">Duración Por Actividad: 1 hora.</p> <p style="text-align: center;">Horario: De acuerdo a lo establecido por el dirigente de la actividad. (Psicólogo, recreacionista, Enfermero)</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Título: Estoy en forma. Objetivo: Contribuir al acondicionamiento del cuerpo mediante ejercicio moderados. Contenido: Movimientos de acondicionamiento y de estiramiento (gimnasia suave) de todos los miembros del cuerpo de forma que cada uno de los abuelos puedan de una forma u otra realizar. Forma de organización: Grupal2. Título: Caminando-Ando. Objetivo: Contribuir a mejorar la resistencia de los abuelos a través de una caminata en áreas de Hogar. Contenido: Se realizaran caminatas en las áreas del hogar comenzado con 5 minutos, la misma se efectuara según las posibilidades de los participantes (ir aumentado el tiempo de la misma según se observe puedan hacerlo). Forma de organización: Grupal3. Título: Pase diez. Objetivo: Contribuir a la movilidad de los abuelos, de ambos miembros. Contenido: Se divide el grupo en dos los cuales pasaran un balón diez veces sin que el otro equipo lo interceda de ser así empezarán a contar el equipo que logre llegar a los diez pase ganara. Forma de organización: Grupos.4. Título: El Bingo: Objetivo: Mantener la atención, memorización y observación. Contenido: Cada jugador dispone de uno o de varios cartones, que se cubren a medida que van saliendo de una bolsa las bolas con los números correspondientes; canta bingo el que llene las cuatro esquinas, cruz grande, cruz pequeña. Forma de organización: Grupal
---	--

	<p>5. Título: En el Casino. Objetivo: fomentar las buenas relaciones interpersonales entre los ancianos. Contenido: Juegos de Cartas, Naipes, Ajedrez, Damas (Juegos de Mesa) Forma de organización: Grupal. Tiempo: Libre</p> <p>6. Título: Con ritmo. Objetivo: Lograr el entusiasmo de los abuelos a través de juego con música que ayudan que ayudan los órganos sensitivos. Contenido: Clases de baile con diferente música. Forma de organización: Grupal.</p> <p>7. Título: Submarinos. Objetivo: Lograr la relajación a través de juego en la mini piscina. Contenido: Se bailara, se jugará al ponchado, o simplemente se darán clases de nado. Forma de organización: Individual, en pareja, Grupal.</p>
<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE</p> <p>Duración Por Actividad: 1 hora</p> <p>Horario: De acuerdo a lo establecido por el dirigente de la actividad. (Psicólogo, recreacionista, Enfermero)</p>	<p>1. Título: Mi Ciber-Espacio. Objetivo: actualizar tus conocimientos en tecnologías. Contenido: las nuevas tecnologías son el futuro. Y la tercera edad no puede quedarse al margen. Se organizan cursos de informática en diferentes niveles. Forma de organización: En grupo. Tiempo: 2 horas</p> <p>2. Título: Aprende a divertirte. Objetivo: Dar a conocer la importancia de las actividades recreativas. Contenido: Conversatorio sobre las actividades recreativas y su influencia en la calidad de vida. Forma de organización: Grupos en círculo. Tiempo: 1 hora</p> <p>3. Título: Completa tus buenos hábitos. Objetivo: Lograr la incorporación de la mayor cantidad de abuelos a las actividades recreativas. Contenido: Conversatorio por parte de los especialistas con los abuelitos que no se han incorporado a las actividades recreativas del Centro, acerca de la influencia de los ejercicios físicos en la salud de</p>

	<p>la población. Forma de organización: Grupos en Círculo. Tiempo: 1 hora.</p> <p>4. Título: Súmate. Objetivo: Realizar dinámicas sobre la importancia de la participación en las actividades recreativas en aras de mejorar su calidad de vida. Contenido: Charlas dinámicas sobre temas de interés para el adulto mayor (como calidad de vida, importancia del ejercicio físico en el adulto mayor etc.) Forma de organización: En círculo. Tiempo: 1 hora</p> <p>5. Título: Arriba mi ánimo. Objetivo: Realizar conversatorio acerca de los experiencia de los abuelos sobre la participación en las actividades recreativas y su beneficio. Contenido: Conversatorio de los abuelos que ya tienen experiencias en las actividades recreativas con los que no se han incorporado, acerca de sus experiencias y temas previamente organizados por los profesionales que atienden el Centro. Forma de organización: En círculo. Tiempo: 2 horas</p> <p>Los temas de las charlas y programas de prevención</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Charlas sobre hábitos saludables y prevención de malas conductas: tabaco, alcohol, etc. 2. Curso de técnicas de enfrentamiento al stress, que ayude a las personas mayores a reducir la tensión ante determinadas situaciones. 3. Curso de entrenamiento para la eliminación de los hábitos no saludables: sedentarismo, dietas inadecuadas, etc. 4. Accidentes comunes en la Tercera Edad: accidentes domésticos, intoxicaciones, etc. 5. Hábitos saludables. 6. Alimentación adecuada, rica en vegetales y frutas. Nada de tabaco y alcohol con moderación.
--	--

	<ol style="list-style-type: none"> 7. Entrenamiento de la memoria: olvidos cotidianos y estrategias para solucionarlos. 8. Mejora de la autoestima: definición de autoestima, autoconocimiento, aprender a valorarse y a quererse más y técnicas asertivas. 9. Risoterapia: El efecto de liberar tensiones, bloqueos y modificar el estado general del organismo. 10. Prevención de caídas. 11. Control de ansiedad y estrés: el aprendizaje de habilidades, mediante de dinámicas grupales que ayuden a afrontar situaciones de ansiedad y de estrés. 12. Las Ventajas del ejercicio físico moderado, pero disciplinado. 13. Control médico periódico y control de peso. 14. Ignora la propaganda de productos mágicos. 15. Huir de una vejez pasiva. 16. El envejecimiento como un hecho normal de la vida.
<p>ACTIVIDADES CULTURALES</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Título: Conociendo el Mundo. Objetivo: “La Tercera Edad como otra forma de vivir” Contenido: Festival de Música, comidas y costumbres de otras regiones. Forma de organización: En grupo. Tiempo: Jornada completa de un día sábado. 2. Título: Lo que hay que ver. Objetivo: visitar las ciudades, lugares y paisajes más representativos del entorno y enriquecerte de la diversidad del País. Contenido: Programación de viajes alrededor de la región y hacia la costa caribe Colombiana. Forma de organización: En grupo. Tiempo: Máximo 3 días (Ejemplos de Destinos: San Gil, Barichara, Curití, Charalá)

Fuente: Autoras del Proyecto

Encuesta dirigida a los habitantes del Municipio de Bucaramanga y su Área Metropolitana.
 Con el fin de recolectar información que nos permita cuantificar la viabilidad del proyecto:
 Factibilidad para la creación de un centro de esparcimiento para personas de la tercera edad
 en el Área Metropolitana de Bucaramanga



Anexo B. Encuesta para estudio de Mercados

NOMBRES:	APELLIDOS:
EDAD:	OCUPACION:
SEXO:	MUNICIPIO:

1. ¿Actualmente tiene el hábito de desarrollar alguna actividad de esparcimiento y / o recreación?

Si
No

2. ¿Cuáles de las siguientes actividades es la de su preferencia?

Hacer ejercicio
Ver Televisión
Leer
Escuchar radio
Salir al parque
Otra Cual?

3. ¿Conoce alguna empresa que le ofrezca algún tipo de esparcimiento y recreación? ¿Cuáles?

RESPUESTA	Hogar geriátrico
Si	Centros de Día para Adulto Mayor
No	Ninguna

4. ¿Ha utilizado los servicios de alguna de estas empresas?

Si
No

5. ¿Con el servicio que le prestaron, se sintió satisfecho?

Si
No

6. ¿Cómo se enteró de esta empresa?

Afiche
Volante
Recomendación
Otro: ¿Cuál?: Radio

Encuesta dirigida a los habitantes del Municipio de Bucaramanga y su Área Metropolitana.
 Con el fin de recolectar información que nos permita cuantificar la viabilidad del proyecto:
 Factibilidad para la creación de un centro de esparcimiento para personas de la tercera edad
 en el Área Metropolitana de Bucaramanga



7. Al crear un Centro de esparcimiento, ¿le gustaría utilizar los servicios?

Si
No

8. ¿En cuáles de las siguientes actividades participaría?

Dinámicas
Paseos
Manualidades
Juegos de mesa
Aeróbicos y Baile
Juegos Criollos
Otra adicional

9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un día en este Centro?

Menos de \$5.000
Entre \$5.001 y \$10.000
Más de \$10.000

10. ¿Le gustaría afiliarse mensualmente al centro? ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el mes?

RESPUESTA	Menos de \$20.000	
No	Entre \$20.001 y \$40.000	
Si	Entre \$40.001 y \$60.000	
	Entre \$60.001 y \$80.000	
	Entre \$80.001 y \$100.000	
	Más de \$100.000	

Pregunta 11. ¿Cuántos días al mes utilizaría el servicio del centro?

20 – 30 Días
10 – 19 Días
5 – 9 Días
1 – 4 Días

Fuente: Autoras del Proyecto

Anexo C. Características de los hogares detectados como competencia indirecta

<p>NOMBRE: ACARI UBICACIÓN: Valle de Ritoque km 3,6 vía trinitarios Floridablanca, Santander CARACTERÍSTICAS: Es el programa de vida para el adulto mayor diseñado de acuerdo a las indicaciones médicas, terapéuticas y nutricionales para cada residente e incluye entre otras posibilidades: atención médica, rehabilitación, nutrición, actividades de relajación, encuentros sociales y familiares y vivencias de espacios espirituales y académicos. SERVICIOS: Alojamiento, Atención básica en salud, Control nutricional. INSTALACIONES: Lote de 15.000 mts² con todos los espacios y comodidades necesarias para el desarrollar un estilo de vida saludable. 23 habitaciones, un área social rodeada de naturaleza, Comedores, Salas de visitas, lecturas y juegos, Sala de televisión y música, Oratoria, Gimnasio y salón de ejercicios, Piscina y barbecue, Enfermería, Unidad de fisioterapia, Peluquería y estética, Área de talleres de manualidades y conferencias. MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal. HORARIOS: Las 24 horas VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$950.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: ALEGRÍA DE VIVIR UBICACIÓN: Carrera 35 # 34-45 CARACTERÍSTICAS: Especialidad en accidentes cerebrovasculares SERVICIOS: Atención integral profesional, Calidad de vida, nutrición, recreación, terapia y enfermería. INSTALACIONES: Lote de 130 mts² Cuenta con un total de 6 habitaciones y un área social, Comedores, Salas de visitas, lecturas y juegos, Sala de televisión y música, Salón de ejercicios, Enfermería, Unidad de fisioterapia, Área de talleres de manualidades MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal. HORARIOS: Las 24 horas VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 800.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: ALEGRÍA E ILUSIÓN DE VIVIR UBICACIÓN: Calle 32 # 28-18 CARACTERÍSTICAS: Consulta médica domiciliaria, rehabilitación geriátrico y laboratorio clínico SERVICIOS: Alojamiento, Guardería, Hospitalización, Enfermería, Nutricionista INSTALACIONES: Lote de 120 mts² Cuenta con un total de 5 habitaciones, Comedores, Salas de visitas, lecturas y juegos, Sala de televisión y música, gimnasio y Salón de ejercicios, Enfermería, Unidad de fisioterapia, peluquería y estética. MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día HORARIOS: Las 24 horas VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 750.000 / mes</p>

NOMBRE: AMAR Y SERVIR**UBICACIÓN:** Calle 42 # 29-85 cabecera**CARACTERÍSTICAS:** Amar y Servir es una iniciativa de la Compañía de Jesús que nace como una forma concreta y efectiva de asumir la nueva dinámica de la responsabilidad social nacional, operando como un puente entre los proyectos sociales de los Jesuitas en Colombia y muchas personas naturales o jurídicas con intenciones definidas de invertir recursos para la transformación de la sociedad.**SERVICIOS:** La Fundación Amar y Servir es un puente entre la oferta y la demanda de la dinámica de la responsabilidad social en el país. El medio entre aquellos que desean hacer inversión social pero no saben cómo o con quién; y entidades de la Compañía de Jesús que tienen la experticia para la intervención social y que tiene la infraestructura para dar cuenta de la inversión de estos recursos. En otras palabras un puente entre las personas que desean participar en la reconstrucción de la paz, de la seguridad, de la justicia y de los esfuerzos para la superación de la pobreza con un pool de entidades que tienen la experiencia y el reconocimiento para hacerlo.**INSTALACIONES:** Lote de 150 mts². La Fundación tiene su Dirección Nacional en la Sede del Gobierno Provincial de los Jesuitas en la Ciudad de Bogotá y opera tanto nacional como internacionalmente a través de delegaciones en aquellos lugares en donde la Compañía de Jesús interviene a través de otras instituciones. En la actualidad dentro de Colombia hay oficinas en Bucaramanga y en Cali. Fuera del País Delegaciones en Alemania, Argentina, Australia, Canadá, Ecuador, España, Irlanda, México, Reino Unido, Suiza, Estados Unidos e Italia.**MODALIDADES:** Huésped residente, Huésped temporal, Programa día**HORARIOS:** Las 24 horas**VALOR DEL SERVICIO:** Buscan donaciones para ofrecer servicios gratuitos.**NOMBRE: AMAR LA VIDA****UBICACIÓN:** Calle 20 # 27- 51 san Alonso**CARACTERÍSTICAS:** La casa brinda, al adulto mayor, una calidad de vida donde se encuentra el respeto y el amor en su nueva etapa.**SERVICIOS:** Área de enfermería. Área de servicios especializados. Área medicina gerontológica.**INSTALACIONES:** Lote de 130 mts². Cuentan con un hogar adecuado para el manejo de adultos mayores, con instalaciones acondicionadas y servicios adecuados, con experiencia de más de 30 años y el apoyo del mejor equipo de personas capacitadas para esta labor. 15 habitaciones individuales y compartidas. 5 baños, consultorio médico, sala de televisión, sala de visitas, sala de recreación, Oratorio, comedor principal, Comedor auxiliar, Cocina institucional, Patio de ejercicios al aire libre con barandas, bancas y parasol, Reserva de agua, Zona de parqueo**MODALIDADES:** Huésped residente, Huésped temporal, Programa día**HORARIOS:** Las 24 horas**VALOR DEL SERVICIO:** Aproximadamente \$ 750.000 / mes**NOMBRE: ÁNGEL DE LA GUARDA**

<p>UBICACIÓN: Carrera 28 #13 A-07</p> <p>CARACTERÍSTICAS: Entidad de beneficio social sin ánimo de lucro, fundada el 22 de abril de 2001 por el Sacerdote Jesuita Rodrigo Ospina y un grupo de laicos comprometidos. Brinda protección y formación integral a adultos mayores desplazados y expuestos a peligros morales y/o físicos. Ofrece un hogar con formación humana y cristiana de calidad, basada en el amor, atención en todas las áreas de la salud, recreación y educación.</p> <p>SERVICIOS: Alojamiento. Atención básica en salud, Control nutricional</p> <p>INSTALACIONES: Lote de 125 mts². Cuenta con un total de 6 habitaciones. Comedores. Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música. Gimnasio y salón de ejercicios. Enfermería. Unidad de fisioterapia. Peluquería y estética. Área de talleres de manualidades y conferencias</p> <p>MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día</p> <p>HORARIOS: Las 24 horas</p> <p>VALOR DEL SERVICIO: Gratuito – Financiación con donaciones</p>
<p>NOMBRE: AÑOS MARAVILLOSOS</p> <p>UBICACIÓN: Calle 36 # 34-45</p> <p>CARACTERÍSTICAS: Actividad física grupal e individual y rehabilitación geriátrica.</p> <p>SERVICIOS: Alojamiento. Guardería. Fisioterapia. Enfermería.</p> <p>INSTALACIONES: Lote de 130 mts². Cuenta con un total de 6 habitaciones y un área social. Comedores. Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música. Gimnasio y salón de ejercicios. Enfermería. Unidad de fisioterapia. Peluquería y estética. Área de talleres de manualidades y conferencias</p> <p>MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día</p> <p>HORARIOS: Las 24 horas</p> <p>VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 850.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: CABECITAS DE ALGODÓN</p> <p>UBICACIÓN: Carrera 16 #67-20 La victoria</p> <p>CARACTERÍSTICAS: El hogar cabecitas de algodón es una organización privada sin ánimo de lucro, apolítico. Dedicada a la ayuda de ancianos, al cuidado, defensa y cuidados médicos.</p> <p>SERVICIOS: Alojamiento. Atención básica en salud. Control nutricional.</p> <p>INSTALACIONES: Lote de 140 mts². Cuenta con un total de 7 habitaciones.</p> <p>MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día</p> <p>HORARIOS: Las 24 horas</p> <p>VALOR DEL SERVICIO: Desde \$ 650.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: RENACER</p> <p>UBICACIÓN: Sede 1: calle 62 #32-95 Conucos Sede 2: calle 62 # 32-59 Conucos Sede 3: Carrera 39 # 46-44 Cabecera Sede campestre 4: Ruitoque alto-vía club fontanar</p> <p>CARACTERÍSTICAS: La casa Geriátrica RENACER abrió sus puertas el 1 de septiembre de 2006, en la calle 62 No. 32-95, en el Barrio “Los Conucos” del Municipio de Bucaramanga, brindando atención integral especial para las</p>

<p>personas de la tercera edad; Después de 6 años, se ha logrado la apertura de RENACER “Cabecera”, Renacer “Conucos II” y RENACER “Ruitoque campestre”, es una institución de carácter privado.</p> <p>Sus casas tienen los espacios que cubren las necesidades diarias y que cuenta con todos los servicios y comodidades al igual que en su propia casa y además, la ventaja de estar asesorados por un equipo de profesionales, especialistas en la atención y cuidado de los mayores, para proporcionarles una mejor calidad de vida.</p> <p>SERVICIOS: Geriatría. Guardería. Hospedaje. Servicio de Enfermería 24 horas. Administración de Medicamentos. Servicio de Lavandería. Musicoterapia. Terapia Ocupacional.</p> <p>INSTALACIONES: Lote de 200 mts². Sedes dentro y fuera de la ciudad dedicando así un espacio de acuerdo a cada necesidad. Comedores. Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música. Gimnasio y salón de ejercicios. Enfermería. Unidad de fisioterapia. Área de talleres de manualidades y conferencias. Piscina y barbecue.</p> <p>MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día</p> <p>HORARIOS: Las 24 horas</p> <p>VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 1.000.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO DE BUCARAMANGA</p> <p>UBICACIÓN: Calle 45 # 11-80</p> <p>CARACTERÍSTICAS: Fue fundada hace 39 años con el objetivo de dar alojamiento, recreación, alimentación, atención médica y atención integral a los adultos Mayores que se encuentran abandonados por sus familiares y por la sociedad. Actualmente dan protección a 100 abuelitos de ambos sexos.</p> <p>SERVICIOS: Alojamiento. Recreación. Alimentación. Atención médica. Atención integral.</p> <p>INSTALACIONES: Comedores. Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música</p> <p>MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día</p> <p>HORARIOS: Las 24 horas</p> <p>VALOR DEL SERVICIO: Gratuito.</p>
<p>NOMBRE: RUITOQUE CASA MAYOR</p> <p>UBICACIÓN: Autopista Bucaramanga – Floridablanca A 4.8 KM de Papi Quiero Piña Vía Acapulco. Conjunto Campestre Vizcaya</p> <p>CARACTERÍSTICAS: Primer centro gerontológico del oriente colombiano, construido y diseñado para garantizar confianza, seguridad y comodidad para la persona mayor y su familia. Preparado para ofrecer atención integral con calidad y calor humano a personas mayores, vinculando a sus familias.</p> <p>SERVICIOS: Sesiones de Fisioterapia. Terapia Ocupacional (manualidades). Recreación. Música. Alojamiento</p> <p>INSTALACIONES: Ruitoque Casa Mayor, está ubicada en el conjunto campestre Vizcaya en un terreno de 8.370 m² con un área de construcción es de 2.288 m², que permite disfrutar de espacios amplios, y adecuadamente distribuidos. Ofrece</p>

diferentes diseños y ambientes para los usuarios, las familias y visitantes como salas: virtual, televisión, música, belleza, de cuidado especializado, cafetería, oratorio, comedores, área de salud, gimnasio, enfermería, lavandería, biblioteca y jardines.

MODALIDADES: Plan Felicidad (Larga Estancia). Plan Oasis (Fin de Semana). Plan Armonía (día)

HORARIOS: Las 24 horas

VALOR DEL SERVICIO: Valor mínimo \$1.000.000 / mes

NOMBRE: LUZ DE ESPERANZA

UBICACIÓN: Calle 39 # 23-74. Valle de ruitoque km 3,6 vía trinitarios Floridablanca, Santander

CARACTERÍSTICAS: Cuidado y atención permanente de los adultos mayores y discapacitados en estado de vulnerabilidad, nuestra fundación trabaja con el sector vulnerable y olvidado como lo son los adultos mayores y los discapacitados, carentes de recursos, familia, y en completo olvido por nuestro estado colombiano

SERVICIOS: Atención permanente por enfermería. Alimentación balanceada nutricionalmente. Valoración médica. Hospedaje permanente. Terapia ocupacional y recreativa. Programa de centro vida. Gimnasia dirigida. Ayuda espiritual y emocional.

INSTALACIONES: Lote de 100 mts². Comedores. Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música. Oratoria. Gimnasio y salón de ejercicios. Piscina y barbecue. Enfermería. Unidad de fisioterapia. Peluquería y estética. Área de talleres de manualidades y conferencias.

MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día

HORARIOS: Las 24 horas

VALOR DEL SERVICIO: Gratuito.

NOMBRE: FUNDACIÓN YERBABUENA

UBICACIÓN: Carrera 38 # 41-130

CARACTERÍSTICAS: Cuidado y atención permanente de los adultos.

SERVICIOS: Atención permanente por enfermería. Valoración médica. Hospedaje permanente. Terapia ocupacional y recreativa

INSTALACIONES: Lote de 140 mts². Comedores, Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música. Piscina y barbecue. Enfermería. Unidad de fisioterapia. Área de talleres de manualidades y conferencias.

MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día

HORARIOS: Las 24 horas

VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 750.000 / mes

NOMBRE: ARCÁNGEL URIEL

UBICACIÓN: Calle 52 a # 31-44

CARACTERÍSTICAS: El Hogar Geriátrico se distingue por su respeto a la individualidad y la cercanía en el trato, haciéndonos un lugar ideal para sentirse como en su propia casa. Con más de 30 años de experiencia cuenta con personal calificado y dispuesto a ayudar, acompañar según la demanda y necesidades de

cada persona. Esa búsqueda por el ambiente ideal se apoya en la participación de los familiares y amigos, ofreciendo la posibilidad de decorar las habitaciones a gusto de cada familiar para su mayor comodidad y bienestar.

SERVICIOS: Atención permanente por enfermería. Alimentación balanceada nutricionalmente. Valoración médica. Hospedaje permanente.

INSTALACIONES: Lote de 150 mts². con todos los espacios y comodidades necesarias para el desarrollar un estilo de vida saludable. Dentro de la institución a través de diferentes programas, se adelantan un conjunto de medidas médicas, educativas, terapéuticas, psicológicas y sociales; encaminadas a restituir, mejorar o desarrollar la máxima capacidad del adulto mayor de acuerdo con sus posibilidades. Comedores. Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música. Oratoria. Gimnasio y salón de ejercicios. Piscina y barbecue. Enfermería. Unidad de fisioterapia. Peluquería y estética. Área de talleres de manualidades y conferencias.

MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día

HORARIOS: Las 24 horas

VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 750.000 / mes

NOMBRE: BUEN SAMARITANO

UBICACIÓN: Calle 40 # 23-46

CARACTERÍSTICAS: Compadecerse del necesitado, acogerlo en el amor de Dios, ayudar a curar sus heridas, brindarle calor de hogar y cuidar de él mientras sana.

SERVICIOS: Alojamiento. Atención básica en salud. Control nutricional.

INSTALACIONES: Lote de 250 mts². Comedores. Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música. Gimnasio y salón de ejercicios. Piscina y barbecue. Enfermería. Unidad de fisioterapia. Área de talleres de manualidades y conferencias

MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día

HORARIOS: Las 24 horas

VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 650.000 / mes

NOMBRE: CAMINOS DE LUZ

UBICACIÓN: Calle 37 # 25-39

CARACTERÍSTICAS: Este centro tiene como objetivo desarrollar competencias adaptativas y sociales en adultos, mediante procesos pedagógicos, ocupacionales, artísticos y culturales, a partir de actividades que refuerzan los procesos básicos cotidianos de los ciudadanos, afianza las capacidades de desarrollo y desenvolvimiento para un mejor bienestar y calidad de vida de estos adultos con discapacidad, quienes tienen difíciles y carentes recursos, tanto económicos como de participación en la comunidad.

SERVICIOS: Alojamiento. Atención básica en salud. Control nutricional

INSTALACIONES: Lote de 210 mts². Comedores. Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música. Gimnasio y salón de ejercicios. Piscina y barbecue. Enfermería. Unidad de fisioterapia

MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día

<p>HORARIOS: Las 24 horas VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 750.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: CANITAS UBICACIÓN: Calle 18 # 27-43 CARACTERÍSTICAS: Ofrece servicios de internado, centro día, domicilio, para el cuidado integral de personas mayores, contando con personal con experiencia en la población personas mayores SERVICIOS: Enfermería las 24 horas. Alimentación con seguimiento nutricional. Lavandería. Psicología. Recreación. Actividad ocupacional. Actividad física INSTALACIONES: Lote de 160 mts². Con habitaciones compartidas o privadas, tv por cable, internet wifi, habilitación de línea telefónica y habitaciones amobladas. Comedores. Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música. Oratoria. Gimnasio y salón de ejercicios. Piscina y barbecue. Enfermería. Unidad de fisioterapia. Área de talleres de manualidades y conferencias MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día HORARIOS: Las 24 horas VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 750.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: CARITAS FELICES UBICACIÓN: Calle 30 # 22-102 Cañaveral, Floridablanca CARACTERÍSTICAS: Compromiso en amor y cuidado para reflejar una mejor calidad de vida. SERVICIOS: Alojamiento en amplias y cómodas habitaciones. Enfermería 24 horas. Hogar día: Pasa el día con nosotros y duerme en tu casa. Cinco comidas diarias avaladas por nutricionistas según los requerimientos de cada adulto mayor.(Desayuno, medias nueves, almuerzo, onces y cena). Actividades lúdicas, terapias, apoyo espiritual. Lavandería a diario (Lavado, secado y planchado). Atención de emergencias. Acompañamiento por personal especializado para realizar salidas especiales (Ir a bancos, centros comerciales, cine, oficios religiosos, etc.). Celebración de fechas especiales, como cumpleaños, día del adulto mayor, amor y amistad, navidad, novenas y año nuevo. Visitas sin restricciones de horario. Vigilancia 24 horas servicios INSTALACIONES: Lote de 15.000 mts². Comedores. Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música. Oratoria. Gimnasio y salón de ejercicios. Piscina y barbecue. Enfermería. Unidad de fisioterapia. Peluquería y estética. Área de talleres de manualidades y conferencias MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día HORARIOS: Las 24 horas VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 1.000.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: JERUSALÉN UBICACIÓN: Calle 24 # 20-18 CARACTERÍSTICAS: En el hogar del adulto mayor Jerusalén viven cerca de 100 abuelos, muchos de ellos fueron rescatados de las calles donde estaban en situación de abandono. SERVICIOS: Alojamiento. Atención básica en salud. Control nutricional</p>

INSTALACIONES: Lote de 130 mts². Comedores. Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música. Oratoria. Gimnasio y salón de ejercicios Piscina y barbecue. Enfermería. Unidad de fisioterapia. Peluquería y estética. Área de talleres de manualidades y conferencias
MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día
HORARIOS: Las 24 horas
VALOR DEL SERVICIO: Básico y Gratuito.

NOMBRE: LA POSADA
UBICACIÓN: Carrera 11 # 7-40
CARACTERÍSTICAS: Atención integral al adulto mayor, asistiéndolo en sus necesidades básicas como también en los cuidados de su salud física y mental dentro de un ambiente familiar y personalizado que respeta y controla las condiciones de vida y de salud cubriendo todas aquellas actividades que favorezcan el bienestar la protección y seguridad.
SERVICIOS: Alojamiento, Atención básica en salud, Control nutricional
INSTALACIONES: Lote de 10.000 mts². Comedores. Salas de visitas. Sala de televisión y música. Gimnasio y salón de ejercicios. Unidad de fisioterapia
MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día
HORARIOS: Las 24 horas
VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 1.000.000 / mes

NOMBRE: LOS DELFINES
UBICACIÓN: Calle 56 # 27-52
CARACTERÍSTICAS: Es el programa de vida para el adulto mayor diseñado de acuerdo a las indicaciones médicas, terapéuticas y nutricionales para cada residente.
SERVICIOS: Alojamiento. Atención básica en salud. Control nutricional
INSTALACIONES: Lote de 140 mts². Comedores, Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música. Piscina y barbecue. Enfermería. Unidad de fisioterapia. Área de talleres de manualidades y conferencias.
MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día
HORARIOS: Las 24 horas
VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 500.000 / mes

NOMBRE: PLENITUD
UBICACIÓN: Calle 13 # 25-23
CARACTERÍSTICAS: Brinda a los adultos, forjadores de generaciones, el sitio que les corresponde, en donde se viva una cultura de la ancianidad y se logre satisfacer sus necesidades básicas y lo más importante que él se sienta apreciado e importante.
SERVICIOS: Estadía diurna, nocturna y permanente. Servicio de guardería por días o permanente. Ayuda espiritual. Control diario de signos vitales. Alimentación adecuada. Misa dominical. Celebración de fiestas, cumpleaños
INSTALACIONES: Lote de 250 mts². Comedores. Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música. Área de talleres. Habitaciones
MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día

<p>HORARIOS: Las 24 horas VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 750.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: SAN JOSÉ UBICACIÓN: Calle 56 # 35-23 CARACTERÍSTICAS: Atención integral al adulto mayor, con un equipo humano de profesionales en el área de la salud y administrativo, quienes con capacidad técnico científica y claro compromiso, asumen la atención diaria en forma personalizada. SERVICIOS: Enfermería 24 horas. Médico externo. Nutricionista (alimentación balanceada). Servicio de lavandería, Actividades de integración. Asistencia religiosa. Ambiente familiar. INSTALACIONES: Lote de 120 mts². Habitaciones. Comedores. Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música. Oratoria MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día HORARIOS: Las 24 horas VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 550.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: SANTA RITA UBICACIÓN: Calle 18 # 27-49 CARACTERÍSTICAS: Los centros geriátricos deberían ser lugares optimistas, donde se quiera vivir o ir a ellos. Proponer crear un ambiente característico en el espacio vital donde predomina el tiempo libre y donde los usuarios pasaran los próximos, y últimos, años ó meses de su vida. SERVICIOS: Alojamiento. Atención básica en salud. Control nutricional INSTALACIONES: Lote de 160 mts². Enfermería. Unidad de fisioterapia MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día HORARIOS: Las 24 horas VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 750.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: SUEÑOS DE VIVIR UBICACIÓN: Calle 2 # 28-48 CARACTERÍSTICAS: El hogar está dedicado a brindar cuidado con alta calidad humana, en pro de alcanzar completo bienestar para los huéspedes, personas de la tercera edad, así como una total comodidad y tranquilidad para sus familias, al saber que sus seres queridos están bien atendidos como si estuvieran en su propio hogar. SERVICIOS: Estadía permanente y guardería. Enfermería 24 Horas. Alimentación, Cuidado de ropa, recreación. Habitaciones Compartidas e Individuales. Servicio Personalizado. Ambiente Familiar INSTALACIONES: Lote de 250 mts². Doce 12 habitaciones individuales las cuales pueden ser decoradas como nuestro huésped y su familia deseen, con amplias ventanas que permiten apreciar desde su interior la belleza del paisaje natural que rodea. Cada una cuenta con amplio baño privado, que brinda completa comodidad y seguridad. MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día HORARIOS: Las 24 horas</p>

<p>VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 850.000 / mes</p> <p>NOMBRE: VIDA A LA VEJEZ</p> <p>UBICACIÓN: Carrera 28 # 19-34</p> <p>CARACTERÍSTICAS: Es una fundación geriátrica dedicada íntegramente al cuidado y atención de los Adultos Mayores. La tarea primordial del hogar geriátrico consiste en lograr una mejor calidad de vida de nuestros abuelos, revalorizando permanentemente a la vejez como una etapa de continuo reconocimiento y aprendizaje, donde cada adulto mayor puede conservar su autonomía y gustos personales, disfrutar y participar de las diferentes actividades que el Hogar les brinda, todo ello dentro de un entorno agradable y dinámico.</p> <p>SERVICIOS: Alojamiento. Atención básica en salud. Guardería</p> <p>INSTALACIONES: Lote de 220 mts². Habitaciones confortables, con servicios de televisión por cable, teléfono, cómodos baños. Comedores. Salas de visitas, lecturas y juegos. Sala de televisión y música. Oratoria. Gimnasio y salón de ejercicios. Piscina y barbecue. Enfermería. Unidad de fisioterapia.</p> <p>MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día</p> <p>HORARIOS: Las 24 horas</p> <p>VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 750.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: VIEJITOS QUERIDOS</p> <p>UBICACIÓN: Calle 18 # 30-53</p> <p>CARACTERÍSTICAS: Fundación que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de sus residentes que por su estado de salud o por su edad avanzada necesitan de un lugar agradable para vivir, donde cuenten con la atención y cuidados necesarios que les permita tener tranquilidad, respeto y buen trato Toda una filosofía de trabajo puesta a disposición de los mayores con el fin de garantizar la mejor calidad de vida, proporcionándoles un entorno de seguridad y comodidad que sus años merecen.</p> <p>SERVICIOS: Enfermería las 24 horas del día los siete días de la semana, prestando el servicio de Administración de Medicamentos, Toma de Signos Vitales entre otros. Consulta Médica de Geriátrica de control mensual. Terapia Ocupacional, de Entretenimiento y Recreativa. Terapia Física. Ambiente familiar.</p> <p>INSTALACIONES: Lote de 180 mts². A disposición de los mayores la mejor infraestructura, un entorno afectuoso, profesionalismo, y dedicación</p> <p>MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día</p> <p>HORARIOS: Las 24 horas</p> <p>VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 750.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: ATARDECER</p> <p>UBICACIÓN: Calle 41 # 30-47</p> <p>CARACTERÍSTICAS: Cuidados para el adulto mayor, servicio de enfermería permanente, hogar día, brindamos calidad de vida para esta población dándoles el respeto, el amor y la dignidad que ellos merecen.</p> <p>SERVICIOS: Personal altamente calificado en atención gerontológica. Atención médica profesional. Auxiliar de enfermería las 24 horas. Alimentación balanceada</p> <p>INSTALACIONES: Lote de 220 mts². Habitaciones Independientes. Piscina.</p>

<p>Comedores. Sala de Televisión. Oficina de Recepción. Rampas de Acceso a todas partes. Zonas Verdes con Jardines</p> <p>MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día</p> <p>HORARIOS: Las 24 horas</p> <p>VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 700.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: MARÍA AUXILIADORA</p> <p>UBICACIÓN: Carrera 45 # 65-70</p> <p>CARACTERÍSTICAS: Cuidados para el adulto mayor, servicio de enfermería permanente, hogar día, brinda calidad de vida para esta población dándoles el respeto, el amor y la dignidad que ellos merecen.</p> <p>SERVICIOS: Alojamiento en amplias habitaciones individuales con Baño Privado, Closet, Ventilador, Punto de Televisión por Cable, Timbre a la Central de Enfermería y Cámara. Enfermería las 24 horas del día los siete días de la semana, prestando el servicio de Administración de Medicamentos, Toma de Signos Vitales. Consulta Médica de control mensual. Terapia Ocupacional, de Entretenimiento y Recreativa. Terapia Física, actividades en el Gimnasio y en la Piscina, Hidroterapia en el Jacuzzi con agua caliente. Servicio de Alimentación según el menú establecido por la nutricionista para cada huésped, con Tres comidas diarias y Dos refrigerios. Servicios Religiosos.</p> <p>Todos los Servicios Generales que incluyen aseo diario a la habitación, lavado de ropa de cama una vez a la semana y lavado de UNA muda de ropa diaria.</p> <p>INSTALACIONES: Lote de 150 mts². 27 Habitaciones Independientes cada una con su Baño Privado, Closet, Ventilador, Punto de Televisión por Cable, Timbre a la Central de Enfermería y Cámara (dotadas por cada usuario) Consultorio de Enfermería. Piscina. Jacuzzi. Iglesia. Gimnasio. BBQ. Comedores. Sala de Televisión. Oficina de Recepción. Rampas de Acceso a todas partes. Zonas Verdes con Jardines, Árboles Frutales y Senderos Peatonales. Cascada de Agua. Fuente de Agua</p> <p>MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día</p> <p>HORARIOS: Las 24 horas</p> <p>VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 650.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: MARÍA GUADALUPE</p> <p>UBICACIÓN: Calle 52 A # 31-44</p> <p>CARACTERÍSTICAS: Grupo humano dedicado al cuidado integral de las personas de edad mayor.</p> <p>Con personal calificado en geriatría, conformando un grupo comprometido con el cuidado de adulto mayor, demostrando calidad y calidez buscamos tu apoyo.</p> <p>SERVICIOS: Enfermería las 24 horas. Control de farmacología. Signos vitales. Alimentación balanceada. Servicio de ambulancia (en caso de emergencias). Terapias ocupacionales. Acompañamientos espirituales. Servicio de lavandería.</p> <p>INSTALACIONES: Lote de 160 mts². Cómodas habitaciones, ventiladas e iluminadas. Piscina. Comedores. Sala de Televisión. Oficina de Recepción. Unidad de fisioterapia. Peluquería y estética. Área de talleres de manualidades y conferencias</p>

<p>MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día HORARIOS: Las 24 horas VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 750.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: EL REMANSO UBICACIÓN: Calle 101 # 23 A-72 Provenza CARACTERÍSTICAS: Personal calificado en geriatría, conformando un grupo comprometido con el cuidado de adulto mayor, demostrando calidad y calidez. SERVICIOS: Enfermería 24 horas. Médico general. Nutricionista. Terapia ocupacional. Emermedica INSTALACIONES: Lote de 200 mts². Habitaciones con baño privado, circuito cerrado (monitoreo de residentes), una sola planta, contamos con 2 sedes. Piscina. Comedores. Sala de Televisión. Oficina de Recepción. Rampas de Acceso a todas partes MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día HORARIOS: Las 24 horas VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 750.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: LA TERNURA DE MIS AÑOS UBICACIÓN: Transversal 29 # 104-28 Asturias 2 CARACTERÍSTICAS: Equipo médico especializado multidisciplinario que busca mejorar la calidad de vida de los residentes y visitantes de la casa hogar. Pretende hacer énfasis en el individuo y abandonar el término de paciente, integrando aspectos sociales a las condiciones orgánicas y psíquicas de los residentes y visitantes. SERVICIOS: Enfermería las 24 horas. Acondicionamiento y rehabilitación física. Revisión periódica por médico geriatra. Terapia respiratoria. Alimentación balanceada supervisada por nutricionista. Cuidados postoperatorios para pacientes de la tercera edad. Aseo de habitación. Peluquería. Guardería para adultos mayores INSTALACIONES: Lote de 220 mts². Las instalaciones adecuadas que permiten proporcionarle a los residentes una atención integral y personalizada. Estación de primeros auxilios. Lavandería. Sala de visitas. Comedor. Cocina. Sala de televisión. Habitaciones independientes o compartidas. Sala de cuidados especiales MODALIDADES: Huésped residente, Huésped temporal, Programa día HORARIOS: Las 24 horas VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 750.000 / mes</p>
<p>NOMBRE: LA CASA DE MIS ABUELOS UBICACIÓN: Carrera 22 #114-07 Provenza CARACTERÍSTICAS: Mejorar la calidad de vida del adulto mayor, garantizando un excelente cuidado, bienestar integral y un ambiente familiar, en donde primará el amor y respeto, apoyados por un grupo profesional interdisciplinario con amplia experiencia, buscando que el adulto mayor se sienta querido, protegido y feliz, logrando así transmitir tranquilidad al grupo familiar. SERVICIOS: Enfermería 24 horas. Apoyo a Terapia Física. Ejercicios de Flexo</p>

Extensión. Masajes. Actividades Recreativas

INSTALACIONES: Lote de 250 mts². Confortables Habitaciones. Piscina. Comedores. Sala de Televisión. Oficina de Recepción. Rampas de Acceso a todas partes. Lavandería. Sala de visitas.

MODALIDADES: Cuidado Integral del Adulto Mayor. Internado y Centro Día. Atención Pre y Post Operatorios. Cuidado de discapacitados

HORARIOS: Las 24 horas

VALOR DEL SERVICIO: Aproximadamente \$ 750.000 / mes

Fuente: Autoras del Proyecto. Información telefónica, página Web. Los precios del servicio en todos los hogares varían de acuerdo a las necesidades específicas de cada usuario. Las encuestas se realizaron en septiembre de 2011.

Anexo D. Especificaciones Técnicas de los muebles, enseres, equipos, herramientas y vehículos.

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS
MUEBLES Y ENSERES DE ADMINISTRACION	
Escritorio oficina	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre Modulo "L" • Medidas Alto 0.75 Ancho 1.71 Prof. 1.36 • Empaque Peso (Kg) 53 • Medidas Alto 0.18 Ancho 0.64 Largo 1.495 • Volumen 0.17 M³
Silla neumática	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo: Sincro, con mecanismo de reclinación y cabecero • Sistema de elevación neumática correcta y deseada • Espaldar con posición de bloqueo en varios puntos • Con apoyabrazos ajustables en altura • Espaldar y asiento en malla 100% nylon • Que el apoyo lumbar se adapte a la curvatura de la espalda del usuario • Base en aluminio polichado o brillante y ruedas en nylon • Cubierta interna y externa en polipropileno negro
Archivador	<ul style="list-style-type: none"> • Conformadas por dos gavetas sencillas en la parte superior y en la parte inferior una gaveta con capacidad para colgar carpetas tamaño carta u oficio. • Con cerradura única. • Conformado por una unidad metálica cerrada inclusive en techo en acero pintado al horno con pintura electrostática, todas sus partes deberán quedar totalmente recubiertas por este acabado evitando la corrosión. Fabricadas en lamina CR cal. 18 y 20 • Frentes laminados fabricados en tablero aglomerado de partículas de madera espesor 15mm enchapados en

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS
	laminado plástico de alta presión en su cara frontal y laminado plástico de alta presión de balance en su cara posterior <ul style="list-style-type: none"> • Correderas cajón mediano en acero recubierto con pintura de aplicación electrostática, rodamiento de nylon. • Corredera cajón archivo: full extensión
Extintores multipropósito	<ul style="list-style-type: none"> • Agente Extintor: Polvo Químico Seco Abc Multipropósito • Agente Expulsor: Nitrogeno N2 • Presión De Trabajo: 150 P.S.I. • Cantidad De Agente Extintor: 4.54 Kg (10lb) • Tiempo De Descarga: 10 A 12 S • Manguera: Si / No • Alcance De Descarga: 3 A 5 M • Presion De Prueba: 585 P.S.I. • Presion De Prueba Derotura: 1.170 P.S.I.% • Descarga: Hasta El 97%
MUEBLES Y ENSERES DE OPERACION	
Mesa de juegos	<ul style="list-style-type: none"> • Diferentes formas y dimensiones (rectangulares y circulares). Permite la unión entre encimeras. • Armazón : Compuesto de dos estructuras de acero, pintado epoxi, de dos patas simétricas • Tubo de acero de 40x30x1, 5 mm. Unidas por una rótula que permite diferentes posiciones • Único armazón para conseguir distintas opciones de mesas. • Lleva dos niveladores y puede llevar dos ruedas con freno para facilitar el desplazamiento de • La mesa montada. • Rótula : Permite el posicionamiento de las patas en distintas posiciones, habilitando a un único • Armazón para poder trabajar con encimeras de diferentes formas y dimensiones.

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS
Juegos de mesa	<p>a. Bingo</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 bolas de un bombo que contiene 60 • 4 cartones de 15 números cada uno. <p>b. Domino</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solapas de Velcro para unir a otros crash pads Domino. • Permite transformar en un cómodo sofá. • Cordura de alta resistencia. • Medidas extendido: 132 x 98 x 12 centímetros. • Medidas recogido: 98 x 72 x 26 centímetros. • Peso: 5700 gr. <p>c. Cartas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naipes español de 40 cartas • Presentación en estuche de plástico transparente individual. <p>d. Ajedrez</p> <ul style="list-style-type: none"> • Referencia 1110493 • Figuras de plástico Staunton No 4 • Caja de plástico
Estante en madera	<ul style="list-style-type: none"> • Estante de melanina • Color roble. • De 25x25 (ancho fondo) cm. y 38mm. • De espesor. • Sistema de fijación invisible.
Juego de sala	<ul style="list-style-type: none"> • UN SOFA DE 3 PUESTOS (176cm x 86cm), • UN SOFA DE 2 PUESTOS (146cm x 86 cm) , • UNA POLTRONA (96cm x 86cm), • UN PUFF(40cm x 40cm) • CUATRO COJINES DECORATIVOS
Sillas polipropileno	<ul style="list-style-type: none"> • BARRAS: 2.000mm y 1.000mm de longitud; Colores estándar: negro y Ral 7032 • Posibilidad de fabricar medidas y colores especiales de la carta RAL a partir de un mínimo de Kg.

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS
	<ul style="list-style-type: none"> ● PLACAS: 2.000mm y 1.000mm (largo x ancho); Colores estándar: negro y Ral 7032
Mecedoras	<ul style="list-style-type: none"> ● Estructura de madera curvada ● Color natural ● Medidas 66x92x95 ● Acabado en tejido lona ● Color beige (crudo) ● Volumen 0,11m3
Ventiladores de techo	<ul style="list-style-type: none"> ● 3 palas ● Potencia: 60 W ● 3 velocidades ● Muy silencioso
Greca	<ul style="list-style-type: none"> ● 30 ml de café en la taza ● Extracción de 25 seg ● Medida de 7 a 9 grs
Canecas plásticas	<ul style="list-style-type: none"> ● Cuentan con protección a los rayos U.V. La tapa impide que el agua de la lluvia se introduzca en el bote de la papeleras. COLORES: Verde, Azul, gris, Amarillo, Naranja y Rojo. CAPACIDAD: 250 Lts PESO: 14 kg. ● MEDIDAS: Largo: 61.3 cm. Ancho: 57.5 cm. Alto: 117.0 cm.
Mesa polipropileno	<ul style="list-style-type: none"> ● Mesa de polipropileno apilable ● Apta para uso tanto en exterior como en interior. ● Dimensiones 70x70cms ● Con tapa de polipropileno ● y patas de aluminio anodizado ● Estructura con gran resistencia lo que la hace muy versátil en su uso ● Disponible en 6 colores. blanco-lino, naranja, rojo, verde, azul, antracita.
Mesa de billar	<ul style="list-style-type: none"> ● Estructura de acero estirado en frío (DD-11). ● Marco de juego en aluminio extorsionado (6063). ● Tachas de referencia embutidas en el

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS
	marco. <ul style="list-style-type: none"> ● Bandas de goma con perfil profesional. ● K-66 grado A. ● Pizarras de máxima calidad rectificadas al diamante. ● Revestimientos con estratificados de máxima resistencia. ● Retorno de bolas al cajetín (opcional). ● Tapones conversores a carambola (opcional). ● Paños de primera calidad, disponible en diversos colores
Mesa de pool	<ul style="list-style-type: none"> ● Mesa de Billar Pool ● Consta de:6 Tacos ● 1 Tablero de Puntuaciones ● 1 Porta Tacos ● 1 Triangulo ● 1 Almacenador de Bolas de juego
Bicicletas estáticas	<ul style="list-style-type: none"> ● Disco de inercia: 7 kg ● Niveles de resistencia: 1-8 ● Sistema de freno: Magnético manual ● Características adicionales: Sillín ancho, desplazamiento horizontal del sillín. Transmisión por correa ● Programas: no ● Consola: LCD ● Información en pantalla: Tiempo, calorías, distancia, velocidad, pulso, rpm ● Pulso: Sensor de pulgar
Caminadora eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> ● Conexión eléctrica: 120 voltios ● Motor: 2.0HP en pico ● Estructura: PTS de alta resistencia ● Peso máximo de usuario: 95 KG ● Velocidad: 12 KM/H ● Consola con indicadores de: tiempo-velocidad-distancia-calorías ● Estructura: plegable
Camilla de primeros auxilio	<ul style="list-style-type: none"> ● Altura regulable: 47 - 86 cm. ● Peso del artículo: 80 kg. ● La estructura está fabricada en tubo de

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS
	<p>acero y recubierta de pintura polvo epoxi, cocida en horno a 250° c.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de ruedas escamotearles. • Nivelador ajustable para salvar pequeños desniveles. • Sin agujero facial. • El respaldo superior (parte cabeza) permite una elevación de 50 grados. • .Polipiel ignifugo de categoría m2
Silla de ruedas	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de amortiguación en ruedas traseras. • Sistema de graduación en grados del respaldo. • Reposapiés y plataformas con regulación en grados. • Reposapiés desmontables regulables en altura y abatibles hacia dentro. • Basculación manual de asiento. • Antivuelco. • Desplazador joystick. • Reposabrazos extraíbles y graduable en altura. • Cinturón Abdominal con cierre de seguridad.
Tensiómetro Welch Allyn	<ul style="list-style-type: none"> • Tensiómetro resistente a impactos con manómetro incorporado en brazaete • Manguito reutilizable FlexiPort adulto
Fonendoscopio	<ul style="list-style-type: none"> • Longitud del tubo 55cm • Pieza pectoral doble, reversible. Ø 43.8 mm • Pieza de unión negra • Aro quitafríos en membrana y campana.
Juego de rana	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de madera de pino • La parte superior está recubierta de chapa para que al jugar no lastimemos la madera. • ALTO: 1.05mt • ANCHO: 0.75mt • PROFUNIDAD: 0.75mt • PESO: 45kg
Mesa auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> • Fabricada en acero inoxidable AISI 304 18/10.

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Tres estantes lisos. • Ruedas 80mm Ø. • Medidas: 600x400x800 mm • Fabricada en acero inoxidable AISI 304 18/10. • Tres estantes lisos. • Ruedas 80mm Ø. • Medidas: 600x400x800 mm
Equipo deportivo	<ul style="list-style-type: none"> • Escalera De Entrenamiento Dimensiones: 6 mts Largo Con 15 Peldaños • Colores: Blanco con Naranja, Blanco con Rojo, Blanco con Azul, (Con Costo Extra): Negro c/naranja, Negro c/Rojo, Negro c/Azul. • Vallas de Entrenamiento: Incluye 6 paz: Vallas grandes de 39 cm de Altura para Agilidad.
Minitejo	<ul style="list-style-type: none"> • Pólvara • Barro • Tejo • cancha • Tablero electrónico
Botiquín	<ul style="list-style-type: none"> • 2 abatelenguas. Agua oxigenada de 56 ml. • Alcohol de 56 ml. 2 Alfileres. • 2 Paquetes de algodón de 5 gr. 1 Ampolleta de amoniaco. • 5 Aplicadores. 4 Aspirinas. • Bicarbonato de sodio de 20 gr. 1 Cucharita de plástico. • 5 Curitas. 2 Dramamine. • 2 Gasas de 7.5 cm x5 cm. 1 Instructivo de primeros auxilios. • 1 Ofurin de 15 gr. 1 Tintura de benzalconio de 20 ml. • 3 Tiras de tela adhesiva. 1 Torniquete. • 3 Vasos desechables. 1 Venda de gasa de 5 cm x 5 cm.
EQUIPOS DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	
Computador	<ul style="list-style-type: none"> • EMachines® EL1300-04m. • Procesador: AMD Athlon® 2650e.

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria RAM: 2gb DDR2. • Tarjeta de Sonido Realtek • Gráficos: Nvidia® GeForce 6150SE. • Disco Duro de 320GB.
<p>Sistemas Operativos Y Software Contable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Debian GNU/Linux 6.0.1 "Squeeze" GNOME. • Mandriva One 2010.2 KDE. • BackTrack 5 KDE. • Elive 2.0 Topaz Enlightenment. • Arch Linux 2010.5 Openbox. • SIIGO básico, es una solución ERP que registra las transacciones Contables y Financieras de las empresas en línea y tiempo real para proveer toda la información necesaria para la operación y la administración de las empresas SIIGO funciona en plataformas DOS y WINDOWS, adicionalmente en tecnología.NET de Microsoft lo cual lo hace ideal para Pequeñas, Medianas o Grandes empresas.
<p>Impresora multifuncional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Epson Stylus Photo PX730WD • Gran calidad de las funciones diferentes y las tecnologías mantenidas; • Alta calidad de la impresión fotográfica; • Velocidad de impresión accesible como para el dispositivo de chorro; • Diseño de estilo.
<p>Acondicionador de aire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Voltaje clasificado: 220V-240V/50Hz • Energía clasificada: 75W (refrigerador) /1000/2000W (calentador) • Capacidad del tanque de agua: 12L • Nivel de ruidos: debajo de 48dBa • Max. Ir el flujo (CFM): 900M³/HR • Oscilación automático del viento: oscilación automático izquierda-derecha
<p>Teléfono</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manos libres • Marcación por tonos • Identificación del número de abonado llamante con 35 registros • Repetición del último número marcado • 10 memorias de timbre

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS
	<ul style="list-style-type: none"> • 8 melodías de timbre • Ajuste del nivel de timbre • Mute (micrófono mudo) • Indicador de tiempo de conversación • Indicación óptica de uso en uso • Calculadora • Tecla de pausa • Alimentado únicamente desde la línea telefónica. (no necesita pilas) • Sobremesa o mural
EQUIPOS DE OFICINA DE OPERACIÓN	
Televisor	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de pantalla:LED • Pulgadas: 55" • Nitidez de la imagen: FULL HD 1920 x 1080 p, brillo: 650 Cd/m² • Conexión: USB • Las normas del LED son: Trinorma (PAL-N / PAL-M / NTSC) • La potencia de los parlantes es de: 2 X 10 W • Viene entrada para computadora: si, demora en la respuesta: 2 ms, con 3 HDMI
DVD	<ul style="list-style-type: none"> • Reproductor De Dvd Súper Delgado • Dv440 • Escaneo Progresivo • Karaoke (1 Entrada) • Diseño Súper Delgado • Vista Bonus
Minicomponente	<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla 2C-FLT (CC) • Ecualizador (11 modos) • Salida auxiliar disponible CD/DVDP,3 CD (tipo CDP),MP3-CD, CD-RW disponibles, CD/DVDP (repetición/salto/búsqueda) disponible • AMP 200 vatios x 2 (F) + 250 vatios x 2 (S/W) + 100 vatios x 2 (POSTERIOR), 12000 vatios (PMPO) • Terminales • Sintonizador • Sintonizador FM disponible
Rockola	<ul style="list-style-type: none"> • Estilo completamente retro, de los años

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS
	50 <ul style="list-style-type: none"> • El tamaño real de las rockolas de esa época. • Lo único que no es retro es que se le puede meter música como se desee: CDs, flash drives (USB 2.0) y Mp3 players.
Video beam	<ul style="list-style-type: none"> • Potencia: 3000 Lumens • Resolución: XGA 1024 x 768 • Peso: 2.3 Kg • USB SIN COMPUTADOR • Dimensiones: 22.8 x 29.5 x 7.7 Cm • Duración Lámpara: 4000 Hr / 5000 Hr (Eco)
HERRAMIENTAS	
Herramientas de jardinería	<ul style="list-style-type: none"> • 1 rastrillo • 1 rociador • 1 tijera • Dos palas • Valija plástica
Carretilla	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo WB5020 • Capacidad de carga de hasta 130kg. • Largo 1370mm • Altura de 490mm
Herramientas de carpintería	<ul style="list-style-type: none"> • Taladro • Sierra Caladora • Martillo • Destornillador • Tijera • Cuchillas • Prensas • Tenazas
Herramientas eléctricas	<ul style="list-style-type: none"> • Tensión 18 V • Capacidad de la batería 1,2 Ah • Velocidad en vacío 0 – 550 r.p.m. • Par máx. en uniones duras 34 Nm • Portabrocas de cierre rápido semiautomático 13 mm • Capacidad de taladrado en madera 28 mm • Capacidad de taladrado en acero 6 mm • Capacidad de atornillado 5 mm • Tiempo de carga 3 h

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS
	<ul style="list-style-type: none">• Peso incl. la batería 1,7 kg• Velocidad variable• Freno electrónico• Empuñadura suave

Fuente: Autoras del Proyecto. Datos: cotizaciones varias.

Anexo E. Proveedores del equipo físico de funcionamiento del Centro.

DESCRIPCIÓN	PROVEEDOR
MUEBLES Y ENSERES DE ADMINISTRACIÓN	
Escritorio oficina	La casa del Multimueble
Silla neumática	La casa del Multimueble
Archivador	Ventanal
Extintores multipropósito	Fuseincol Express
Sillas	La casa del Multimueble
MUEBLE Y ENSERES DE OPERACIÓN	
Mesa de juegos	Vaniplas
Juegos de mesa	Almacenes Éxito
Estante en madera	Ventanal
Juego de sala	Ventanal
Sillas polipropileno	Vaniplas
Mecedoras	Claudia Quijano
Ventiladores de techo	San Andresito
Greca	San Andresito
Canecas plásticas	Vanyplas
Mesa polipropileno	Vanyplas
Mesa de billar	Gladis Vezga
Mesa de pool	Gladis Vezga
Bicicletas estáticas	GYM Shop
Caminadora eléctrica	GYM Shop
Camilla de primeros auxilios	Medical In – San Alonso
Silla de ruedas	Medica In
Tensiómetro Welch Allyn	Medical In
Fonendoscopio	Medical In
Juego de rana	Gladis Vezga
Mesa auxiliar	Vanyplas
Equipo psicomotor	Medical In
Equipo deportivo	GYM Shop
Minitejo	Gladis Vezga
Botiquín	Home Center
EQUIPOS DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	
Computador	Roi
Impresora multifuncional	Roi
Acondicionador de aire	Almacenes Éxito
Teléfono	Almacenes Éxito
SIIGO. Software Contable	Ingeniero Ciro Alfonso Pimiento

DESCRIPCIÓN	PROVEEDOR
EQUIPOS DE OFICINA DE OPERACIÓN	
Televisor	Almacenes Éxito
DVD	Almacenes Éxito
Minicomponente	Almacenes Éxito
Rockola	Video Rockolas el Cacique
Video beam	Almacenes Éxito
HERRAMIENTAS	
Herramientas de jardinería	Home Center
Carretilla	Home Center
Herramientas de carpintería	Home Center
Herramientas eléctricas	Home Center
INSUMOS GENERALES	
De papelería	Almacenes Éxito
De Cafetería	Almacenes Éxito
De Aseo	Almacenes Éxito
De Actividades Lúdicas	Almacenes Éxito

Fuente: Autoras del Proyecto

Anexo F. Precio de Venta con Rentabilidad del 31%.

Costos totales unitarios (día)

CONCEPTO	VR ANUAL	Adultos Año	Costo Unitario
Costos Fijos	94.059.033	51.456	1.828
Costos Variables	255.903.654	51.456	4.973
TOTAL	349.962.687	51.456	6.801

Fuente: Autoras del Proyecto

Precio de Venta del servicio por día

Precio de venta	$CF \text{ Unitario} + CV \text{ Unitario} / (1 - \% \text{ Utilidad})$
P.V	$\$1.828 + 4.973 / (1 - \% \text{ Utilidad})$
P.V	$\$6.801 / (1 - 6,5\%)$
P.V	$\$7.264$
Valor redondeado	$\$7.300$

Fuente: Autoras del Proyecto

Teniendo en cuenta que el precio sugerido por el mercado (\$5.644.00) fue menor 28% al arrojado en un anterior estudio financiero³⁷ (\$7.300.00) es fácil inferir que desde el punto de vista financiero el proyecto perdía viabilidad, fue necesario para corregir un posible rechazo al precio, realizar un sondeo con una prueba piloto (40 encuestas) sobre un grupo dentro de las mismas personas encuestadas para el estudio de mercados que permita a través de la pregunta: Si el nuevo Centro de recreación y esparcimiento para adultos mayores, cobrara por un día de servicio \$7.300.00 ¿Usted adquiriría mencionados servicios? determinar si el nuevo precio fijado en el estudio financiero si tiene aceptación dentro del mercado objetivo, y entonces recuperar la viabilidad el proyecto.

Pregunta: Si el nuevo Centro de recreación y esparcimiento para adultos mayores, fijara un precio por un día de servicio \$7.300.00 ¿Usted adquiriría mencionados servicios?

³⁷ Por Ajustes en la Nómina, y las Inversiones. Los valores de los costos plasmados en el presente anexo, corresponden a los realmente hallados en el anterior estudio financiero.

Aceptación del precio establecido por el estudio financiero para los servicios del centro / día

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
No	0	0%
Si	40	100,00%
TOTAL	40	100,00%

Total que responden: 40 personas

Fuente: Autoras del Proyecto

Las 40 nuevas encuestas realizadas como prueba piloto para conocer el grado de aceptación del nuevo precio determinado en el estudio financiero, muestran en su resultado al 100% la aceptación de los clientes potenciales (esto se respalda desde la fijación del precio por el estudio de mercados donde se determinó una tendencia a pagar menos de \$10.000.00 por día, es notable que el nuevo precio cumplía con esta tendencia); por lo tanto, se mantiene la viabilidad del proyecto en cuanto a su demanda estimada, permitiendo inferirlo a la capacidad utilizada y de esta manera realizar las proyecciones pertinentes y demás evaluaciones.

Estimación de la demanda con nuevo precio por servicio / día

Población objetivo	% Participación en el centro	Demanda Insatisfecha	Promedio ponderado de uso del servicio por mes	Total de servicios al mes	Precio diario	Total Ingresos Mensuales	Ingresos Anual \$\$
90.348	89,74%	81.078	3	243.235	\$ 7.300	\$ 1.775.614.665	\$ 21.307.375.979

Fuente: Autoras del Proyecto

Proyección de la demanda con nuevo precio del servicio / día

Año	Proyección Población	Usos del servicio por Mes	Total Servicios diarios / Mes	Precio día	Demanda Mes	Demanda Anual
2013	81.993	3	245.979	\$ 7.300	\$ 1.795.643.598,30	\$ 21.547.723.179,60
2014	82.918	3	248.753	\$ 7.300	\$ 1.815.898.458,09	\$ 21.790.781.497,06
2015	83.853	3	251.559	\$ 7.300	\$ 1.836.381.792,70	\$ 22.036.581.512,35
2016	84.799	3	254.397	\$ 7.300	\$ 1.857.096.179,32	\$ 22.285.154.151,81
2017	85.755	3	257.266	\$ 7.300	\$ 1.878.044.224,22	\$ 22.536.530.690,64

Fuente: Autoras del Proyecto. Datos del año 2012 (Población: 81.078, Uso del servicio al mes: 3, Total de servicios al mes: 243.235, precio del día desde el estudio de mercados: \$ 7.300, Total valor de la demanda por mes: \$ 1.775.614.664,88, Total valor de la demanda por año: \$ 21.307.375.978,56)

El punto de equilibrio para el primer año con las inversiones y los costos correspondientes a este estudio se logró mediante la siguiente ecuación:

Q	Costo Fijo Total / (Precio de Venta – Costo Variable Unitario) 94.059.033 / (\$7.300 - \$4.973) 40.425,11 Unidades
---	--

Sin embargo y como se determino que el estudio arrojó nuevos resultados (los evidenciados durante todo el documento presente), es importante aclarar que desde el punto de equilibrio se evidencian estos, así, el nuevo punto de equilibrio que cumple con los nuevos requerimientos en costos e inversión y con la ganancia sobre el precio de venta del servicio del 31%³⁸ quedó así:

Q	Costo Fijo Total / (Precio de Venta – Costo Variable Unitario) 89.659.033 / (\$7.300 - \$3.278) 22.293,17 Unidades
---	--

Valor presente neto. Ganancia sobre el precio de Venta del 31%

AÑO	FLUJO DE CAJA NETO	VNA
0	- 68.073.902	- 68.073.902
1	107.109.396	107.109.396
2	110.072.243	110.072.243
3	111.790.000	111.790.000
4	108.529.448	108.529.448
5	99.664.067	99.664.067
6	16.591.353	16.591.353
	VPN	485.682.605

Fuente: Autoras del Proyecto

La TIR se obtuvo mediante la siguiente fórmula matemática: $VPN = \sum (X) (1 + r)^{-t}$
TIR = 188,64%

³⁸ Es importante recordar que se considerarían todos los valores que arrojó el estudio plasmado en el documento presente de manera completa, solo que, de referente anteriores (análisis financieros) se recomienda evaluar la posibilidad de cobrar un precio más alto (el cual fue aceptado por el mercado objetivo) para obtener una mayor rentabilidad.

Valores netos actualizados. Ganancia sobre el precio de Venta del 31%

AÑO	VNA	RECUPERADO
0	- 68.073.902	-
1	107.109.396	107.109.396
2	110.072.243	217.181.639
3	111.790.000	221.862.243
4	108.529.448	220.319.448
5	99.664.067	208.193.515
6	16.591.353	116.255.419

Fuente: Autoras del Proyecto

Razones Financieras. Ganancia sobre el precio de Venta del 31%

RAZONES FINANCIERAS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Razón corriente	-	-	34,52	21,18	16,24
Nivel de endeudamiento	5,61%	1,83%	2,70%	4,56%	6,06%
Margen bruto	50,35%	52,59%	54,72%	56,76%	58,69%
Margen neto	27,37%	30,42%	30,60%	30,10%	28,98%
Capital de trabajo	141.072.499	279.460.537	424.392.400	579.860.650	736.890.469

Fuente: Autoras del Proyecto