

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN HOGAR PARA LA  
ESTADÍA FINAL DEL ADULTO MAYOR**

**NUBIA LILIANA BOTIA BERNAL  
ANYUL MAYERLY CELY BAEZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECAÑICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
INGENIERÍA INDUSTRIAL  
BUCARAMANGA**

**2015**

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN HOGAR PARA LA  
ESTADÍA FINAL DEL ADULTO MAYOR**

**NUBIA LILIANA BOTIA BERNAL  
ANYUL MAYERLY CELY BAEZ**

**Proyecto de grado para optar al título de Ingeniero Industrial**

**DIRECTOR: CRISTIAN EDGAR VILLABONA TARAZONA  
Economista  
Esp. En docencia universitaria**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECAÑICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
INGENIERÍA INDUSTRIAL  
BUCARAMANGA  
2015**

## DEDICATORIA

Primeramente a Dios por darme la vida, la fortaleza, la salud y la tenacidad para seguir siempre adelante sin decaer.

A mis padres por ser mi soporte, mi apoyo incondicional, por acompañarme en cada paso de mi vida hoy gracias a su esfuerzo estamos alcanzando este logro tan anhelado.

A mis hermanos Diana, Rafa y Martha por estar conmigo en momentos difíciles, dándome su cariño y acompañándome desde la distancia; a mi hermanito William Armando que aunque su luz se ha apagado tengo la seguridad que desde el cielo está compartiendo mi felicidad.

A mi compañera de lucha Mayerly Cely, por su amistad, su cariño, toda la paciencia, hoy vemos el resultado de nuestro esfuerzo y ahora si podemos decir “LO LOGRAMOS”

A Jose Angel esa personita que ha estado conmigo apoyándome en momentos de tristeza, dándome seguridad, motivándome a no desfallecer, mi amor gracias por formar parte de este gran logro.

A mis amigos y familia que de una u otra forma han sembrado su granito de arena para que esta meta se haga realidad.

*“Se requiere de muchos estudios para ser profesional, pero se requiere de toda una vida para aprender a ser persona” Julio C. Dávila S*

***Nubia Liliana Botia Bernal***

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser la luz, fortaleza y guía en cada paso de mi vida.

A mis padres por ser mi motor y quienes me inspiran a seguir adelante porque gracias a ellos hoy estoy cumpliendo mi sueño.

A mis hermanos Andrea y Jairo Andrés por su apoyo y amor incondicional en cada etapa de mi vida, a mi hermoso sobrino Juan Pablo por ser mi alegría.

A Luis Carlos el amor de mi vida por ayudarme a levantar en cada momento de debilidad y tristeza, por ser mi compañía y apoyo.

A Liliana Botia por ser mi amiga y compañera durante esta etapa porque gracias al trabajo en equipo hoy logramos nuestro sueño juntas.

A Catalina y Mónica por su apoyo y amistad incondicional.

A mi familia y amigos porque a pesar de la distancia nunca dejaron de animarme a seguir mis sueños.

***Anyul Mayerly Cely Baez***

## **AGRADECIMIENTOS**

Este proyecto es el resultado del esfuerzo conjunto de todas las personas que formamos parte de este grupo de trabajo.

Es por esto que agradecemos primero que todo a Dios por permitirnos cumplir este anhelado sueño.

A nuestro Director Cristian Edgar Villabona por habernos dado un voto de confianza, por su tiempo, valiosas orientaciones y exigencias durante la ejecución de este proyecto.

A nuestros Padres quienes nos apoyaron y motivaron para creer en nuestro sueño.

A nuestros profesores de la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, los cuales todo el tiempo nos brindaron lo mejor de sí, compartiendo sus conocimientos para formarnos como excelentes profesionales.

A nuestros compañeros quienes nos brindaron su compañía y amistad durante el desarrollo de esta carrera.

Y por último agradecemos a esta prestigiosa Universidad la cual nos abrió sus puertas para prepararnos como profesionales exitosas y competitivas.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN .....	17
JUSTIFICACIÓN .....	19
1. OBJETIVOS .....	22
1.1. OBJETIVO GENERAL .....	22
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	22
2. REVISIÓN DE ANTECEDENTES.....	23
3. ESTUDIO DEL MACRO Y MICRO ENTORNO .....	26
3.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO – PEST.....	26
3.1.1. Análisis político – legal .....	26
3.1.1.1. Marco Internacional.....	26
3.1.1.2. Marco nacional .....	28
3.1.2. Análisis Económico .....	29
3.1.3. Análisis socio-cultural.....	30
3.1.4. Análisis tecnológico.....	31
3.2. ANÁLISIS DEL SECTOR – CINCO FUERZAS DE PORTER .....	31
3.2.1. Poder de negociación de clientes .....	31
3.2.2. Poder de negociación de proveedores .....	32
3.2.3. Amenaza de nuevos entrantes.....	32
3.2.4. Amenaza de productos sustitutos .....	33
3.2.5. Rivalidad entre competidores.....	33
3.3. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS .....	34
3.3.1. Necesidades de información .....	34
3.3.2. Fichas técnicas.....	35
3.3.2.1. Investigación de mercados Adultos mayores residenciados en hogares geriátricos de Bucaramanga y su área metropolitana .....	35
3.3.2.2. Investigación de mercados Hogares geriátricos existentes en Bucaramanga y su área metropolitana .....	38
3.3.2.3. Investigación de mercados Adultos mayores de 60 años de estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana .....	41
3.3.2.4. Investigación de mercados Familiares de adultos mayores de 60 años de estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana .....	43
3.3.3. Tabulación y análisis de resultados .....	47
4. PLAN DE MERCADEO .....	48
4.1. OBJETIVO.....	48
4.2. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	48

4.2.1.	Fortalezas.....	48
4.2.2.	Debilidades.....	48
4.2.3.	Oportunidades.....	49
4.2.4.	Amenazas.....	50
4.3.	ESTRUCTURA DEL PLAN DE MARKETING.....	50
5.	ESTUDIO LEGAL.....	54
5.1.	DERECHOS CONSTITUCIONALES:.....	54
5.2.	LEY 1251 DE 2008:.....	54
5.4.	FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA.....	59
6.	ESTUDIO DE MERCADOS.....	62
6.1.	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	62
6.1.1.	Definición, usos y especificaciones del servicio.....	62
6.1.2.	Mercado.....	63
6.1.2.2.	Mercado objetivo.....	64
6.1.3.	Demanda.....	64
6.1.3.1.	Demanda actual.....	64
6.1.3.2.	Demanda Potencial.....	65
6.1.4.	Oferta.....	65
6.1.5.	Precio.....	65
6.1.6.	Publicidad y promoción.....	66
6.1.7.	Logotipo.....	66
7.	ESTUDIO TÉCNICO.....	68
7.1.	TAMAÑO DEL PROYECTO.....	68
7.1.1.	Factores determinantes del Tamaño del Proyecto.....	68
7.1.1.2.	Financiamiento.....	68
7.1.1.3.	Disponibilidad de Insumos.....	69
7.1.1.4.	Recurso Humano.....	69
7.1.1.5.	Disponibilidad de Tecnología y Equipos.....	70
7.1.1.6.	Localización.....	70
7.2.	CAPACIDAD DEL PROYECTO.....	71
7.2.1.	Capacidad Diseñada.....	71
7.2.2.	Capacidad Utilizada:.....	72
7.3.	INGENIERÍA DEL PROYECTO.....	73
7.3.1.	Ficha Técnica del servicio.....	73
7.3.2.	Descripción de los servicios:.....	74
7.3.3.	Descripción técnica del proceso.....	77
7.3.4.	Alianzas.....	79
7.3.5.	Requisitos exigidos por la Secretaría de Salud.....	80

7.3.6.	Recursos .....	81
7.3.6.2.	Recurso Físico .....	82
7.3.7.	Estudio de Proveedores .....	84
7.3.8.	Distribución de Planta .....	85
7.3.9.	Planos Hogar Geriátrico Canitas de Ángel .....	87
8.	ESTUDIO ADMINISTRATIVO .....	88
8.1.	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA .....	88
8.1.1.	Misión .....	88
8.1.2.	Visión .....	88
8.1.3.	Valores institucionales .....	88
8.1.4.	Política integral .....	89
8.1.5.	Estructura organizacional .....	89
8.1.5.2.	Manual de funciones: .....	90
8.1.6.	Estructura salarial .....	90
8.1.7.	Mecanismo de selección y contratación de personal .....	92
8.1.8.	Manual de permanencia .....	92
8.1.9.	Contrato De Prestación De Servicios Del Hogar Geriátrico Canitas De Ángel .....	92
9.	ESTUDIO AMBIENTAL Y SOCIAL .....	93
9.1.	AMBIENTAL .....	93
9.2.	SOCIAL .....	95
10.	ESTUDIO FINANCIERO .....	96
10.1.	ESCENARIO 1 .....	96
10.1.1.	Inversión .....	96
10.1.1.1.	Inversión inicial .....	96
10.1.1.2.	Fuente de financiación .....	97
10.1.2.	Costos .....	98
10.1.2.1.	Costos Fijos .....	98
10.1.2.2.	Costos Variables .....	98
10.1.3.	Gastos .....	101
10.1.4.	Servicios .....	101
10.1.5.	Proyección De Los Estados Financieros .....	102
10.1.5.1.	Estado de resultados .....	102
10.1.5.2.	Flujo de caja .....	103
10.1.5.3.	Balance general .....	104
10.1.6.	Análisis De Indicadores Financieros .....	105
10.1.6.1.	Valor presente neto .....	105
10.1.6.2.	Tasa interna de retorno .....	105
10.1.6.3.	Punto de equilibrio .....	106

10.2.	ESCENARIO 2 (FONDO DE CAPITALIZACIÓN) .....	106
10.2.1.	Inversión .....	108
10.2.1.1.	Inversión Inicial.....	108
10.2.1.2.	Fuente de Financiación .....	108
10.2.2.	Costos .....	109
10.2.2.1.	Costos Fijos.....	109
10.2.2.2.	Costos Variables .....	109
10.2.3.	Gastos .....	109
10.2.4.	Servicios .....	110
10.2.5.	Proyecciones de los Estados Financieros .....	112
10.2.5.1.	Estado de Resultados .....	112
10.2.5.2.	Flujo de Caja .....	113
10.2.5.3.	Balance General.....	114
10.2.6.	Análisis de Indicadores Financieros.....	115
10.2.6.1.	Valor Presente Neto .....	115
10.2.6.2.	Tasa Interna de Retorno .....	115
10.2.6.3.	Punto de Equilibrio .....	115
11.	MODELO DE NEGOCIO PARA CREACIÓN DE UN HOGAR PARA LA ESTADÍA FINAL DEL ADULTO MAYOR MEDIANTE EL LIENZO CANVAS.....	117
11.1.	SEGMENTOS DE MERCADO .....	117
11.2.	PROPUESTA DE VALOR .....	117
11.3.	CANALES.....	119
11.4.	RELACIÓN CON CLIENTES .....	119
11.5.	FUENTES DE INGRESO .....	119
11.6.	RECURSOS CLAVE .....	120
11.7.	ACTIVIDADES CLAVE.....	120
11.8.	ASOCIACIONES CLAVE .....	120
11.9.	ESTRUCTURA DE COSTOS.....	121
12.	CONCLUSIONES .....	122
13.	RECOMENDACIONES.....	124
	BIBLIOGRAFIA .....	125
	ANEXOS .....	128

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Número de hogares geriátricos por ciudad 1987 .....	24
Tabla 2. Servicios ofrecidos .....	24
Tabla 3. Ficha técnica de la investigación de mercados Adultos mayores residenciados en hogares geriátricos de Bucaramanga y su área metropolitana .....	35
Tabla 4. Ficha técnica de la investigación de mercados Hogares geriátricos existentes en Bucaramanga y su área metropolitana. ....	38
Tabla 5. Ficha técnica de la investigación de mercados Adultos mayores de 60 años de estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana. ....	41
Tabla 6. Ficha técnica de la investigación de mercados Familiares de adultos mayores de 60 años de estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana .....	43
Tabla 7. Estructura Plan de Marketing .....	52
Tabla 8. Publicidad y Promoción.....	66
Tabla 9. Financiamiento .....	68
Tabla 10. Entidades Financieras.....	69
Tabla 11. Factores de ponderación Localización.....	70
Tabla 12. Capacidad Diseñada .....	72
Tabla 13. Capacidad instalada y utilizada.....	72
Tabla 14. Ficha técnica del servicio .....	73
Tabla 15. Precios según acomodación .....	74
Tabla 16. Alianzas.....	79
Tabla 17. Recurso humano hogar geriátrico.....	81
Tabla 18. Recurso Humano adicional año 3.....	82
Tabla 19. Recurso Físico adicional año 3.....	83
Tabla 20. Precio Transporte.....	84
Tabla 21. Estudio de Proveedores .....	84
Tabla 22. Distribución de las Habitaciones .....	86
Tabla 23. Estructura salarial .....	91
Tabla 24. Prestaciones sociales .....	91
Tabla 25. Matriz de Leopold.....	93
Tabla 26. Inversión Inicial escenario 1 .....	97
Tabla 27. Fuente de Financiación escenario 1 .....	97
Tabla 28. Resumen del Crédito escenario 1 .....	98
Tabla 29. Costos Fijos Escenario 1 .....	98
Tabla 30. Costos Variables escenario 1 .....	98

Tabla 31. Gastos escenario 1 .....	101
Tabla 32. Proyección de servicios escenario 1 .....	101
Tabla 33. Precios del servicio escenario 1.....	102
Tabla 34. Total Ingresos escenario 1 .....	102
Tabla 35. Estado de Resultados escenario 1 .....	102
Tabla 36. Flujo de Caja escenario 1 .....	103
Tabla 37. Balance General escenario 1 .....	104
Tabla 38. Valor Presente Neto escenario 1 .....	105
Tabla 39. Punto de equilibrio escenario 1.....	106
Tabla 40. Valor Ahorro según acomodación.....	107
Tabla 41. Usuarios que ahorrarían en el fondo.....	107
Tabla 42. Ingresos recibidos por fondo de capitalización .....	107
Tabla 43. Inversión inicial escenario 2 .....	108
Tabla 44. Fuente de Financiación escenario 2 .....	108
Tabla 45. Costos Fijos escenario 2.....	109
Tabla 46. Costos variables escenario 2 .....	109
Tabla 47. Gastos Escenario 2.....	110
Tabla 48. Proyección de servicios Escenario 2 .....	110
Tabla 49. Precio personas que no realizan ahorro .....	110
Tabla 50. Precio incluido el ahorro.....	111
Tabla 51. Total Ingresos Operacionales escenario 2 .....	111
Tabla 52. Ingresos obtenidos en el fondo .....	111
Tabla 53. Ingresos Totales escenario 2 .....	112
Tabla 54. Estado de Resultados Escenario 2 .....	112
Tabla 55. Flujo de Caja Escenario 2 .....	113
Tabla 56. Balance General Escenario 2 .....	114
Tabla 57. Valor Presente Neto Escenario 2.....	115
Tabla 58. Punto de Equilibrio Escenario 2.....	115
Tabla 59. Comparación escenarios .....	116
Tabla 60. Estructura de costos .....	121

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Logo Hogar Geriátrico Canitas de Ángel Ltda.....	67
Figura 2. Descripción técnica del proceso.....	78
Figura 3. Plano Hogar Geriátrico.....	87
Figura 4. Organigrama.....	90

## LISTA DE ANEXOS

Anexo A Encuesta Familias Adultos Mayores .....	129
Anexo B Encuesta Adultos Mayores.....	133
Anexo C Encuesta Adultos Mayores Hogares Geriátricos .....	137
Anexo D Encuesta Hogares Geriátricos .....	141
Anexo E Análisis Encuesta Familias Adultos Mayores.....	148
Anexo F Analisis Encuesta Adultos Mayores .....	164
Anexo G Análisis Encuesta Adultos Mayores Residenciados En Hogares Geriátricos .....	180
Anexo H Analisis Encuesta Administrativos Hogares Geriátricos .....	195
Anexo I Ponderacion Y Valoracion Por Factor .....	217
Anexo J Servicios Ofrecidos Hogares Geriatricos Existentes .....	219
Anexo K Precio Actual Hogares Geriátricos .....	223
Anexo L Diagramas De Procesos .....	226
Anexo M Manuales De Funciones .....	229
Anexo N Manual De Permanencia.....	247
Anexo O Procedimiento De Selección Y Contratación .....	248
Anexo P Recurso Físico Necesario Para El Funcionamiento Del Hogar Geriátrico.....	251
Anexo Q Contrato De Prestación De Servicios Hogar Geriátrico Canitas De Ángel.....	254
Anexo R Estudio Financiero Escenario 1 .....	257
Anexo S Estudio Financiero Escenario 2.....	268
Anexo T Cotizaciones .....	280
Anexo U Plan De Medios .....	293
Anexo V DOFA Y Cruce De Variables .....	294
Anexo W Gant Estrategias De Marketing .....	301
Anexo X Plano Hogar Geriátrico 1 .....	302
Anexo Y Manual Fondo De Capitalización .....	303

## RESUMEN

**TITULO:** "PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN HOGAR PARA LA ESTADÍA FINAL DEL ADULTO MAYOR"

**AUTORES:** BOTIA BERNAL, Nubia Liliana

CELY BAEZ, Anyul Mayerly \*\*

**PALABRAS CLAVE:** Adulto mayor, servicio, hogar geriátrico, estudio, diferenciador, satisfacción.

### DESCRIPCIÓN:

El presente proyecto tiene como objetivo la elaboración de un plan de negocio para la creación de un hogar para adultos mayores de estratos 3 y 4 de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, con el fin de ofrecer servicios enfocados a la satisfacción del cliente, buscando su comodidad, cuidados, bajo costo y personalización del servicio; para ello se realizan cuatro investigaciones de mercados dirigidas a diferentes targets, a partir de las cuales se conocen las expectativas, preferencias y futuros clientes del servicio, permitiendo visualizar y construir los servicios adicionales a ofertar y las estrategias de mercado a utilizar.

Después de analizar el mercado, la demanda existente y la oferta actual se presentan los diferentes estudios que permiten evidenciar la viabilidad del proyecto, entre ellos están los aspectos técnicos, la estructura administrativa, la estructura financiera, el estudio social y ambiental, los cuales dan una visión más clara del servicio que se va a brindar.

A partir de estos estudios se evidencia la viabilidad del proyecto, ya que los ingresos generados en cada uno de los períodos son suficientes para cubrir costos, gastos y obtener utilidad, manteniendo una TIR de 28,4% y un valor presente neto de \$118.488.081 lo cual da la seguridad que la inversión se recupera.

Finalmente cabe resaltar que el proyecto año a año va aumentando su capacidad con el fin de obtener mayores ingresos y así mantener una innovación continua, ofreciendo servicios de calidad, teniendo en cuenta las opiniones y sugerencias de los clientes.

---

\* Proyecto de Grado

\*\* Facultad de Ingenierías Físico – Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Programa de Ingeniería Industrial. Director. Cristian Edgar Villabona Tarazona

## ABSTRACT

**TITLE:** "BUSINESS PLAN FOR THE CREATION OF A FINAL STAY HOME FOR ELDERLY"

**AUTHORS:** BOTIA BERNAL, Nubia Liliana

CELY BAEZ, Anyul Mayerly\*\*

**KEYWORDS:** Senior Adult, service, nursing home, studio, differentiator satisfaction.

### DESCRIPTION:

This project aims at developing a business plan for creating a home for seniors in layers 3 and 4 of the city of Bucaramanga and its metropolitan area, in order to provide focused on customer satisfaction services, looking for comfort, care, affordable and personalized service; four for this market research aimed at different targets are performed from the expectations which, preferences of the service and potential customers are known, allowing to construct display and offer additional services and market strategies used.

After analyzing the market, the demand and the current offer the different studies to demonstrate the feasibility of the project, among them are the technical, administrative structure, financial structure, social and environmental study are presented, which give a clearer picture of the service will provide.

From these studies the feasibility of the project is evident, since the revenue generated in each of the periods are sufficient to cover costs, expenses and make a profit while maintaining TIR 28,4% and VPN of \$118.488.081 which provides assurance that the investment is recovered.

Finally it should be noted that the project every year is increasing its capacity to earn higher incomes and thus maintain continuous innovation, providing quality services, taking into account the views and suggestions of customers.

---

\* Project of Grade

\*\* Faculty of physics and Mechanical Engineering. School of Industrial and Business Studies. Industrial Engineering Program. Director: Cristian Edgar Villabona Tarazona

## INTRODUCCIÓN

"LA VEJEZ ES PRIVILEGIO PARA QUIEN VIVIÓ PARA APRENDER Y SE HIZO ANCIANO PARA ORIENTAR".<sup>1</sup>

A medida que transcurre el tiempo cada individuo va escribiendo una historia en su vida y va construyendo su propio destino, llegando finalmente a la etapa de la vejez, donde la vida se ve marcada por cambios biológicos, psicológicos, sociales y emocionales y es ahí donde se hace necesario una asistencia especial que permita su bienestar integral, durante esta etapa de su vida.

Es por ello que nace como una preocupación el evidente cambio de roles familiares, donde cada uno de sus miembros desarrolla diversas actividades durante la jornada y no cuentan con el tiempo necesario para prestarle los cuidados necesarios al adulto mayor; esto conlleva a crear una necesidad en la población.

Con base en esta problemática se propone la creación de un Hogar para Adultos mayores con el objetivo de ofrecer además de los servicios básicos (alimentación completa, hospedaje, cuidado especializado las 24 horas, terapia física y ocupacional, actividades lúdicas y apoyo espiritual), beneficios adicionales como: piscina de hidroterapia e hidromasajes, servicio de transporte especializado lo cual permita que el adulto comparta momentos especiales con su familia sin que esta tenga que preocuparse por el traslado hasta el hogar, ya que se implementará un reglamento de permanencia, en el cual el adulto que no sea visitado será entregado, con el fin que la familia sea parte activa en la vida del adulto mayor; servicio de gimnasio con ejercicios acordes a su condición física;

---

<sup>1</sup> GONZÁLEZ FUENMAYOR, Mervy Enrique. ¿La ancianidad: cofre de sabiduría? Maracaibo. Estado Zulia. República de Venezuela. 2010.

además se desarrollarán cursos interactivos opcionales impartidos a un ritmo menor, con mayor detalle en la teoría y más paciencia en las prácticas.

Por otra parte, con el fin de darle a estas personas y sus familias mayores alternativas de bienestar, se buscarán alianzas con clínicas geriátricas como VITALGER IPS (medicina y servicios geriátricos), ARTROSCOPIA LTDA. y AME.

Estas ideas se complementarán durante el desarrollo del trabajo de campo, en el cual se realizará un estudio preciso del estado actual de los diferentes sitios o establecimientos para poder conocer el status real de los mismos y así, definir las características diferenciadoras del nuevo concepto.

Es importante mencionar que el hogar a crear estará enfocado a la capacidad financiera de los estratos 3 y 4.

Para lograr este objetivo se realizarán diferentes estudios que permitan evidenciar la situación actual del entorno, el panorama competitivo y las fuerzas del mercado; igualmente se hace necesario ejecutar los estudios legales pertinentes que orienten a identificar las barreras de entrada que posee el sector. Por otra parte se desarrollará un análisis financiero y estratégico que permita validar la propuesta, para finalmente entregar una simulación de los servicios a prestar.

Finalmente se espera entregar al grupo emprendedor un modelo de negocio, que permita demostrar la viabilidad y asegurar los buenos resultados de la puesta en marcha del proyecto.

## JUSTIFICACIÓN

Como dice Mc. Donald,<sup>2</sup> “El envejecimiento, es un proceso que está rodeado de muchas concepciones falsas, de temores, creencias y mitos; envejecer significa adaptarse a cambios en la estructura y funcionamiento del cuerpo humano por un lado y cambios en el ambiente social por el otro. Entonces, para lograr una vejez exitosa se debe mantener una participación activa en roles sociales y comunitarios, lo cual permita mejorar su calidad de vida. La organización de la personalidad y los estilos de manejo son factores principales en el ajuste de vida del individuo; Esto tiene que ver con la manera en que el individuo reacciona en diversas situaciones, algunas de ellas sociales y otras biológicas. Por consecuencia el sujeto debe adaptarse continuamente a las condiciones de vida. Para definir el concepto de calidad de vida para personas ancianas, se deberían formular cinco categorías generales:

- Bienestar físico: Refiriéndose a la comodidad en términos materiales, de higiene, salud y seguridad.
- Relaciones interpersonales: En cuanto a las relaciones familiares y el involucramiento comunal.
- Desarrollo personal: Relacionado con las oportunidades de desarrollo intelectual, autoexpresión, actividad lucrativa y autoconciencia.
- Actividades recreativas: Para socializar y buscar una recreación pasiva y activa.
- Actividades espirituales: Para promover su madurez afectiva y espiritual a partir del conocimiento personal, la relación con los demás y el encuentro con Dios en el marco de la fe.”

---

<sup>2</sup> Mc. Donald, T, Citado por LOS SANTOS, Silvia Fernanda. La recreación en la tercera edad. [en línea] Febrero de 2012. [consultado el 1 de Junio de 2014]. disponible en:< <http://www.efdeportes.com/efd45/edad.htm>>

A diferencia del pasado, se puede observar que el adulto mayor no vive una situación fácil en la sociedad actual, dado que ya no se respeta, escucha y se le da la importancia al interior de la sociedad. Dejaron de ser considerados como líderes, maestros y consejeros para marginarlos siendo olvidadas sus necesidades y condiciones, dejando de generar espacios adecuados para suplir estas, y olvidando que la vejez es un proceso más dentro del transcurrir de la vida de los seres humanos, el cual trae consigo una serie de cambios que disminuyen la capacidad física y mental, afectando su calidad de vida.

Cabe resaltar que el envejecimiento no se presenta de la misma forma en todas las personas lo cual ha llevado a evidenciar dos tipos de edad, la edad biológica y la edad cronológica:<sup>3</sup>

- Por Edad Cronológica se entiende la edad que viene determinada por la fecha de nacimiento. La Edad Cronológica no es influenciada.
- Por Edad Biológica (Edad Fisiológica o Edad Real) se entiende la edad que realmente tiene el individuo y hace referencia al estado funcional y estructural de los distintos sistemas y tejidos que conforman el organismo y al aspecto que éste presenta. De hecho, la edad biológica o real corresponde mejor con el aspecto de la persona, que la propia edad cronológica.

Así, hay personas que aparentan o tienen un aspecto correspondiente a una edad inferior a la que corresponde a su edad cronológica. En este caso se podría hablar de retraso del envejecimiento o envejecimiento atenuado. También hay personas que aparentan una edad mucho mayor que la que corresponde a sus años. En este caso se puede hablar de envejecimiento prematuro o acelerado. Estas diferencias se producen entre distintos individuos pero también para distintos momentos de la vida en un mismo individuo. Así, pasar por una enfermedad, una

---

<sup>3</sup> CASTILLO GARZON, Manuel. Conferencia ejercicio para no envejecer corriendo. 2º Congreso Internacional De Actividad Físico Deportiva Para Mayores del 1 al 3 de Marzo de 2007

situación prolongada de estrés o simplemente pasarlo mal, hacen que se envejezca más. Por el contrario, en períodos de bienestar y estabilidad, o simplemente cuando se pasa bien, se envejece más lento. Esto ocurre bien para el conjunto de funciones orgánicas y estructuras corporales o para algunas de ellas de forma prioritaria. Así, es posible tener distinto nivel de pérdida funcional para distintas funciones y tener también mayor o menor grado de envejecimiento para distintas partes de nuestro cuerpo.

La mejor medicina en el proceso de envejecimiento es aceptar que esta etapa hace parte de un proceso, en el que el objetivo es añadir tantos años a la vida como vida a los años.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Castillo Garzón. Ibid, Pag. 18

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1. OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un plan de negocio para la creación de un hogar para adultos mayores que ofrezca servicios enfocados en la satisfacción del cliente dentro del marco de comodidad, cuidados, bajo costo y personalización de servicio a través de alianzas estratégicas y creación de un fondo de capitalización.

### **1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un análisis del entorno en el sector de los hogares para adultos mayores en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.
- Realizar cuatro investigaciones de mercados con fuentes primarias en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.
- Elaborar el plan de mercadeo indicando el tipo de estrategia que se diseñará.
- Realizar un estudio técnico que permita determinar capital de trabajo requerido, tamaño, localización óptima y distribución física.
- Desarrollar el estudio administrativo indicando organigrama, roles, perfiles, responsabilidades, manual de funciones y estructura salarial.
- Evaluar los lineamientos legales necesarios para la creación y determinación de la figura jurídica que la rige.
- Identificar los impactos sociales y ambientales generados por la creación de la empresa en la ciudad de Bucaramanga y el área metropolitana.
- Realizar un estudio financiero que determine los costos de operación rentabilidad y proyecciones del proyecto.
- Diseñar un modelado 3D de los servicios a brindar.

## 2. REVISIÓN DE ANTECEDENTES

Los primeros hogares de ancianos o residencias geriátricas aparecen en Europa en el Siglo XVI destinados a albergar locos, vagabundos, desviados de la ley y viejos. A través del tiempo ha sido un recurso que la sociedad instrumentó para dar respuesta a diversos problemas planteados por la población envejeciente. Estas instituciones están teñidas de tradición y de historia, nacen y se desarrollan bajo concepciones asilares. Recién a mediados del siglo XX algunas incorporan el Concepto de rehabilitación y a partir de la década del ochenta, se comienza a pensar en términos de promoción de la salud. Actualmente coexisten estas tres concepciones<sup>5</sup>.

La historia de los ancianatos en Colombia se remonta a 1564, cuando el arzobispo Fray Juan de los Barrios fundó el Hospital San Pedro (en Santa Fé), donde eran reclusos enfermos y ancianos. La Iglesia Católica se ocupaba de quienes padecían desventajas sociales y fue así como algunas comunidades religiosas, las Hermanitas de los pobres, las de los ancianos desamparados y las de los pobres de San Pedro Claver, empezaron desde 1899 a brindar atención institucional a los adultos más desprotegidos y aunque hicieron una buena labor, no alcanzaron a propagarse por todo el país y muchos pueblos se vieron en la necesidad de crear su propio asilo de ancianos.

Hacia 1987 se llegaron a contabilizar doscientos noventa y tres (293) hogares de ancianos con 16.773 beneficiarios. Los servicios de atención geriátrica estaban concentrados así:

---

<sup>5</sup> ZOLOTOW, David. Hogares de ancianos, transformaciones posibles para un buen envejecer. En: Debate público. Reflexión de trabajo social. 9 Marzo 2011. 6p.

Tabla 1. Número de hogares geriátricos por ciudad 1987

CIUDAD	NÚMERO DE HOGARES	PORCENTAJE
Bogotá	32	42%
Medellín	12	16%
Cali	5	7%

Los servicios prestados por estas entidades fueron clasificados por la CCRP (CORPORACION CENTRO REGIONAL DE POBLACIÓN, Sistema para el Estudio de las Relaciones Económicas, Sociales y Demográficas) en:

Tabla 2. Servicios ofrecidos

SERVICIOS	PORCENTAJE
Atención Integral	37%
Nutrición	20%
Educación	19%
Producción	11%
Vivienda	7%
Servicios Médicos	5%

Para 1992 se estimaba que se encontraban recluidos en 310 ancianatos, 25.000 personas de tercera edad, por lo general solas e inválidas, de las cuales 8.700 se encontraban en 96 entidades públicas y 16.300 en 214 privadas de las cuales 180 eran sin ánimo de lucro<sup>6</sup>.

Hacia 1990, las alternativas de atención a la población mayor fueron

---

<sup>6</sup> SIMPOSIO INTERNACIONAL ENVEJECIMIENTO COMPETENTE, RETIRO Y SEGURIDAD SOCIAL. (1: 21-22-23 Junio 1999: Bogotá D.C). La tercera edad en Colombia y la ley 100 de 1993 oportunidades y amenazas. Bogotá D.C: Caja colombiana de subsidio familiar, 1999. 57p.

desarrolladas por las iglesias, las beneficencias, los organismos no gubernamentales y los voluntariados; y estas consistieron básicamente en adecuar casas como residencias para ancianos.

Como toda estructura organizacional, los hogares se sustentan en ideas y creencias, estos pueden configurar sistemas rígidos, donde la pasividad, la despersonalización y el quietismo configuren los rasgos más destacados o sistemas flexibles, donde la actividad, la participación, el respeto por el individuo se constituya en la base de una tarea de constante cambio y ajuste al medio<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> CROAS, Rosana y FERNANDEZ, Laura. Modelos comunitarios e institucionales de gestión gerontológica. 3<sup>ra</sup>.Edición. Buenos aires: Universidad nacional de mar del plata, 2013. 122p.

### **3. ESTUDIO DEL MACRO Y MICRO ENTORNO**

#### **3.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO – PEST**

Para emprender un plan de negocio y entrar a definir las decisiones estratégicas de este, se hace necesario conocer y evaluar el entorno en el cual se desenvolverá la organización. Partiendo de esta necesidad se evaluará el macro ambiente por medio de la herramienta denominada “Análisis PEST” donde se definirán los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos.

##### **3.1.1. Análisis político – legal**

###### **3.1.1.1. Marco Internacional**

Las políticas internacionales y regionales impactan en el quehacer de los Estados y, de una u otra manera, inciden en la forma en que se abordan los asuntos del envejecimiento.

Es importante mencionar que para promover el enfoque de los derechos humanos en temas relacionados con las personas de la tercera edad, los Estados deben crear las condiciones jurídicas, políticas, económicas, sociales y culturales que permitan su desarrollo íntegro y así mismo velar porque sean cumplidas a cabalidad.

Tomando como base las normas internacionales, existen dos fuentes en las que se establecen —directamente o por extensión— derechos de las personas mayores; la primera son los instrumentos internacionales de derechos humanos de las Naciones Unidas y sus organismos especializados, la segunda proviene de los instrumentos de derechos humanos de la Organización de Estados Americanos (OEA) y sus organismos especializados.

Los planes de Acción Internacional sobre el Envejecimiento constituyen una base política a nivel internacional y proponen principios generales y directrices sobre las maneras en que la comunidad internacional, los gobiernos y las sociedades en su conjunto, pueden hacer frente a los retos del envejecimiento (Naciones Unidas, 2002b).

A nivel del Sistema de las Naciones Unidas se encuentra la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, las resoluciones en favor de las personas mayores adoptadas por la Asamblea General, los planes de Acción Internacional sobre el Envejecimiento de 1982 y 2002, y los instrumentos desarrollados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Recomendación 162 y la Resolución relativa a seguridad social de la Conferencia Internacional de Trabajo, 89a. reunión 5-21 junio, 2001).

A nivel del Sistema de la OEA, se encuentran la Convención Americana de Derechos Humanos y el Protocolo Adicional en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Así como la Resolución CE130.R19 sobre salud y envejecimiento de la Organización Panamericana de la Salud (OPS).

La Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) establece algunos derechos fundamentales, entre los que se encuentran la igualdad y la prohibición de la discriminación por cualquier condición, el derecho a la seguridad social y a condiciones de vida adecuadas, entre otros. Todos los cuales son extensivos a las personas mayores y de importancia fundamental para el desarrollo de las libertades en la vejez, constituyendo un modelo o patrón moral para guiar las acciones de los Estados en la materia.

En las resoluciones de la Asamblea General de las Naciones Unidas se ha promovido que cada país defina por sí mismo una política orientada a las personas mayores, basada en propiedades, objetivos y planes nacionales, así como

programas dirigidos a la acción que resuelva los problemas y necesidades de los propios mayores y los efectos del envejecimiento en las sociedades (Comisión Nacional de Derechos Humanos, México, 1999). A este nivel, el interés por las personas mayores data de 1973 (Naciones Unidas, 1973a; 1973b; 1977a; 1977b y 1980) y entre las más importantes en relación con los derechos en la vejez, se encuentra la Resolución 46/91 de 1991, en que se establecen los Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de la tercera edad.<sup>8</sup> Adicionalmente, el Protocolo de San Salvador, presenta medidas específicas dirigidas a las personas mayores tanto en el artículo 9, donde se indica que “toda persona tiene el derecho a la seguridad social que la proteja contra las consecuencias de la vejez”, y en el artículo 17, establece la protección a los ancianos, que señala:

*Toda persona tiene derecho a la protección especial durante su ancianidad. En tal contenido, los Estados se comprometen a adoptar de manera progresiva las medidas necesarias a fin de llevar este derecho a la práctica.*<sup>9</sup>

### **3.1.1.2. Marco nacional**

En el ámbito nacional, la constituyente de 1991 elevó a rango constitucional el derecho a la protección de las personas de la tercera edad, al establecer que el Estado, la sociedad y la familia concurren en el deber de proteger y asistir a los adultos mayores, y deben así mismo, promover su integración a la vida activa y comunitaria. Adicionalmente, se previó que el Estado está en la obligación de garantizar a las personas mayores en caso de indigencia los servicios de seguridad social integral y el subsidio alimentario.

En cumplimiento de su deber constitucional, el Gobierno Nacional a través de la Vicepresidencia de la República, puso a consideración del Consejo Nacional

---

<sup>8</sup> HUENCHUAN Sandra, RODRÍGUEZ-PIÑERO Luis. Los derechos de las personas mayores Materiales de estudio y divulgación. Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE). Junio 2001.

<sup>9</sup> VILLARREAL, Mónica. La legislación en favor de las personas mayores en américa latina. Santiago de Chile: Comisión económica para América latina y el caribe (CEPAL), 2005. 53p.

de Política Económica y Social – CONPES- los lineamientos de la política relativa a la atención al envejecimiento y a la vejez de la población colombiana, y en especial de las necesidades de las personas de mayor edad, con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores y de elevar la calidad de vida de toda la población para que alcance una vejez saludable y satisfactoria, por cuanto, según lo allí expuesto, en Colombia es necesario empezar a desarrollar un sistema institucional de atención al adulto mayor que le permita enfrentar los cambios sociales y económicos.<sup>10</sup>

Igualmente se han proferido una serie de disposiciones legales dirigidas a garantizar los derechos fundamentales de los adultos mayores, entre otras:

- Ley 687 de 2001<sup>11</sup>
- Ley 1171 de 2007<sup>12</sup>
- Ley 1251 de 2008<sup>13</sup>
- Ley 1315 de 2009<sup>14</sup>

### **3.1.2. Análisis Económico**

Es necesario señalar que la mayoría de las personas de la tercera edad no tienen actividad laboral, por ello su incidencia en la producción del país (PIB) es mínima,

---

<sup>10</sup> SANA, Adriana y VELANDIA, Belli. Sistematización de la práctica profesional realizada durante el segundo semestre de 2010 y el primer semestre de 2011 en el centro de desarrollo tecnológico y cultural padre Diego Jaramillo ubicado en el barrio Potosí de ciudad Bolívar. Soacha: Corporación Universitaria Minuto de Dios. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas 2011. 122p.

<sup>11</sup> SANA, Adriana y VELANDIA, Belli. Sistematización de la práctica profesional realizada durante el segundo semestre de 2010 y el primer semestre de 2011 en el centro de desarrollo tecnológico y cultural padre Diego Jaramillo ubicado en el barrio Potosí de ciudad Bolívar. Soacha: Corporación Universitaria Minuto de Dios. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas 2011. 122p.

<sup>12</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1171 de 2007. (7, Diciembre, 2007). Por medio de la cual se establecen unos beneficios para los adultos mayores. Diario Oficial No 46.835. Bogotá D.C.2007.

<sup>13</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1251 de 2008. (27, Noviembre, 2008). Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores. Diario Oficial No. 47.186. Bogotá D.C 2008.

<sup>14</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1315 de 2009. (13, Julio, 2009). 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. Diario Oficial No. 47.409. Bogotá D.C 2009

lo que indica poca productividad para la sociedad ya que esta se aporta con la fuerza laboral. Por otra parte cabe resaltar que algunas de estas personas son rentistas, jubilados y pensionados, donde la diferencia de su participación radica en el género, pues en la mayoría de los casos aumenta la situación de dependencia en el caso de las mujeres mayores, que son quienes suelen carecer de ingresos propios y de carácter permanente.

A partir de los análisis realizados se puede concluir que en la mayoría de los casos la dependencia de los adultos mayores la viven los hijos y/o familiares más cercanos a ellos; estas son las personas directamente involucradas a la hora de costear y contratar un servicio de cuidado para el bienestar de sus familiares, por lo tanto el enfoque económico que debe dar un hogar geriátrico debe estar direccionado a la familia y la capacidad que tiene esta para contratar un servicio.

### **3.1.3. Análisis socio-cultural**

En el desarrollo del adulto mayor se pueden presentar factores de riesgo social los cuales pueden afectar su capacidad funcional incrementando su vulnerabilidad y desarrollando estados de fragilidad y necesidad, poniéndolos en riesgos de accidentes, ruptura del equilibrio y muerte. Estos factores pueden estar relacionados con las pérdidas de papeles sociales, inadaptación a la jubilación, aislamiento, insatisfacción con las actividades cotidianas, inactividad y ausencia de confidentes.

Por otra parte, es importante resaltar las condiciones en las cuales se encuentran los hogares geriátricos existentes en la ciudad, ya que a pesar que son varios no cuentan con las condiciones adecuadas para el bienestar y ambientación del adulto mayor. Según lo analizado en la investigación de mercados (Anexo H), de los 47 hogares geriátricos que se encuentran actualmente en funcionamiento<sup>15</sup>,

---

<sup>15</sup> SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER. Archivo prestadores de Santander. Consultado en Septiembre de 2014

sólo cinco cuentan con espacios al aire libre y han sido construidos para tal fin, los demás son casas acondicionadas para ello limitando el desarrollo de muchas actividades y la distracción de los adultos mayores residentes.

Además se determinó que el 56% de los adultos mayores residenciados experimentan sentimientos de soledad y el 48% de abandono, debido a la poca distracción e importancia que se le da en estos lugares, pues no solo son los cuidados físicos sino también la atención psicológica que viene siendo un factor igual o más importante que los demás, ya que con una buena salud mental, es más fácil mantener una vida saludable y una convivencia sana con su entorno. Además, se suma el cambio cultural y social que experimenta el adulto mayor al residenciarse en un hogar geriátrico, el cual debe manejarse de una forma adecuada para que esto no repercuta en su bienestar.

#### **3.1.4. Análisis tecnológico**

A través del tiempo los avances tecnológicos han facilitado la vida del adulto mayor en situación de dependencia, dando lugar a la creación de herramientas como sillas de ruedas eléctricas, aparatos médicos para tratamientos específicos, mejores procedimientos quirúrgicos con mayor probabilidad de éxito, entre otros; todo esto con el fin de contribuir en el bienestar tanto del adulto mayor como de su familia.

### **3.2. ANÁLISIS DEL SECTOR – CINCO FUERZAS DE PORTER**

El modelo de las cinco fuerzas de Porter es una herramienta de gestión que permite realizar el análisis externo de una empresa, con el fin de conocer la dinámica del sector y generar ventajas competitivas. Para Porter este tipo de fuerzas marcan el éxito o fracaso de un sector o empresa.

#### **3.2.1. Poder de negociación de clientes**

Este es uno de los puntos que más se debe tener en cuenta, ya que los clientes son considerados la parte más importante, por ser a ellos a quienes va dirigido el servicio.

Los clientes tienen un fuerte poder de negociación, dada la masiva oferta, tanto en servicios como en precios, de esta forma tienen diferentes opciones para decidir el lugar en el que quieren internar a su familiar, sin embargo teniendo en cuenta que lo que buscan es un servicio de calidad, el hogar presenta una ventaja, pues su factor diferenciador ofrece bienestar y servicios de calidad a bajo costo.

### **3.2.2. Poder de negociación de proveedores**

El poder de negociación de los proveedores es bajo, dado que los productos requeridos son de fácil adquisición, con proveedores que prestan su servicio a nivel nacional.

Para la creación del hogar se requiere principalmente de: distribuidores de muebles y enseres, distribuidores de maquinaria y equipo (oficina, gimnasio, medicina) y finalmente distribuidores de alimentos. Todos productos de fácil adquisición. (Ver Estudio de proveedores pág. 84)

### **3.2.3. Amenaza de nuevos entrantes**

En el sector dedicado a la atención de adultos mayores la amenaza de nuevos competidores es medianamente significativa, a pesar de existir fuertes barreras de entrada como:

1. Se requiere una amplia inversión de capital necesaria para la creación, instalación y operación. (ver estudio financiero - pág. 96).
2. Se debe cumplir con una serie de normas que rigen la creación y funcionamiento de este, derechos constitucionales, ley 1251 de 2008, ley 1315

de 2009, además de permisos municipales de funcionamiento. (ver Estudio Legal – pag.54).

3. Una vez dentro del sector, existe un alto riesgo de fracaso si no se cuenta con un valor agregado, debido a que el sector es bastante competido. Con los estudios se pudo determinar que este riesgo no va a tener gran impacto en este proyecto, dado que los hogares que se encuentran actualmente en la ciudad no ofrecen el tipo de servicios y bienestar que será ofrecido en el hogar propuesto.

#### **3.2.4. Amenaza de productos sustitutos**

La amenaza de productos sustitutos es alta, dado que existen diferentes alternativas para el cuidado de los adultos mayores:

- Enfermeras que se encargan del cuidado del adulto mayor en sus hogares.
- Centros vida: Son espacios donde pueden acudir los adultos mayores adscritos a la Secretaría de Desarrollo Social durante el día, a recibir servicios, compartir con personas de su edad y desarrollar actividades ocupacionales, culturales, recreativas y de ocio productivo según sus intereses, capacidades y habilidades físicas y mentales.
- Clubs para adultos mayores

#### **3.2.5. Rivalidad entre competidores**

Analizando las actividades de cada uno de los competidores se puede determinar que existe rivalidad dado que existen 47 hogares geriátricos que se encuentran actualmente en funcionamiento<sup>16</sup>, prestando servicios de cuidado y alojamiento, sólo cinco cuentan con espacios al aire libre y han sido diseñados

---

<sup>16</sup> SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER. Ibid. pág. 30

con este fin; los demás son casa acondicionadas.

Es importante mencionar que la rivalidad no es fuerte dado que existe una amplia demanda potencial (1107 Adultos mayores) (ver demanda potencia pág.65) que no están siendo atendidos por los hogares geriátricos existentes.

### **3.3. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

#### **3.3.1. Necesidades de información**

Para el desarrollo del plan de negocios propuesto se hace necesario lanzar una investigación de mercados enfocada en cuatro targets que involucran las poblaciones directamente involucradas en la ejecución y lanzamiento de dicho plan. Entre ellas están los adultos mayores que actualmente se encuentran residenciados en hogares geriátricos, los hogares geriátricos existentes, las familias de adultos mayores y los adultos mayores de 60 años; esta información sirve de base para evaluar conceptos, percepciones de sitios actuales, expectativas de beneficios a obtener y esperanzas en futuros establecimientos; además permite enfocar las estrategias de marketing al bienestar del cliente relacionado con los cuidados, seguridad y bienestar del adulto mayor, como de su núcleo familiar involucrado.

Para la consecución de esta información se realizó una encuesta estructurada que permita extraer la información esperada y evaluar la aceptación de un nuevo hogar para la estadía final del adulto mayor en Bucaramanga y su área metropolitana, enfocando la investigación en los estratos 3 y 4, que es la población objeto de estudio.

### 3.3.2. Fichas técnicas

#### 3.3.2.1. *Investigación de mercados Adultos mayores residenciados en hogares geriátricos de Bucaramanga y su área metropolitana*

Tabla 3. Ficha técnica de la investigación de mercados Adultos mayores residenciados en hogares geriátricos de Bucaramanga y su área metropolitana

<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	En la investigación se aplica un estudio de carácter exploratorio y descriptivo, con el fin de determinar la calidad de vida de los adultos mayores residenciados en hogares geriátricos de estratos 3 y 4 la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	Adultos mayores residenciados en hogares geriátricos
<b>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	Encuesta
<b>INSTRUMENTO</b>	Cuestionario estructurado (ver Anexo C)
<b>MODO DE APLICACIÓN</b>	La aplicación de la encuesta fue realizada por las autoras del proyecto, a adultos mayores residenciados en los hogares geriátricos de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.
<b>DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN</b>	Según los resultados arrojados por la investigación exploratoria realizada

	(Anexo G) los 47 hogares geriátricos registrados en la Secretaria de salud <sup>17</sup> de Santander tienen un promedio de 16 Adultos mayores atendidos, dando un total de 752 residenciados..
<b>CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	<p>Calculo del tamaño de la muestra:</p> <p><b>N:</b> Tamaño de la muestra</p> <p><b>Z:</b> 1,96 (Variable estandarizada para una significancia del 5%)</p> <p><b>P:</b> 0,5 (Probabilidad de éxito)</p> <p><b>Q:</b> 0,5 (Probabilidad de no éxito)</p> <p><b>n:</b> Tamaño de la población a encuestar en cada target</p> <p><b>e:</b> 0,25 (Margen de error)</p> $n = \frac{N(P * Q)Z^2}{Z^2(P * Q) + e^2(N - 1)}$ $n = \frac{752(0,5 * 0,5)1.96^2}{1.96^2(0,5 * 0,5) + 0,25^2(752 - 1)}$ <p><i>n = 254 Encuestas</i></p>
<b>PROCESO DE MUESTREO</b>	Muestreo aleatorio estratificado
<b>ALCANCE</b>	Bucaramanga y su área metropolitana
<b>TIEMPO DE APLICACIÓN</b>	1 mes
<b>RESULTADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se encontró que la motivación de los adultos para vivir en un hogar</li> </ul>

<sup>17</sup> SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER. Ibid. pág. 29.

	<p>geriátrico es la atención y cuidados que le son ofrecidos en este, a pesar de expresar sentimientos de soledad y abandono por parte de su familia.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los adultos mayores presentan mayor preferencia por la habitación individual, a pesar que en los hogares visitados es poco la oferta de este tipo de habitaciones.</li><li>• Se observó que la mayoría de adultos residenciados no cuentan con servicio médico en los hogares, sino que estos son directamente proporcionados por la EPS a la cual están afiliados.</li><li>• Se evidenció que los adultos mayores prefieren realizar actividades como paseos, caminatas y actividades lúdicas; servicios que no son ofrecidos en los hogares geriátricos existentes.</li><li>• Para los adultos mayores residentes es difícil el cambio de vida, ya que en estos hogares no reciben la importancia en cuanto a celebración de fechas especiales y preparación de comidas preferidas.</li></ul>
--	---

**3.3.2.2. Investigación de mercados Hogares geriátricos existentes en Bucaramanga y su área metropolitana.**

Tabla 4. Ficha técnica de la investigación de mercados Hogares geriátricos existentes en Bucaramanga y su área metropolitana.

<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	En la investigación se aplica un estudio de carácter exploratorio y descriptivo, con el fin de obtener información sobre el nivel de servicio de los hogares geriátricos de estratos 3 y 4 en Bucaramanga y su área metropolitana.
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	Hogares geriátricos existentes en Bucaramanga y su área metropolitana
<b>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	Entrevista
<b>INSTRUMENTO</b>	Cuestionario estructurado (ver Anexo D)
<b>MODO DE APLICACIÓN</b>	La aplicación de la entrevista fue realizada por las autoras del proyecto, a las personas encargadas de la administración de los hogares geriátricos de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.
<b>DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN</b>	Total de Hogares geriátricos existentes en Bucaramanga y su área

	metropolitana que equivale a 47 hogares <sup>18</sup> .
<b>CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	Según información suministrada por la Secretaría de Salud de Bucaramanga y consulta en el directorio telefónico existen registrados actualmente 47 Hogares geriátricos. <i>n = 47 Encuestas</i>
<b>PROCESO DE MUESTREO</b>	Muestreo aleatorio estratificado
<b>ALCANCE</b>	Bucaramanga y su área metropolitana
<b>TIEMPO DE APLICACIÓN</b>	1 mes
<b>RESULTADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En los hogares geriátricos visitados se observó que no se cuenta con personal encargado de la recreación de los adultos mayores, solo uno de los hogares geriátricos cuenta con este servicio.</li> <li>• Los hogares geriátricos visitados no cuentan con alianzas que ofrezcan servicios especializados en geriatría, lo cual no permite que el adulto mayor reciba un servicio integral.</li> <li>• Se observó que solo el 23% de los hogares cuentan con un profesional</li> </ul>

<sup>18</sup> SECRETARIA DE SALUD. Ibíd. pág. 29.

	<p>que controle la alimentación y dietas especiales de los adultos mayores.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Las actividades ofrecidas a los adultos mayores en estos hogares fomentan el sedentarismo y no contribuyen a la recreación y bienestar del adulto mayor.</li><li>• Se pudo observar que el hogar geriátrico no realiza actividades que aporten a la relación del adulto mayor con su familia ya que las únicas actividades relacionadas son las visitas.</li><li>• El precio ofrecido por los hogares geriátricos visitados se encuentra entre \$1.000.000 y \$1.500.000 a pesar de que solo ofrecen servicios básicos.</li><li>• La mayoría de las instalaciones de los hogares geriátricos existentes no fueron construidas para este fin, sino que han sido adecuadas, lo cual no permite la total comodidad en el desplazamiento del adulto mayor.</li></ul>
--	--

**3.3.2.3. Investigación de mercados Adultos mayores de 60 años de estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana.**

Tabla 5. Ficha técnica de la investigación de mercados Adultos mayores de 60 años de estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana.

<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	En la investigación se aplica un estudio de carácter exploratorio y descriptivo, con el fin de identificar las preferencias, gustos y aceptación en la creación de un nuevo hogar para adultos mayores que ofrezca servicios diferenciadores accesibles a personas de estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana.
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	Adultos mayores de 60 años de estratos 3 y 4
<b>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	Encuesta
<b>INSTRUMENTO</b>	Cuestionario estructurado (ver Anexo B)
<b>MODO DE APLICACIÓN</b>	La aplicación de la encuesta fue realizada por las autoras del proyecto, a adultos mayores de 60 años de estratos 3 y 4 de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana
<b>DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN</b>	Total de adultos mayores de 60 años en estrato 3 y 4 que según las proyecciones

	del DANE para el año 2015 equivale a 64.698 adultos <sup>19</sup> .
<p><b>CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA</b></p>	<p>Los 64.698 adultos mayores de 60 años residentes en Bucaramanga se distribuyen de acuerdo a su estrato así<sup>20</sup>:</p> <p>Estrato 3: 40.401 adultos Estrato 4: 24.296 adultos</p> <p>Calculo del tamaño de la muestra:</p> <p><b>N:</b> Tamaño de la muestra <b>Z:</b> 1,96 (Variable estandarizada para una significancia del 5%) <b>P:</b> 0,5 (Probabilidad de éxito) <b>Q:</b> 0,5 (Probabilidad de no éxito) <b>n:</b> Tamaño de la población a encuestar en cada target <b>e:</b> 0,25 (Margen de error)</p> $n = \frac{N(P * Q)Z^2}{Z^2(P * Q) + e^2(N - 1)}$ $n = \frac{64698(0,5 * 0,5)1.96^2}{1.96^2(0,5 * 0,5) + 0,25^2(64698 - 1)}$ <p><i>n = 382 Encuestas</i></p> <p><b>Encuestas por estrato:</b></p> <p><b>Estrato 3=</b> (40.401 /64698)*381=239 Encuestas <b>Estrato 4=</b>(24.296 /64698)*381=143 Encuestas</p>

<sup>19</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA. Proyecciones de Población para el año 2015. Colombia: DANE, 2005. [En línea]. [Consultado 7 de Septiembre 2014]. Disponible en: < [www.dane.gob.co](http://www.dane.gob.co)>.

<sup>20</sup> DANE. Ibíd. pág. 40

<b>PROCESO DE MUESTREO</b>	Muestreo aleatorio estratificado
<b>ALCANCE</b>	Bucaramanga y su área metropolitana
<b>TIEMPO DE APLICACIÓN</b>	20 días.
<b>RESULTADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los adultos mayores esperan que los servicios ofrecidos en el hogar geriátrico sean similares a los que realizan en su vida cotidiana.</li> <li>• A los adultos mayores les gusta realizar actividades como juegos de mesa, manualidades, caminatas y actividades que fomenten la vitalidad, además de pertenecer a diferentes grupos lúdicos.</li> <li>• Se pudo evidenciar que a los adultos mayores les gusta pasar el tiempo con personas de su edad y en lugares al aire libre, además de compartir con sus familias.</li> </ul>

**3.3.2.4. Investigación de mercados Familiares de adultos mayores de 60 años de estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana.**

Tabla 6. Ficha técnica de la investigación de mercados Familiares de adultos mayores de 60 años de estratos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana

<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	En la investigación se aplica un estudio de carácter exploratorio y descriptivo, con el fin de identificar la aceptación de la creación de un nuevo hogar para adultos mayores que ofrezca servicios diferenciadores accesibles a personas de estratos 3 y 4 de Bucaramanga.
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	Familiares de adultos mayores de 60 años de estratos 3 y 4
<b>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	Encuesta
<b>INSTRUMENTO</b>	Cuestionario estructurado (ver Anexo E)
<b>MODO DE APLICACIÓN</b>	La aplicación de la encuesta fue realizada por las autoras del proyecto, a familiares de adultos mayores de 60 años de estratos 3 y 4 de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana
<b>DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN</b>	Según las proyecciones del DANE para el año 2015 el total de familias con adultos mayores de 60 años en estratos 3 y 4 equivalen a 26.564 familias <sup>21</sup> .
<b>CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	Las 26.564 familias con adultos mayores de 60 años residentes en Bucaramanga y su área metropolitana se distribuyen de acuerdo a su estrato así:

---

<sup>21</sup> DANE. *Ibíd.*, pág. 41

	<p>Estrato 3: 17.032 Familias Estrato 4: 9.532 Familias</p> <p>Calculo del tamaño de la muestra:  <b>N:</b> Tamaño de la muestra  <b>Z:</b> 1,96 (Variable estandarizada para una significancia del 5%)  <b>P:</b> 0,5 (Probabilidad de éxito)  <b>Q:</b> 0,5 (Probabilidad de no éxito)  <b>n:</b> Tamaño de la población a encuestar en cada target  <b>e:</b> 0,25 (Margen de error)</p> $n = \frac{N(P * Q)Z^2}{Z^2(P * Q) + e^2(N - 1)}$ $n = \frac{26564(0,5 * 0,5)1,96^2}{1,96^2(0,5 * 0,5) + 0,25^2(26564 - 1)}$ <p><i>n = 379 Encuestas</i></p> <p><b>Encuestas por estrato:</b>  <b>Estrato 3=</b> (17.032/26564)*379=243 Encuestas  <b>Estrato 4=</b>(9.532 /26564)*379=136 Encuestas</p>
<b>PROCESO DE MUESTREO</b>	Muestreo aleatorio estratificado
<b>ALCANCE</b>	Bucaramanga y su área metropolitana
<b>TIEMPO DE APLICACIÓN</b>	20 días
<b>RESULTADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las familias consideran que es necesaria la existencia de los</li> </ul>

	<p>hogares geriátricos ya que ellos no cuentan con el tiempo y los conocimientos necesarios para encargarse de su cuidado.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La fuente de ingreso con la cual las familias cubrirían la mensualidad del hogar geriátrico sería los ingresos de los hijos del adulto mayor residenciados.</li><li>• Las familias consideran que los factores más importantes a la hora de escoger el hogar geriátrico son los servicios ofrecidos además de los espacios disponibles para su bienestar.</li><li>• Las familias consideran que es importante que los hogares geriátricos cuenten con servicio médico continuo ya que esto garantiza el bienestar del adulto mayor, además consideran necesario el servicio de un nutricionista que se encargue de llevar el control de la alimentación de los adultos.</li><li>• Las familias expresan su preferencia por habitaciones privadas, en segunda lugar las compartidas con una persona.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las familias están de acuerdo con que el hogar geriátrico cuente con normas de permanencia y estarían dispuestos a regirse por ellas.</li> <li>• Las familias consideran que los hogares geriátricos existentes no cuentan con los espacios adecuados para la atención de los adultos, además de no ofrecer servicios diferentes que hagan que los adultos mayores se sientan activos.</li> </ul>
--	--

### **3.3.3. Tabulación y análisis de resultados**

En los Anexos E-F-G-H se presenta el análisis de cada una de las encuestas aplicadas con el fin de concluir percepciones de sitios actuales, expectativas de beneficios a obtener, esperanzas en futuros establecimientos, proyección de estrategias de marketing, entre otra información relevante.

## **4. PLAN DE MERCADEO**

Tomando como base lo descrito por Sainz<sup>22</sup>, en un plan de marketing se presentan los objetivos a conseguir en un tiempo determinado junto con los recursos y planes de acción necesarios para ello; Cada estrategia presentada se diseña con base en las cinco variables producto, plaza, promoción, precio y performance.

### **4.1. OBJETIVO**

Plantear las estrategias necesarias para incursionar en el mercado y cubrir las necesidades insatisfechas de los clientes, extraídas a través del análisis realizado en la investigación de mercados.

### **4.2. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

#### **4.2.1. Fortalezas**

- Se ofrecerán servicios diferenciadores que pueden captar la atención de las personas.
- Se crearan instalaciones específicamente para la prestación del servicio.
- Se cuenta con inversionistas que poseen capital para la creación del hogar.
- Se cuenta con el grupo emprendedor que estructure y desarrolle el proyecto.

#### **4.2.2. Debilidades**

- Baja experiencia en el sector.
- Bajo nivel de confianza debido al desconocimiento de la marca.
- Alta inversión de capital

---

<sup>22</sup> SAINZ, José María. El plan de marketing en la práctica. España: ESIC, 2007, p.32.

- Dificultad en la consecución y compra del terreno.

#### **4.2.3. Oportunidades**

- Alta demanda potencial.
- Los servicios ofrecidos por los hogares geriátricos existentes no logran satisfacer las expectativas de los clientes.
- Existen pocos hogares geriátricos que permitan la integración del adulto mayor con el medio ambiente.
- Los costos en los hogares geriátricos existentes son elevados a pesar que no brindan servicios especiales y no incluyen todos los insumos necesarios para el bienestar de los adultos mayores.
- Las familias no disponen del tiempo y los conocimientos para cuidar al adulto mayor.
- Los hogares geriátricos existentes no incentivan la responsabilidad que tiene la familia con el adulto mayor.
- Los hogares geriátricos existentes no cuentan con alianzas estratégicas que complementen los servicios prestados.
- Falta de actividades que promuevan la relación entre el adulto mayor y su familia.
- Los adultos mayores residenciados en hogares geriátricos no cuentan permanentemente con profesionales que controlen su bienestar.
- Falta de programas afectivos que logren motivar al adulto mayor a vivir en un hogar geriátrico.
- Los hogares geriátricos existentes pocas veces desarrollan actividades que requieran esfuerzo físico y mental de los adultos.
- Los adultos mayores prefieren pasar su tiempo libre en espacios abiertos y pertenecer a grupos que los hagan sentir activos.
- Los hogares geriátricos existentes no ofrecen un servicio personalizado que les permita conocer los gustos de los adultos mayores residenciados.

- Pocos hogares geriátricos existentes cuentan con un sistema que permita medir la satisfacción de sus clientes.

#### **4.2.4. Amenazas**

- Paradigmas que tiene la población acerca de los lugares de atención del adulto mayor y su pésimo servicio.
- Percepción que tiene la familia del adulto mayor del hogar geriátrico.
- Alto nivel de competencia con los hogares geriátricos existentes, en los casos en que las familias se basen en el precio y no en los servicios.
- Dificultad en la solicitud de los requerimientos legales.
- Dificultad en la consolidación de los convenios y asociaciones estratégicas con otras entidades.

### **4.3. ESTRUCTURA DEL PLAN DE MARKETING**

Para asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos a fin de lograr un éxito en la incursión del mercado y satisfacción de los clientes, se establecieron una serie de estrategias de acuerdo a las cinco herramientas descritas a continuación:

Tabla 7. Estructura Plan de Marketing

VARIABLE DE MARKETING	ESTRATEGIA	NOMBRE	ESTRUCTURA	TIEMPO (Ver Anexo P. Gant Estrategias de marketing)	COSTO	COSTO TOTAL	
Producto	Construcción de las instalaciones del hogar geriátrico Canitas de Angel	CONSTRUCCIÓN DEL HOGAR	1. Diseñar las instalaciones estilo campestre que permitan que el adulto mayor realice las diferentes actividades en los espacios adecuados, teniendo en cuenta las especificaciones descritas en la ley. 2. Construir las instalaciones según el diseño planteado.	1mes	\$ 2.000.000	\$ 302.000.000	
				5 meses	\$ 300.000.000		
	Diseñar un portafolio de servicios que sea novedoso y acorde a las necesidades de los clientes.	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Se diseñara un portafolio de servicios diferenciadores de excelente calidad donde el adulto mayor comparta con su familia y se interrelacione con el medio ambiente; entre ellos tenemos:		60 meses	\$ 36.000.000	\$ 307.461.000
			* Servicio de transporte para que el adulto mayor pueda compartir con su familia sin que estos se preocupen por su traslado				
			*Actividades al aire libre como caminatas, ejercicios y juegos dirigidos.			\$ 38.661.000	
			*Actividades ludicas como juegos de mesa, concursos y tardes de cine.			\$ 12.000.000	
			*Apoyo espiritual			\$ 54.000.000	
			*Terapias físicas y ocupacionales			\$ 132.000.000	
			*Rumboterapias e Hiroterapia			\$ 30.000.000	
			*Contro medico y psicologico			\$ -	
*Cursos interactivos como manualidades, musica, entre otros		\$ 4.800.000					
		*Celebracion de fechas especiales en familia					
		*Hora social					
		*Servicio de internet entre otras.					
Diseñar e implementar el proceso de selección y contratación que garantice un personal calificado para la atención del adulto mayor.	PERSONAL CALIFICADO PARA EL SERVICIO	1. Diseñar perfil del cargo, manual de funciones, estructura salarial en la que se especifiquen los requisitos de estudios y experiencia que va a tener cada uno de los cargos.		2 meses	\$ 500.000	\$ 2.944.350	
		2. Diseñar un procedimiento de selección y contratación en el que se determine el proceso a seguir.					
		3. Ejecutar el proceso de selección y contratación según los requisitos exigidos en los manuales realizados.		1 mes	\$ 2.444.350		
Se ofrecera a los usuarios un servicio integral que incluya servicios de salud, medicina especializada, acompañamiento en defunción entre otros.	ALIANZAS ESTRATEGICAS	1. Se indagara acerca de entidades en la ciudad que brinden servicios complementarios a los ofrecidos en el hogar.		1 mes	\$ 400.000	\$ 64.300.000	
		2. se establezcan los convenios con clínicas como VITALGER IPS Medicina y servicios geriátricos, ARTROSCOPIA LTDA, AME Asistencia médica especializada, con el fin de ofrecer a los clientes un servicio integral.		60 meses	\$ 63.900.000		

Tabla 7. (Continuación)

VARIABLE DE MARKETING	ESTRATEGIA	NOMBRE	ESTRUCTURA	TIEMPO (Ver Anexo P. Gant Estrategias de marketing)	COSTO	COSTO TOTAL
Plaza	Se elegira el lugar mas adecuado para la construccion del hogar geriatico cumpliendo con los factores definidos previamente.	INSTALACIONES DEL HOGAR	1. Cotizar posibles alternativas de terrenos	2 meses	\$ 500.000	\$ 200.500.000
			2. Realizar un analisis que permita determinar cual de las alternativas es la mas adecuada para el proyecto a ejecutar, teniendo en cuenta diferentes factores como ubicacion, precio, clima y contaminacion ambiental			
			3. Teniendo en cuenta el analisis escoger el lugar mas adecuado para la construccion del proyecto.			
			4. Compra del terreno seleccionado.		\$ 200.000.000	
Promoción	Diseñar un plan de medios con el objetivo de introducir y posicionar la marca en el mercado (Ver anexo N. plan de medios)	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	1. Prensa: Durante cinco domingos se publicara en la pagina social de Vanguardia Liberal un aviso en el que se ofrezcan los servicios que seran brindados por el hogar geriatico.	1,5 meses	\$ 1.250.000	\$ 5.074.000
			2. Radio: Durante tres semanas se pautara 6 cuñas por dia en los noticieros de las emisoras Caracol basica y La FM de RCN	1 meses	\$ 3.024.000	
			3. Pagina web: Se creará una pagina web con el fin de dar a conocer los servicios ofrecidos por el hogar geriatico y tener mayor interaccion con los posibles clientes.	60 meses	\$ 800.000	
Precio	Diseñar una estructura de precios en la que se ofreceran los mismos servicios a todos los usuarios, variando el costo según la acomodacion elegida.	EQUILIBRIO COSTO-BENEFICIO	1. Testeo del mercado.	2 meses	\$ 700.000	\$ 1.200.000
			2. Determinar el costo de los servicios que se van a ofrecer teniendo en cuenta los beneficios a obtener.	2 meses	\$ 500.000	
			3. Brindar diferentes alternativas de acomodacion para que las familias puedan escoger según la disponibilidad economica.			
			4. Establecer los precios para cada alternativa de acomodacion.			
Performance	Acompañamiento periodico a las familias y participacion de las mismas en el proceso del adulto mayor.	ACOMPANAMIENTO A LA FAMILIA	1. Se entregarán informes mensuales a las familias en los que se evidencie el proceso, evolucion y estado del adulto mayor durante el mes.	60 meses	\$ 6.000.000	\$ 20.266.100
			2. Se diseñará un buzón de sugerencias donde el adulto y su familia puedan manifestar los cambios que le gustaria fueran implementados en las actividades desarrolladas por el hogar o las inconformidades del mismo.	60 meses	\$ 3.000.000	
			3. Se realizarán charlas, talleres y actividades para las familias y los adultos mayores que orienten y acompañen los cambios familiares que conllevan la estadia del adulto en el hogar.	6 meses	\$ 9.266.100	
			4. Se realizará el acompañamiento a la familia en el momento en que el adulto mayor fallece, y se apoyara en todos los trámites necesarios	10 meses	\$ 2.000.000	

## 5. ESTUDIO LEGAL

Para el desarrollo de este proyecto es necesario cumplir con una serie de normas que determinan la legalidad de este.

### 5.1. DERECHOS CONSTITUCIONALES:

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<sup>23</sup>.

### 5.2. LEY 1251 DE 2008:

Con este proyecto se pretende también, proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los adultos mayores, para este fin se cumplirá a cabalidad con lo estipulado en esta ley.

Artículo 4 Inciso i: Todas las personas tienen derecho a una vida digna y segura; los adultos mayores se constituyen en el objetivo fundamental de las acciones emprendidas en cumplimiento del Estado Social de Derecho a través de la eliminación de cualquier forma de explotación, maltrato o abuso.

### **Requisitos Para El Funcionamiento De Instituciones Prestadoras De Servicios De Atención Y Protección Integral Al Adulto Mayor.**

---

<sup>23</sup> COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución política de Colombia. 1991. Bogotá D.C, 108p.

ARTÍCULO 20. REQUISITOS ESENCIALES. Para su funcionamiento, las instituciones que prestan servicios de atención al adulto mayor deberán acreditar lo siguiente:

- a) Reglamento Interno. Documento que define la razón social, representante legal, objetivos, estructura de la organización, portafolio de servicios, deberes y derechos de los usuarios y de su grupo familiar, de la sociedad y las normas de seguridad y convivencia;
- b) Nivel Nutricional. Garantizar el adecuado nivel nutricional a cada uno de los adultos mayores mediante la definición de una minuta patrón individual bimensual y previa valoración médica, teniendo en cuenta los parámetros técnicos y jurídicos del Ministerio de la Protección Social, el ICBF o la entidad pública competente en el respectivo ente territorial;
- c) Infraestructura. La planta física deberá tener especificaciones que permitan el desplazamiento fácil y seguro de los adultos mayores y en particular la movilización de los que se encuentran en condición de dependencia, para lo cual deberá observarse lo dispuesto en la normatividad vigente dispuesta para tal fin;
- d) Talento Humano. Definir estándares y perfiles personales, profesionales, técnicos y auxiliares, de acuerdo a los cargos y funciones y al número de usuarios que se proyecte atender en la institución, garantizando el ejercicio pleno de sus derechos;
- e) Plan de atención de emergencias médicas. Contar con un plan de atención de emergencias médicas aprobado por el Ministerio de la Protección Social, con el fin de establecer el procedimiento adecuado que garantice la atención inmediata de los beneficiarios en caso de presentar una urgencia en salud causada por accidentes o enfermedades;
- f) Área Ocupacional. Implementación de diversas actividades de productividad y

sostenibilidad social y/o económica que busquen mantener, recuperar y/o habilitar la funcionalidad física y mental, así como el reconocimiento individual de los adultos mayores como miembros activos de la sociedad con base en las capacidades, habilidades, intereses y condiciones de cada uno de ellos.

g) Salud mental. Garantizar la provisión de servicios y programas integrales de atención, promoción y prevención en salud mental que respondan a las necesidades de los adultos mayores e involucren a su grupo familiar.

ARTÍCULO 21. INTEGRACIÓN PSICOSOCIAL FAMILIAR. Las instituciones que prestan servicios de atención al adulto mayor promoverán e impulsarán la vinculación y participación de su grupo familiar y de la sociedad en el cuidado y desarrollo integral de este grupo poblacional, así como en la defensa y garantía de sus Derechos Humanos<sup>24</sup>.

### **5.3. LEY 1315 DE 2009:**

Se deberán cumplir las siguientes pautas de diseño:

a) Humanización espacial: Generación de espacios confortables, con tratamiento y uso del color y la iluminación, señalización y orientación del paciente entre los que se contará con:

1. En los establecimientos de más de un piso deberán contar con un sistema seguro de traslado de los residentes entre un piso y otro (circulación vertical) que permita la cabida de una silla de ruedas o de una camilla.

2. Zonas de circulación con pasillos que permitan el paso de una camilla

---

<sup>24</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1251 de 2008. (27, nov, 2008). Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores. Diario oficial 47.186. Bogotá D.C. 2008. 28p

peldaños en abanico y deberán tener un ancho que permita el paso de dos (2) personas al mismo tiempo, con pasamanos en ambos lados y peldaños evidenciados.

3. Zonas exteriores para recreación: patio, terraza o jardín.

4. Los servicios higiénicos deben estar cercanos a los dormitorios, ser de fácil acceso y estar iluminados y debidamente señalizados.

5. Las duchas deben permitir la entrada de silla de ruedas, deberán tener un inodoro y un lavamanos. Además habrá un lavamanos en los dormitorios de pacientes postrados.

6. Los pisos de estos serán antideslizantes o con aplicaciones antideslizantes, contarán con agua caliente y fría, agarraderas de apoyo, duchas que permitan el baño auxiliado y entrada de elementos de apoyo y timbre de tipo continuo.

7. La cocina deberá cumplir con las condiciones higiénicas y sanitarias que aseguren una adecuada recepción, almacenamiento, preparación y manipulación de los alimentos. Su equipamiento, incluida la vajilla, estará de acuerdo con el número de raciones a preparar.

8. El piso y las paredes serán lavables; estará bien ventilada, ya sea directamente al exterior o a través de campana o extractor.

b) Flexibilidad Espacial: Que permitan los cambios programáticos y de instalaciones que incluyan los avances tecnológicos, teniendo en cuenta la relación eficiencia y eficacia en los costos.

1. Al menos una oficina/sala de recepción, que permita mantener entrevistas en forma privada con los residentes y sus familiares.

2. Sala o salas de estar o de usos múltiples que en conjunto, tengan capacidad para contener a todos los residentes en forma simultánea. Estas deberán tener iluminación natural, medios de comunicación con el mundo exterior y elementos de recreación para los residentes, tales como música, juegos, revistas, libros, etc.

3. Comedor o comedores suficientes para el cincuenta por ciento (50%) de los residentes simultáneamente.

4. Dormitorios con iluminación y ventilación natural, guardarropa con espacio para cada uno de los residentes y un nochero por cama, considerando espacio para un adecuado desplazamiento de las personas según su autonomía. Contará con un timbre tipo continuo por habitación y en el caso de residentes postrados, uno por cama. Contar con un número de camillas clínicas o similares para el ciento por ciento (100%) de los adultos mayores y/o discapacitados que necesiten protección física o clínica.

5. Lugar cerrado para mantener equipamiento e insumos médicos y de enfermería.

6. Lugar cerrado y ventilado destinado a guardar los útiles de aseo en uso. Una poceta para el lavado de útiles de aseo, lavadero, con un lugar de recepción y almacenamiento para la ropa sucia, lavadora adecuada al número de residentes e implementación para el secado y planchado de la ropa, además de un lugar para clasificar y guardar la ropa limpia.

Artículo 8: Cualquiera que sea el número de residentes o su condición de dependencia, en horario nocturno el establecimiento no podrá quedar a cargo de una sola persona.

Artículo 10: Los centros de protección social y de día, así como las instituciones de atención además de los funcionarios anteriormente enunciados, deberán contar con el siguiente personal:

- a) Manipuladores de alimentos capacitados, en número adecuado para preparar el alimento de los residentes.
- b) Auxiliares de servicio, encargados de aseo, lavandería y ropería en número adecuado de acuerdo con el número y condición de los residentes.
- c) Personal encargado de la nutrición, terapeuta ocupacional o profesor de educación física, para el mantenimiento de las funciones biopsicosociales mediante acompañamiento psicológico y todo personal que pueda brindar talleres de artes manuales e intelectuales (club) que permitan mantener la productividad tanto física como mental de los residentes<sup>25</sup>.

#### **5.4. FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA**

La empresa será constituida como sociedad limitada, con 4 Socios que tendrán como características principales:

- a) Los socios responden hasta el monto de sus aportes. No obstante, en los estatutos podrá estipularse para todos o algunos de los socios una mayor responsabilidad (artículo 353 del Código de Comercio).
- b) El capital debe pagarse en su totalidad al momento de constituirse, como también al solemnizarse un aumento (Art. 354 del Código de Comercio).
- c) El capital se divide en cuotas de igual valor. (Artículo 354 del C. de Co.).
- d) La cesión de cuotas implica una reforma estatutaria (Art. 354 del C. de

---

<sup>25</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1315 de 2009. (13, jul, 2009). 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. Bogotá D.C. 2009. 9p.

Co.).

- e) En caso de muerte de uno de sus socios, la sociedad continúa con uno o más herederos, salvo estipulación en contrario (Art. 368 del C. de Co.).
- f) La representación de la sociedad está en cabeza de todos los socios, salvo que éstos la deleguen en un tercero (Art. 358 del C. de Co).
- g) Es una sociedad en principio de personas, donde en efecto, los socios no desaparecen jurídicamente ante terceros, hecho que permite conocer quienes conforman el capital social.
- h) La sociedad gira bajo una denominación o razón social, seguida de la palabra "Limitada" o de la abreviatura "Ltda." (Artículo 357 del Código de Comercio)<sup>26</sup>.

La razón social según lo estipulado en la ley quedará “Canitas de Ángel LTDA”

**Constitución Legal:** La constitución legal de la empresa se hace en la Cámara de Comercio de Bucaramanga para realizar este proceso se deben seguir los siguientes pasos:

- Confirmar que el nombre de la empresa no ha sido registrado en la Cámara de Comercio. Este trámite puede ser realizado por medio de la página web de la Cámara de Comercio.
- Consultar que la marca que utilizará la empresa esté disponible en la superintendencia de Industria y Comercio.
- Realizar la escritura pública en la que se estipulen: ciudad y fecha de constitución, denominación social, nombre de los socios, identificación y

---

<sup>26</sup> COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 410 de 1971. (27, mar, 1971).Titulo 5 de la sociedad de responsabilidad Ltda. Diario oficial 33.339. Bogotá D.C. 1972. 635p.

Nacionalidad, domicilio social, término de duración, objeto social, capital social y distribución del mismo, forma de pago del capital social, facultades del representante legal, nombramientos entre otros.

- Diligenciar formularios para registro en Cámara de Comercio junto con el RUT.
  - Cancelar los costos de impuestos de registro y constitución de empresa.
  - Hacer el registro ante la Cámara de Comercio.
  - Obtener certificados sanitarios
  - Licencia ambiental
  - Solicitar el Rut y registros de libros mercantiles (actas, registros de socios, caja de diario, balance e inventarios)
  - Solicitar el Nit ante la DIAN
- 
- Alcaldía Municipal: Realizar los trámites para la licencia de funcionamiento.
  
  - Bomberos: Solicitar el concepto técnico y la debida inducción por parte del cuerpo de bomberos, sobre la seguridad de las instalaciones.

## 6. ESTUDIO DE MERCADOS

### 6.1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

#### 6.1.1. Definición, usos y especificaciones del servicio

El servicio propuesto consiste en la apertura de un hogar geriátrico en el cual se brinda alojamiento a adultos mayores de 60 años de edad, ofreciendo los siguientes servicios:

✓ **Servicios básicos:**

- Alimentación: Se brindará una alimentación completa (cinco comidas diarias) de acuerdo a las recomendaciones médicas de cada adulto mayor.
- Hospedaje: La distribución de las habitaciones será ofrecida de acuerdo a las preferencias y comodidad tanto del familiar como del adulto mayor, serán habitaciones privadas y habitaciones compartidas con una y dos personas.
- Servicio de lavandería: Incluirá lavado y planchado de la ropa diario.
- Cuidado especializado: Se brindará asistencia personalizada las 24 horas por profesionales en la salud, seguimiento de medicamentos, servicios médicos permanentes, terapia física y ocupacional, Llevando una historia de clínica de control a cada adulto mayor.

✓ **Actividades de Ambientación:**

- Actividades lúdicas: El hogar contará con un recreacionista el cual se encargará de ambientar a los adultos residenciados con actividades físicas, actividades de relajación, caminatas, obras de teatro etc.
- Apoyo espiritual

✓ **Actividades para compartir en familia:**

- Servicio de transporte especializado lo cual permita que el adulto comparta momentos especiales con su familia, sin que esta tenga que preocuparse por el traslado hasta el hogar.
  - Celebración de fechas especiales junto con la familia
  - Visitas permanentes: Los familiares podrán visitar al adulto mayor diariamente en el horario establecido.
  - Tardes en familia: Serán ofrecidas una vez por semana a cargo del recreacionista, con el fin de involucrar al familiar en el bienestar del adulto mayor.
  - Servicio de internet para visitas vía Skype a familiares que se encuentren fuera de la ciudad.
- ✓ **Servicios Adicionales:**
- Piscina de hidroterapia e hidromasajes
  - Sala de masajes
  - Servicio de gimnasio con ejercicios acordes a la condición física de cada adulto mayor.
  - Cursos interactivos opcionales (costura, manualidades, etc.) impartidos a un ritmo menor con mayor detalle en la teoría y más paciencia en las prácticas.
  - Buzón de sugerencias y encuestas de satisfacción donde haya una comunicación continua con cada persona involucrada en el proceso con el fin de evaluar el nivel de satisfacción y las expectativas de servicio.
  - Se entregara a cada familia un informe mensual, en el cual se evidencie el estado y proceso del adulto mayor en el hogar.

## **6.1.2. Mercado**

### **6.1.2.1. Mercado potencial**

El hogar geriátrico ofrecerá servicio a las familias con adultos mayores de 60 años residenciados en Bucaramanga y su área metropolitana; según las proyecciones realizadas por el DANE para el año 2015 en el Censo del 2005

existen 156.221 familias en estratos 3 y 4<sup>27</sup>.

### **6.1.2.2. Mercado objetivo**

Para el presente proyecto el mercado objetivo serán las familias con adultos mayores de 60 años de estratos 3 y 4 de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana; según las proyecciones realizadas por el DANE para el año 2015 en el censo del 2005 son aproximadamente 26.564 hogares de los cuales 17.032 son estrato 3 y 9.532 son estrato 4<sup>28</sup>.

### **6.1.3. Demanda**

La demanda la constituyen las familias con adultos mayores de 60 años de niveles socioeconómicos 3 y 4 de Bucaramanga y su área metropolitana que disponen de los recursos necesarios para internar a sus familiares en un hogar geriátrico con el nivel de servicio esperado.

Esta demanda está directamente relacionada con la capacidad instalada que va a contar el hogar, teniendo en cuenta la capacidad económica de los inversionistas.

#### **6.1.3.1. Demanda actual**

La demanda actual la constituyen las 26.564 familias con adultos mayores de 60 años<sup>29</sup> de Bucaramanga y su área metropolitana, que cuentan con los recursos y estarían dispuestos a internar a su familiar, según los datos arrojados en la investigación de mercados (Ver pregunta 18 del Anexo E) se puede determinar que el 7% de esta población prefiere que su familiar sea atendido en un hogar geriátrico, dando un total de 1.859 familias que tienen como mínimo un adulto mayor.

---

<sup>27</sup> DANE. Op., Cit. P.40

<sup>28</sup> DANE. Ibid., P.40

<sup>29</sup> DANE. Ibid., P. 40

### **6.1.3.2. Demanda Potencial**

Tomando como base los datos entregados por la secretaria de salud en Bucaramanga y su área metropolitana existen 47 hogares en funcionamiento, los cuales según la investigación de mercados realizada (ver pregunta 3 del Anexo H) atienden en promedio 16 adultos mayores, evidenciando una población atendida de 752 adultos. Por lo tanto se estima, una demanda potencial de (1.859 -752) 1.107 Adultos mayores, los cuales serán el foco de clientes para el hogar geriátrico a crear.

### **6.1.4. Oferta**

A partir de la investigación de mercados realizada se encontraron 47 Hogares geriátricos laborando en Bucaramanga y su área metropolitana, los cuales prestan servicios básicos y tienen una capacidad para alojar un promedio de 16 adultos por hogar. En el anexo J se presenta una relación de los servicios prestados en cada uno de estos.

### **6.1.5. Precio**

Para el análisis de los precios se tienen en cuenta la oferta cercana dada por 47 hogares geriátricos que prestan servicios de habitación individual y compartida. (Ver anexo K precio actual hogares geriátricos).

La estrategia de precios para el proyecto se dará por medio del método de Costo total más utilidades deseadas, en el cual se estima el cálculo de los costos incrementando el porcentaje de la utilidad que se espera obtener; además, se ofrecerá un precio acorde al análisis realizado a la competencia y teniendo en cuenta la capacidad de pago de la población objeto de estudio y los beneficios que serán ofrecidos.

### 6.1.6. Publicidad y promoción

Es importante resaltar que la publicidad ofrecida a la población debe ser acorde con el objetivo que se desea lograr, teniendo en cuenta esto, se utilizarán los siguientes medios:

Tabla 8. Publicidad y Promoción

MEDIO PUBLICITARIO	DESCRIPCION	COSTO
Radio	Serán realizadas 12 cuñas diarias (6 en la emisora Caracol Básica y 6 en la emisora La FM de RCN) durante la emisión del noticiero; esto se llevará a cabo durante tres semanas previas a la inauguración del hogar geriátrico.	\$3.024.000
Página web	Se realizará una página web interactiva donde los usuarios puedan informarse de los servicios, costos y puedan observar fotografías de las instalaciones. Esta página estará activa durante la vida útil del proyecto	\$800.000
Avisos publicitarios de prensa	Durante cinco domingos previos a la inauguración del hogar geriátrico se publicará en la página social de Vanguardia Liberal un aviso en el que se ofrezcan los servicios que serán brindados por el hogar geriátrico.	\$1.250.000

### 6.1.7. Logotipo

Se ha diseñado una figura de color verde, ya que es un color relajante y refrescante que refleja sensaciones de serenidad y armonía relacionadas directamente con la naturaleza, además simbolizando la vida y la buena salud.

Por otra parte, se tiene la silueta de un ángel que significa emotividad y protección, las cuales se expresan por medio de las relaciones humanas y la vida en el hogar; todo esto con el fin de respaldar el lema del Hogar geriátrico “Su amor es nuestra felicidad”.

Figura 1. Logo Hogar Geriátrico Canitas de Ángel Ltda.



## 7. ESTUDIO TÉCNICO

### 7.1. TAMAÑO DEL PROYECTO

Para determinar el tamaño del proyecto es necesario conocer los diferentes factores que lo componen, se debe analizar la demanda, medios de financiamiento, disponibilidad de insumos, recurso humano, tecnología y equipos y servicios a ofrecer. La demanda potencial corresponde a 1.107 familias que cuentan como mínimo con un adulto mayor a su cargo y estarían dispuestas a internarlos en un hogar geriátrico. (Ver demanda potencial pág. 65)

#### 7.1.1. Factores determinantes del Tamaño del Proyecto

##### 7.1.1.1. Demanda Potencial

Corresponde a 1.107 Adultos mayores de 60 años de estratos 3 y 4 de la ciudad de Bucaramanga y su área Metropolitana. (Ver demanda potencial pág. 65)

##### 7.1.1.2. Financiamiento.

Para el financiamiento del Proyecto se cuenta con el aporte económico de los 4 socios, el cual será en partes iguales y la parte restante será financiada con la institución que ofrezca mejores condiciones de financiación.

Tabla 9. Financiamiento

<b>FINANCIACIÓN</b>	
Inversionistas 60%	Inversionista 1: 15%
	Inversionista 2: 15%

	Inversionista 3: 15%
	Inversionista 4: 15%
Financiación 40%	Crédito Bancario

Para seleccionar la entidad financiera con la cual se accederá al crédito se tuvo en cuenta el banco que ofreciera las mejores condiciones de financiación.

Tabla 10. Entidades Financieras

ENTIDAD FINANCIERA	TASA DE INTERES
AV VILLAS	9,9 E.A.
BANCOLOMBIA	10,08 E.A.
BANCO DE BOGOTA	11.9 E.A.

De acuerdo a lo anterior se eligió el banco AV VILLAS por ser el que ofrece las mejores condiciones de financiación entre ellas tasa de interés más baja.

#### **7.1.1.3. Disponibilidad de Insumos.**

Los insumos no son un limitante del Proyecto, dado que para la prestación del servicio se requieren productos de la canasta familiar, medicamentos básicos, materiales de aseo, materiales de lavandería, todos elementos de fácil adquisición.

#### **7.1.1.4. Recurso Humano.**

Para el manejo del Hogar Geriátrico se requiere, personal Administrativo, médico, enfermeras, manipuladores de alimentos, auxiliares de servicio, nutricionista, terapeuta, recreador, psicóloga, personas encargadas del apoyo espiritual. Las enfermeras necesarias para cumplir 3 turnos de 8 horas/día ya que según el

artículo 8 de la ley 1315 de 2009 (Ver Estudio Legal Pág. 54), el hogar geriátrico en horario nocturno no puede quedar a cargo de una sola persona.

#### **7.1.1.5. Disponibilidad de Tecnología y Equipos.**

Los equipos requeridos son: Equipos médicos, equipos de terapia, máquinas para hacer ejercicio, computadores, televisores, equipos de sonido, DVD, equipos de cocina y lavandería, los cuales son de fácil adquisición según las cotizaciones entregadas por los diversos proveedores encontrados en la ciudad de Bucaramanga.(Ver anexo T).

#### **7.1.1.6. Localización.**

Macro localización: El Hogar geriátrico se ubicará en el Departamento de Santander, con mayor precisión en el área Metropolitana de Bucaramanga.

Micro localización: Para determinar el lugar en el que se desarrollará el proyecto, se tuvieron en cuenta los siguientes factores:

Tabla 11. Factores de ponderación Localización

<b>FACTORES</b>	<b>PONDERACION</b>
Ubicación	0.15
Precio	0.40
Clima	0.20
Cont. Ambiental	0.25

Se busca encontrar el lugar óptimo en el cual se pueda llevar a cabalidad el proyecto, para esto se utiliza el sistema de valoración por puntos en el cual se analizan 4 posibles áreas en las que se puede construir el Hogar, asignando un valor a cada uno de los factores, siendo 4 la mejor opción, la valoración dependerá del criterio de las autoras del proyecto y de los inversionistas.

A continuación se presentan las diferentes alternativas de localización:

- Floridablanca: Tercera ciudad más importante del Departamento de Santander, forma parte del área metropolitana de Bucaramanga, está ubicado a 1 Km de la capital, su temperatura es de 23C, tiene un costo promedio de \$2.500.000 por metro cuadrado.
- Piedecuesta: Se encuentra ubicado a 17 Km de Bucaramanga formando parte de su área metropolitana. Su temperatura es aproximadamente 23C, tiene un costo promedio de \$1.900.000 por metro cuadrado.
- Lebrija: Ubicada a 15 Km de Bucaramanga, tiene una temperatura aproximada de 22C, tiene un costo promedio de \$1.100.000 por metro cuadrado.
- Girón: Se encuentra ubicado a 7 Km de Bucaramanga formando parte de su área metropolitana, temperatura aproximada 24 C, tiene un costo promedio \$1.000.000 por metro cuadrado.

Según la valoración realizada en el anexo I el lugar óptimo para comprar el terreno en el que será construido el hogar geriátrico es Lebrija.

## **7.2. CAPACIDAD DEL PROYECTO**

La capacidad del proyecto se limita en términos de la cantidad de servicios que en condiciones normales se estarían dispuestos a ofrecer en un tiempo disponible. Para esto es necesario calcular la capacidad diseñada y utilizada.

### **7.2.1. Capacidad Diseñada**

Hace referencia al mayor número de usuarios posibles a atender en un periodo determinado. Se diseñó esta capacidad teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y la capacidad de endeudamiento de los inversionistas, además a partir de la investigación de mercados realizada (Ver anexo E, pregunta 11) se pudo

observar que hay preferencia por las habitaciones individuales, y como segunda alternativa las habitaciones compartidas con una persona, en las visitas realizadas a los hogares geriátricos se observaron los mismos resultados, es por esto que se determinó que las instalaciones del proyecto tendrán la siguiente distribución.

Tabla 12. Capacidad Diseñada

<b>Año</b>	<b>Capacidad Instalada</b>	<b>Habitaciones Privadas</b>	<b>Habitaciones Dobles</b>	<b>Habitaciones Triples</b>
1	36	9	6	5
2	39	10	7	5
3	43	11	7	6
4	46	12	8	6
5	49	13	9	6

### **7.2.2. Capacidad Utilizada:**

Es aquella en donde se determina el porcentaje de la demanda que se está cubriendo con la capacidad diseñada. Se proyecta durante el transcurso del proyecto tener ocupado el total de la capacidad instalada.

Tabla 13. Capacidad instalada y utilizada

<b>Año</b>	<b>Demanda</b>	<b>Capacidad Instalada</b>	<b>Capacidad Utilizada</b>	<b>%Sobre La Demanda</b>
1	1107	36	36	3,25%
2	1107	39	39	3,52%
3	1107	43	43	3,88%
4	1107	46	46	4,15%
5	1107	49	49	4,42%

### 7.3. INGENIERÍA DEL PROYECTO

#### 7.3.1. Ficha Técnica del servicio

Tabla 14. Ficha técnica del servicio

<b>Concepto</b>	<b>Descripción</b>
Servicio Único	Alimentación completa, hospedaje, cuidado especializado las 24 horas, servicio médico, terapia física y ocupacional, actividades lúdicas, apoyo espiritual y actividades en familia.
Ocupación	Habitación individual Habitación compartida con una persona Habitación compartida con dos personas
Especificaciones Técnicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cinco comidas diarias (Desayuno, merienda matinal, Almuerzo, merienda vespertina, cena)</li><li>• Servicio de lavandería diario</li><li>• Enfermería 24 Horas</li><li>• Control médico quincenal o según necesidad del paciente</li><li>• Control Psicológico quincenal o según necesidad del paciente</li><li>• Apoyo espiritual dos veces por semana</li><li>• Control mensual de nutrición</li><li>• Terapias Física y Ocupacional un día a la semana</li><li>• Servicio de gimnasio un día a la semana</li><li>• Actividades diarias al aire libre</li><li>• Cursos Interactivos un día a la semana</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rumbaterapia un día a la semana</li> <li>• Hidroterapia un día a la semana</li> <li>• Servicio de internet cada vez que sea solicitado por el familiar</li> <li>• Servicio de transporte especializado cada vez que sea solicitado por el familiar</li> <li>• Celebración de fechas especiales</li> <li>• Actividades fines de semana como: almuerzos campestres, actividades recreativas, ferias de manualidades, salidas de los adultos con sus familias, paseos.</li> </ul>
Rotación de ocupación	El promedio de rotación de un adulto mayor en un hogar geriátrico es de 2 a 3 años. (Ver Anexo H-, pregunta 20)

### 7.3.2. Descripción de los servicios:

El Hogar Geriátrico ofrece un único paquete de servicios, el precio varía de acuerdo a la acomodación escogida por el usuario.

Tabla 15. Precios según acomodación

<b>ACOMODACIÓN</b>	<b>PRECIO</b>
Acomodación 1	\$1.655.589
Acomodación 2	\$1.537.333
Acomodación 3	\$1.434.844
<b>ACOMODACIÓN</b>	<b>PRECIO + AHORRO FONDO</b>
Acomodación 1	\$ 1.783.089
Acomodación 2	\$ 1.654.833
Acomodación 3	\$ 1.542.344

El paquete único de servicios cuenta con:

- Aseo Personal: Teniendo en cuenta la capacidad física de los adultos mayores se establece que una persona que aún puede movilizarse tarde aproximadamente una hora en asearse, las personas que requieren apoyo según su condición física serán aseadas por las enfermeras encargadas. Para el aseo del adulto mayor se utilizará jabón neutro, que no reseque la piel, el baño se realizará sentado de tal forma que se prevengan caídas. Durante esta etapa también se realizará el aseo bucal.
- Alimentación: Comprende las tres principales comidas del día (desayuno, almuerzo y cena), además de 2 meriendas una matutina y otra vespertina. La minuta será elaborada y valorada por una nutricionista la cual tendrá en cuenta la dieta especial para cada uno de los pacientes según las restricciones médicas. También serán tenidas en cuenta las comidas favoritas del adulto mayor.
- Reposo: Se determinará un tiempo dedicado para el descanso y la siesta, dado que el adulto mayor requiere mayor reposo después de cada actividad.
- Actividades al aire libre: En horas de la mañana se realizarán actividades al aire libre las cuales serán dirigidas y controladas por el recreacionista contratado por el hogar geriátrico. Teniendo en cuenta que la actividad física contribuye a que los ancianos se sientan mejor y disfruten más la vida diariamente se desarrollara una de estas actividades:
  - ✓ Caminatas
  - ✓ Ejercicios
  - ✓ Juegos dirigidos
  - ✓ Ejercicios de relajación
- Actividades lúdicas: En horas de la tarde se realizarán actividades de esparcimiento lúdico, las cuales serán dirigidas por el recreacionista y variarán según recomendaciones médicas y psicológicas. Entre ellas están:
  - ✓ Concursos
  - ✓ Juegos de mesa

- ✓ Tardes de cine
- Apoyo Espiritual: Será ofrecido 2 veces por semana respetando la libertad de religión de cada uno de los adultos mayores residenciados, serán invitadas personas de cada uno de los cultos religiosos.
- Terapias Físicas y Ocupacionales: Serán realizadas por la fisioterapeuta y variarán dependiendo del estado de salud de cada adulto mayor. Se realizarán actividades como hidroterapia, rumbaterapia, manualidades, cursos interactivos entre otras.
- Control Médico y psicológico: Los controles médicos y psicológicos serán realizados cada 15 días con excepción de los pacientes que requieren el servicio con mayor frecuencia, Una semana será realizado el control médico y la siguiente el psicológico. Se llevará una historia clínica de seguimiento y control para cada uno de los pacientes.
- Control nutricional: Se realizará una vez al mes donde se controlarán factores como peso, efectividad de dieta alimenticia, entre otros.
- Hora social: Con el fin de alcanzar una interrelación entre los adultos mayores residentes, diariamente se destinará este espacio para que los adultos compartan sus vivencias y afiancen amistades.
- Medicación: Casi todos los adultos mayores toman algún medicamento para sus problemas de salud, los horarios y el suministro de estos medicamentos estarán a cargo de las enfermeras según las instrucciones médicas.
- Los familiares podrán visitar al adulto mayor todos los días, teniendo en cuenta los horarios establecidos.
- Los adultos mayores tendrán disponible el servicio de internet para que puedan comunicarse con sus familiares que no se encuentran en la ciudad cada vez que la familia lo solicite.
- Actividades Fines de Semana: Durante los fines de semana se realizarán actividades en familia como :
  - ✓ Almuerzos campestres
  - ✓ Actividades Recreativas (juegos, concursos, ferias de manualidades)

- ✓ Salidas de los adultos mayores con sus familias: El hogar geriátrico ofrece servicio de transporte para el adulto mayor tanto para el traslado a la casa de la familia, como para el regreso al hogar.
- ✓ Paseos
- Celebración de cumpleaños y fechas especiales: Se contará con un calendario de fechas especiales tales como cumpleaños, día de la familia, día de la mujer, día del hombre, día de la madre, día del padre.
- Charlas: Se realizarán charlas, talleres y actividades para las familias y los adultos mayores mensualmente, que orienten y acompañen los cambios familiares que conllevan la estadía del adulto en el hogar.
- Descanso Nocturno: El adulto mayor debe dormir en promedio entre 8 y 10 horas diarias.

Para asegurar que las familias visiten al adulto mayor se contará con un manual de permanencia el cual será firmado por la familia al momento de ingresar el adulto mayor y en este se comprometerá a realizar visitas periódicas, mínimo una vez al mes o de lo contrario, su familiar tendrá que ser retirado del hogar geriátrico.

### **7.3.3. Descripción técnica del proceso**

Figura 2. Descripción Técnica del Proceso

Hogar Geriátrico Canitas de Ángel diagrama de proceso estadía del adulto mayor								
Descripción del Proceso	Tiempo / min	No. operarios	□	○	➔	◇	▽	D
1. Aseo personal del Adulto Mayor	45 min	3		●				
2. El adulto mayor pasa al comedor a tomar el desayuno.	30 min	1		●	●			
3. Se realizan actividades al aire libre dirigidas por el recreacionista.	60 min	1		●				
4. El adulto mayor toma un tiempo de descanso.	30 min	0		●				
5. El adulto mayor pasa al comedor a tomar la merienda de la mañana.	20 min	3		●	●			
6. Se realizan las terapias físicas y ocupacionales según lo programado.	60 min	2		●				
7. El adulto mayor toma un tiempo de descanso	30 min	0		●				
8. El adulto mayor pasa al comedor a tomar el almuerzo.	45 min	3		●	●			
9. El adulto mayor asiste a la cita médica o psicológica según lo programado.	25 min	2		●				
10. Se brinda un espacio para que el adulto mayor comparta con los demás residentes o con familiares por medio de redes sociales.	60 min	0		●				
11. El adulto mayor pasa al comedor a tomar la merienda de la tarde.	25 min	3		●	●			
12. Se realiza una caminata al aire libre.	60 min	3		●				
13. Los familiares podrán visitar al adulto mayor en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.		0		●				
14. Se realizan los cursos interactivos según la preferencia del adulto mayor.	60 min	3		●				
15. El adulto mayor pasa al comedor a tomar la cena.	35 min	2		●	●			
16. Se realiza el aseo personal del adulto mayor.	25 min	2		●				
17. Se prepara al adulto mayor para dormir.	10 min	2		●				
18. El adulto mayor duerme aproximadamente 10 horas.	600 min			●				

### 7.3.4. Alianzas

El hogar geriátrico establecerá alianzas estratégicas con las siguientes clínicas que complementaran los servicios prestados por el hogar con el fin de ofrecer un servicio integral:

Tabla 16. Alianzas

CLINICA	CONTACTO	DESCRIPCIÓN
VITALGER IPS Medicina y servicios geriátricos	Dirección: Calle 51A N° 31-77 Cabecera, Bucaramanga, Colombia Teléfono: 6 83 21 33 Correo: clientes@ipsvitalger.com	Medicina interna y geriatría  ✓ Fonoaudiología ✓ Valoración geriátrica integral ✓ Consulta médica con especialistas  Manejo médico del dolor y cuidado paliativo Servicio de atención domiciliaria
ARTROSCOPIA LTDA.	Dirección: Carrera 26 N°48-26 Consultorio-101 Bucaramanga, Colombia Teléfono: (57) (7) 634- 2348 Dr. Celso Pedraza	Reemplazos articulares. Consulta especializada en Sistema Músculo-esquelético. Cirugía artroscópica. Comercialización de insumos y material de osteosíntesis para el desarrollo de los procedimientos propuestos. Servicio de consulta y cirugía para atención de patología ortopédica y traumatología en forma programada. Cirugía de columna vertebral.

		Servicio de consulta y cirugía de urgencia en el área de traumatología.
AME Asistencia médica especializada	Dirección: Calle 53 # 29 - 36 Cels. 318206265 – 3165143196 María Ángela Castillo	Atención de emergencias médicas. Consulta domiciliaria. Atención de urgencias médicas Traslados en ambulancia.

### 7.3.5. Requisitos exigidos por la Secretaría de Salud

- **Adecuaciones Locativas:** Las instalaciones del hogar geriátrico serán construidas según los requisitos exigidos por la Secretaria de Salud, contarán con espacios confortables, adecuada iluminación, señalización y orientación. Se contará con un sistema seguro de traslado el cual permita el paso de una camilla o silla de ruedas, además habrán pasamanos que permitan la circulación de los adultos mayores con mayor facilidad, contará con zonas de recreación, cada habitación tendrá baño privado, los pisos serán antideslizantes con el objetivo de evitar accidentes. La zona de alimentación contará con las adecuadas condiciones higiénicas, el piso y las paredes serán lavables y se contará con la adecuada ventilación.
- **Desinfección:** Para el aseo y mantenimiento diario de los espacios del hogar, especialmente la zona sanitaria, se utilizará hipoclorito de sodio al 5% aplicado con detergente.
- **Basuras:** Se contará con una guía para el adecuado manejo de los residuos sólidos y peligrosos, con el objetivo de mitigar la contaminación hacia el medio ambiente y garantizar el bienestar de los adultos mayores residentes.
- **Implementos:** Los implementos que pueden ser reutilizables tendrán un adecuado manejo de limpieza y desinfección.

- Salud Ocupacional: Al personal que labora en el hogar geriátrico se le entregará, guantes, gorros, delantal y tapabocas, entre otros.

### 7.3.6. Recursos

#### 7.3.6.1. Recurso Humano

Para el funcionamiento del hogar geriátrico durante el año 1, es necesario contar con la siguiente planta de personal:

Tabla 17. Recurso humano hogar geriátrico

No DE PERSONAS	CARGO	TIPO DE CONTRATO	TURNO
1	Gerente	Prestación de servicios	8:00am – 12:00m y 2:00pm – 6:00pm
1	Medico Geriatra	Prestación de servicios	8:00am – 12:00m y 2:00pm – 6:00pm (Una vez por semana)
1	Secretaria	Prestación de servicios	8:00am – 12:00m y 2:00pm – 6:00pm
1	Contador	Outsourcing	
1	Nutricionista	Prestación de servicios	8:00am – 12:00m y 2:00pm – 6:00pm (Una vez por semana)
1	Fisioterapeuta	Prestación de servicios	8:00am – 12:00m y 2:00pm – 6:00pm
2	Enfermera Jefe	Prestación de servicios	(1) 6:00am a 2:00pm (1) 2:00pm – 10:00pm
6	Enfermera	Prestación de servicios	(2) 6:00am – 2:00pm (2) 2:00pm – 10:00pm (2) 10:00pm – 6:00am

<b>No DE PERSONAS</b>	<b>CARGO</b>	<b>TIPO DE CONTRATO</b>	<b>TURNO</b>
1	Psicóloga	Prestación de servicios	8:00am – 12:00m y 2:00pm – 6:00pm (Una vez por semana)
1	Recreacionista	Prestación de servicios	8:00am – 12:00m y 2:00pm – 6:00pm
2	Auxiliares de servicio	Prestación de servicios	8:00am – 12:00m y 2:00pm – 6:00pm
2	Manipulador es de alimentos	Prestación de servicios	7:00am – 1:00pm 4:00am – 7:00pm

Como el proyecto aumentará la capacidad instalada y utilizada, para el año 3 será necesario aumentar la planta de personal así:

Tabla 18. Recurso Humano adicional año 3

<b>No. de Personas Adicionales</b>	<b>Cargo</b>
2	Enfermera
1	Auxiliares de servicio
1	Manipuladores de alimentos

### **7.3.6.2. Recurso Físico**

En el Anexo P se muestra en detalle los recursos necesarios para el funcionamiento óptimo del hogar geriátrico.

Con la ampliación del proyecto año a año, se requiere aumentar el recurso físico así:

Tabla 19. Recurso Físico adicional año 3

<b>Recurso</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Camas	3	4	3	3
Colchones semiortopedicos	3	4	3	3
Almohadas	6	8	6	6
Juego de Sabanas	9	12	9	9
Toallas	9	12	9	9
Mesas de noche	3	4	3	3
Sillones	3	4	3	3
Televisores 32"	2	2	2	2
Timbres de alarmas	2	2	2	2
Papeleras	3	4	3	3
Computador	0	1	0	0
Mesas comedor	1	1	1	1
Sillas comedor	4	4	4	4
Camillas de masajes	0	1	0	1
Toallas	2	2	2	2
Bicicleta estática	0	1	0	0
Lazos	1	1	1	1
Mancuernas	1	1	1	1
Elíptica	0	1	0	0
Balones	1	0	0	1
Colchonetas	1	0	0	1
Sillas de ruedas	1	0	1	0
Cilindros de oxigeno	0	1	0	1
Mesas exterior	1	1	1	1
Sillas exterior	4	4	4	4

Vehículos: Para el servicio que se va a ofrecer de transporte especializado se contratará una empresa que cuente con todos los permisos necesarios para el transporte de adultos mayores. Este servicio será cancelado mensualmente. Según lo definido en el manual de permanencia cada persona debe salir del hogar geriátrico con su familia por lo menos una vez al mes.

Tabla 20. Precio Transporte

<b>TRANSPORTE</b>	<b>PRECIO</b>
MES	\$1.800.000
PERSONA/MES	\$50.000

### **7.3.7. Estudio de Proveedores**

A continuación se presenta la lista de proveedores que suplirán las necesidades de insumos del hogar geriátrico.

Tabla 21. Estudio de Proveedores

<b>PRODUCTO</b>	<b>PROVEEDOR</b>
Muebles de Oficina	Mega Muebles Maxi 1 – Jumbo
Muebles y Enseres	Mega Muebles Maxi 1 – Surtidora de Confecciones
Muebles y productos para el hogar	Alkosto y tukasa
Maquinaria Deportiva	Deportes vera lima cia. Ltda.
Equipos y suministros médicos	Líneas Hospitalarias
Equipos Hospitalarios	Líneas Hospitalarias
Productos médicos	Promefar
Publicidad	Vanguardia liberal – Caracol Básica – La Fm RCN
Alimentos	Más por menos – Megaredil

PRODUCTO	PROVEEDOR
Equipos de Cómputo y TV	Comultrasan – Rayco
Equipo de Cocina	Frio & Calor – Pallomaro

### 7.3.8. Distribución de Planta

Para la distribución de planta se tuvo en cuenta que se cumpliera con los requisitos exigidos en la ley 1315 de 2009 (ver Estudio Legal página 54), que los espacios fueran amplios, ventilados, con buena iluminación y con las condiciones de seguridad necesarias (pasamanos, barandas).

Las instalaciones contarán con:

- Recepción: Donde se encontrará ubicada la secretaria y la oficina del gerente.
- 1 Sala de enfermería: En el cual se llevará un control a diario de tensión y glucosa de cada uno de los adultos mayores. Además de prestar los servicios básicos.
- 1 Consultorio Médico: El cual contará con los elementos requeridos para la atención y control de los pacientes teniendo en cuenta que ellos cuentan con su seguro y además existen alianzas con clínicas para prestar los servicios especializados.
- 1 Consultorio Psicológico: En el cual se brindarán servicios de acompañamiento a los adultos mayores previniendo temas de depresión y sentimiento de soledad entre otros.
- Sala de Masajes: Que tendrá capacidad para 4 Adultos Mayores.
- Gimnasio: El cual contará con capacidad para 20 Adultos Mayores.
- Cocina: Contará con la máxima ventilación posible además de una campana extractora.

- Alacena: Cuarto ventilado e iluminado que cumpla con las condiciones higiénicas para el almacenamiento de los alimentos.
- Lavandería: las personas auxiliares de servicio se encargaran del lavado diario de ropa y juegos de cama de los adultos mayores.
- Comedor: Tendrá capacidad para atender a todos los adultos mayores residenciados.
- Sala de televisión: Tendrá capacidad para atender el 50% de los adultos mayores al tiempo.
- Piscina: La cual contará con pisos antideslizantes y pasamanos para garantizar la seguridad de los adultos mayores.
- Kiosco: El cual será utilizado para realizar las actividades de esparcimiento lúdico dirigido.
- Amplias zonas verdes
- Parqueadero
- Oratorio
- Jardín
- Las habitaciones se distribuyen así:

Tabla 22. Distribución de las Habitaciones

<b>Año</b>	<b>Habitaciones Privadas</b>	<b>Habitaciones Dobles</b>	<b>Habitaciones Triples</b>
1	9	6	5
2	10	7	5
3	11	7	6
4	12	8	6
5	13	9	6

- Cada habitación contara con baño privado.

### 7.3.9. Planos Hogar Geriátrico Canitas de Ángel

A continuación se presenta la distribución de planta del Hogar geriátrico, para observar la estructura de cada uno de los espacios (ver Anexos X - Y).

Figura 3. Plano Hogar Geriátrico



## **8. ESTUDIO ADMINISTRATIVO**

### **8.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

#### **8.1.1. Misión**

Ser líderes en la prestación de un servicio de calidad, ofrecido a través de profesionales comprometidos con el bienestar y satisfacción del adulto mayor contribuyendo en su calidad de vida, por medio de la construcción de un ambiente familiar, cómodo y tranquilo con espacios confortables para su salud tanto física como mental.

#### **8.1.2. Visión**

Ser reconocidos como el mejor hogar geriátrico a nivel departamental en la prestación de servicios integrales al adulto mayor, con asistencia especializada, y profesionalismo, logrando su bienestar y permanencia en el hogar.

#### **8.1.3. Valores institucionales**

El diario vivir del hogar geriátrico Canitas de ángel Ltda. Se rige por medio de los siguientes valores que buscan obtener gran sentido de confianza, fiabilidad y transparencia de los servicios ofrecidos.

- Amor: Este valor crea y sustenta las relaciones humanas contribuyendo a fomentar la convivencia entre los adultos mayores y el personal que labora en el hogar.
- Honestidad: El actuar con verdad fomenta un ambiente de confianza, fiabilidad y transparencia tanto para los residentes, como para las personas asociadas al hogar.

- Pulcritud: Manteniendo diariamente una limpieza, higiene y orden en las instalaciones del hogar, se brinda mayor seguridad en los servicios ofrecidos.
- Paciencia: Virtud de mantener la calma ante los momentos de tensión y angustia.
- Responsabilidad: A nivel individual, colectivo e institucional se debe asumir la consecuencia de los actos para enfrentarlos de manera propositiva e integral.
- Respeto: El aceptar y valorar el derecho a ser diferentes fomenta una convivencia sana y pacífica.
- Solidaridad: Aportando las capacidades individuales, grupales e institucionales se fomenta la unión enmarcada en un beneficio colectivo.
- Amistad: El generar confianza, emociones agradables y sentimientos de buen trato hace del hogar geriátrico un mejor lugar para vivir y trabajar.

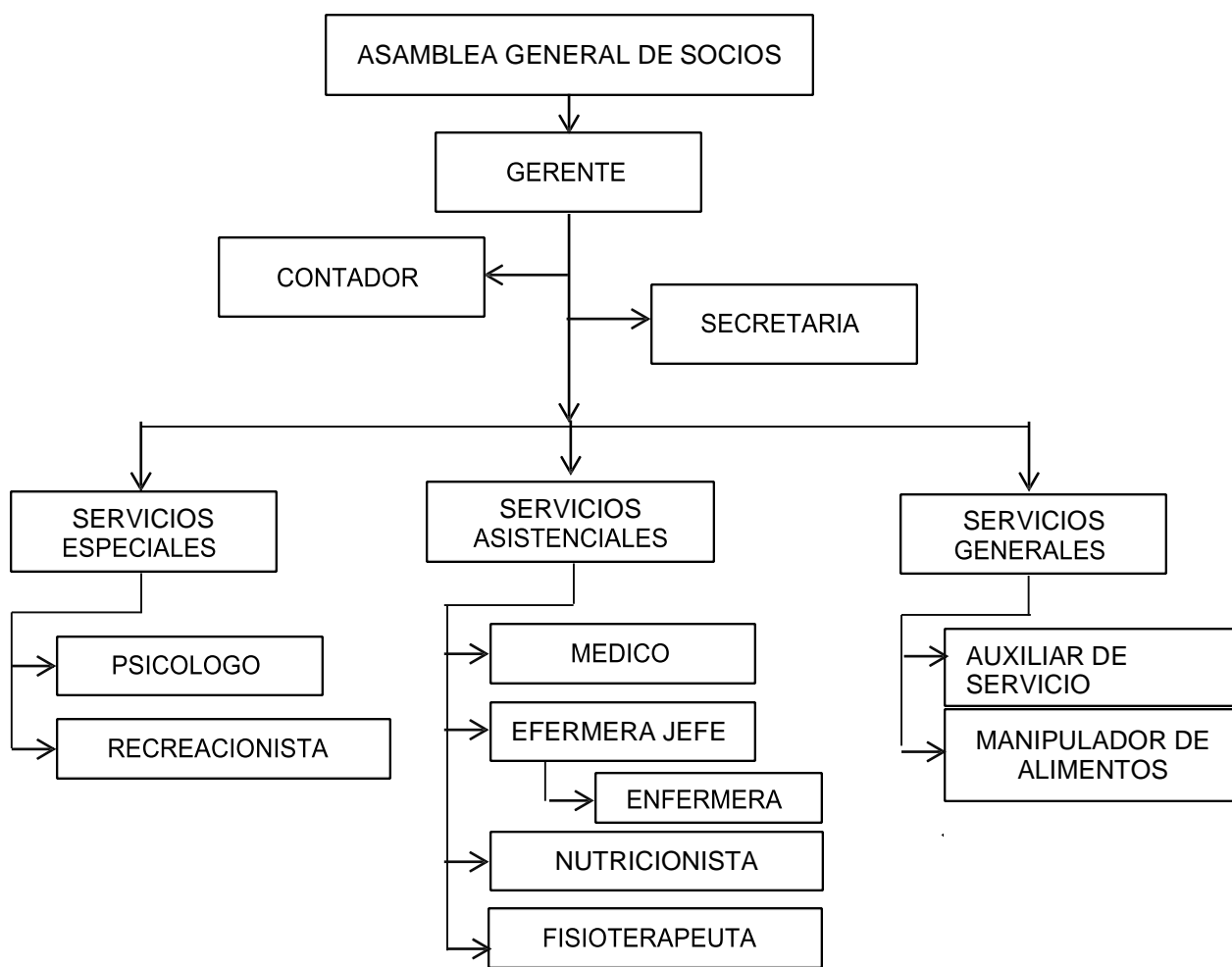
#### **8.1.4. Política integral**

- Enfocar cada trabajo al cumplimiento de los requisitos y expectativas del cliente.
- Hacer del mejoramiento continuo, una herramienta más del funcionamiento diario.
- Propender por el justo y buen trato de los clientes internos, proveedores y clientes externos.

#### **8.1.5. Estructura organizacional**

##### **8.1.5.1. Organigrama**

Figura 4. Organigrama



#### 8.1.5.2. Manual de funciones:

Para atender los requerimientos en recurso humano del hogar geriátrico “Canitas de Ángel Ltda.” Se realizaron los correspondientes manuales de funciones para cada uno de los cargos establecidos. (Ver Anexo M)

#### 8.1.6. Estructura salarial

La asignación salarial propuesta por el hogar geriátrico “Canitas de ángel Ltda.” depende directamente del cargo a desempeñar tanto en conocimiento como en experiencia e importancia dentro de la empresa;

se fijará de mayor a menor jerarquía, tomando como base los salarios promedio actuales del mercado y la capacidad económica de la empresa.

Se parte de los siguientes datos:

- Salario mínimo del año 2015 = \$644.350

Tabla 23. Estructura salarial

<b>CARGO</b>	<b>SALARIO</b>
Gerente	\$1.800.000
Contador	\$300.000
Medico	\$1.300.000
Secretaria	\$644.350
Nutricionista	\$900.000
Fisioterapeuta	\$1.000.000
Enfermera Jefe	\$1.000.000
Enfermera	\$800.000
Psicóloga	\$900.000
Recreacionista	\$644.350
Auxiliares de servicio	\$644.350
Manipuladores de alimentos	\$644.350

A continuación se presentan los porcentajes que deben ser cancelados por concepto de seguridad social de cada empleado, según lo estipulado por la ley.

Tabla 24. Prestaciones sociales

<b>ITEM</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Cesantías	8,333%
Intereses de cesantías	0,000833%

ITEM	PORCENTAJE
Vacaciones	4,167%
Prima	8,333%
Parafiscales: Caja de compensación (4%) SENA (2%) ICBF (3%)	9%
Salud (8,5%) Pensión (12%)	20,5%
Riesgos profesionales	0,696%
<b>TOTAL PRESTACIONES SOCIALES</b>	<b>51,029%</b>

#### **8.1.7. Mecanismo de selección y contratación de personal**

En el anexo O se encuentra el procedimiento necesario para realizar el proceso de selección y contratación de personal.

#### **8.1.8. Manual de permanencia**

En el anexo N se encuentra el manual de permanencia que será firmado por los familiares del adulto mayor antes que este sea residenciado en el hogar geriátrico.

#### **8.1.9. Contrato De Prestación De Servicios Del Hogar Geriátrico Canitas De Ángel**

En el anexo Q se encuentra el contrato que debe ser firmado por los familiares del adulto mayor al momento de ingreso de este.

## 9. ESTUDIO AMBIENTAL Y SOCIAL

Tabla 25. Matriz de Leopold

		CONSTRUCCION															FUNCIONAMIENTO				IMPACTO		
		TRABAJOS PRELIMINARES	CIMENTACION	DRENAJE GENERAL	ESTRUCTURA DE CONCRETO	ARMADO	ACABADOS	MUEBLES Y ACCESORIOS PARA BAÑO	ALUMINIO Y VIDRIO	CARPINTERIA	HERRERIA	INSTALACION ELECTRICA	INSTALACION HIDRAULICA Y SANITARIA	REDES Y TELEFONIA	MOBILIARIO	OBRA EXTERIOR	LIMPIEZA	SIEMBRA DE ARBOLES	MANEJO DE RECURSOS	MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS		INCORPORACION DE USUARIOS	VALORACION DE LOS INMUEBLES
Físico	Suelo	3	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	-	0	0	0	0	14
	Clima	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	-1
	Atmosfer	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	1	0	0	3
	Agua	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	1	0	0	0	3
	Paisaje	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	-	-	0	0	0	0	4
Biológico	Flora	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	2
	Fauna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	-1
Social	Empleo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-1	-1	-1	-21	

IMPACTO	VALOR
NULO	0
BAJO	1
MEDIO	2
ALTO	3
POSITIVO	-1

### 9.1. AMBIENTAL

Según los resultados arrojados en la matriz de Leopold se puede concluir que la construcción y puesta en marcha del hogar geriátrico ocasiona impactos negativos en algunos aspectos como el suelo, la atmósfera, el agua, el paisaje y la flora, sin embargo, estos impactos podrán ser mitigados antes de la construcción, enfocándose en proteger la mayor parte de los recursos con los cuales cuenta el lugar.

Al hablar del impacto en el suelo que viene siendo el más alto, es ocasionado a partir de las diferentes excavaciones que se hacen necesarias para construir las bases del hogar y las diferentes instalaciones alusivas al mismo; sin embargo el objetivo es desarrollar una construcción que cuente con zonas verdes donde se puedan sembrar árboles que mitiguen los daños causados durante la construcción.

En cuanto a los factores como el agua y la atmosfera, que tienen un valor similar en el impacto, según la matriz presentada anteriormente, hace referencia al buen uso de los recursos naturales en cada una de las actividades diarias del hogar y por ende el adecuado manejo de los residuos sólidos; sin embargo cabe resaltar que en la prestación del servicio no se emiten gases que puedan contaminar la atmósfera o contribuir al daño ambiental, sólo se producirían los vapores que emite la cocina durante su labor diaria, pero esto no afecta al ambiente. Además para mitigar este aspecto se tendrá una campana extractora que permite la reducción de grasas.

Otro aspecto que se podría afectar sería el paisaje a través de la contaminación visual, pero en la construcción se manejara un plan de disposición de escombros que permita mantener el lugar limpio y libre; además en cuanto a la publicidad se utilizaran medios de comunicación como, radio, redes sociales, pagina web y demás medios que no afecten ni incomoden la población aledaña al lugar.

Por otra parte es importante tener en cuenta que el hogar se va a construir en una zona campestre y lo ideal es brindarle al adulto mayor un ambiente limpio, sano y con las mejores condiciones de bienestar, debe estar libre de contaminación y acumulaciones que pueden ser el epicentro para la proliferación de bacterias e insectos que afecten la salud del adulto residenciado.

## **9.2. SOCIAL**

La creación del hogar no solo traerá beneficios para los clientes potenciales que decidan tomar el servicio sino también representa aportes sociales muy importantes como:

- Generación de empleo en cada una de las áreas, administrativa, servicios generales, servicios médicos, entre otras; teniendo en cuenta la consecución del recurso humano en la población de Bucaramanga y su área metropolitana.
- Surgimiento en el renglón de la economía local de una nueva entidad que contribuya al mejoramiento de la actividad empresarial y comercial, desde un nivel de servicio enfocado en el bienestar del adulto mayor.
- Aporte a las familias en las cuales se enfoca el proyecto para que tengan una seguridad y comodidad en el cuidado y bienestar de los adultos mayores que hacen parte de su núcleo familiar.
- Enriquecimiento intelectual, social y personal de las autoras del proyecto por poner en práctica sus conocimientos.

## 10. ESTUDIO FINANCIERO

Para el desarrollo de este estudio financiero se evaluarán 2 escenarios, con los cuales se busca analizar diferentes alternativas y tomar la mejor decisión para el proyecto. Se tomaron estas dos alternativas teniendo en cuenta que la ocupación será plena dado que no existen lugares que brinden los servicios ofrecidos por el Hogar Geriátrico Canitas de Ángel, además de existir una amplia demanda, 26.564 familias con adultos mayores de 60 años<sup>30</sup> de los cuales el 7% prefiere que su familiar sea atendido en un hogar geriátrico, dando un total de 1.859 familias que estarían dispuestas a internar a su familiar en un hogar geriátrico. Demanda que no es satisfecha por los 47 hogares geriátricos<sup>31</sup> que se encuentran en funcionamiento en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, dado que estos solo cuentan con una cobertura aproximada de 16 adultos mayores por hogar, lo cual estima una demanda atendida de 752 adultos mayores quedando una demanda potencial de 1.107 adultos. (Ver demanda potencial Pág. 65)

### 10.1. ESCENARIO 1

Como escenario 1 se toma una alternativa diferente a la planteada a lo largo del proyecto, en la cual se tendrá una capacidad instalada (36 personas) y capacidad utilizada (36 personas) constante durante los 5 años proyectados.

#### 10.1.1. Inversión

##### 10.1.1.1. *Inversión inicial*

En la inversión inicial se cuantifican las necesidades que requiere el proyecto en términos de activos tangibles tales como, edificaciones, muebles y enseres,

---

<sup>30</sup> DANE. Ibid., P. 40

<sup>31</sup> SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER. Ibid. Pág. 29.

equipos de cómputo y comunicación e intangibles como los diferidos. El objetivo de esta cuantificación es determinar el valor total de las inversiones a realizar y establecer cuáles son las fuentes de financiación. (El detalle de la tabla descrita a continuación se encuentra en el Anexo R – Inversión inicial)

Tabla 26. Inversión Inicial escenario 1

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TOTAL</b>
Edificaciones	\$500.000.000
Muebles y Enseres	\$49.760.125
Maquinaria y Equipo	\$23.644.398
Equipos de Cómputo y Comunicación	\$7.625.000
Diferidos	\$8.923.000
<b>TOTAL INVERSIÓN INICIAL</b>	<b>\$589.952.523</b>

#### **10.1.1.2. Fuente de financiación**

Se determinaron los siguientes porcentajes de financiación de acuerdo a la capacidad económica de cada uno de los socios:

Tabla 27. Fuente de Financiación escenario 1

<b>FINANCIACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>MONTO</b>
Recursos Propios	60%	\$353.971.513
Crédito	40%	\$235.981.009
Total	100%	\$589.952.523

De acuerdo con lo descrito en el Estudio Técnico- financiamiento (ver pág. 68) se eligió el banco AV VILLAS por ser el que ofrece las mejores condiciones de financiación.

Con crédito se van a financiar \$235.981.009 a una tasa del 0.79 MV, que equivale a 9,9 EA, con un plazo a 60 meses; en el cual la cuota será fija con abono a capital e intereses todos los meses de \$4.953.734. (Ver Anexo R -crédito).Para el año 5 de funcionamiento del proyecto debe estar completamente cancelada la deuda.

Tabla 28. Resumen del Crédito escenario 1

<b>AÑO</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>INTERES</b>	<b>CUOTA</b>
1	\$38.727.8	\$20.716.960	\$59.444.8
2	\$42.563.0	\$16.881.761	\$59.444.8
3	\$46.778.0	\$12.666.764	\$59.444.8
4	\$51.410.4	\$8.034.358	\$59.444.8
5	\$56.501.6	\$2.943.207	\$59.444.8

### 10.1.2. Costos

Se determina que los costos a generar son por alimentación, aseo, Mano de obra y costos adicionales (servicios públicos, mantenimiento), que son fundamentales al desarrollo del ejercicio profesional del hogar geriátrico, parte de ellos tienen un componente fijo o variable. (Ver Anexo R – Costos)

#### 10.1.2.1. Costos Fijos

Tabla 29. Costos Fijos Escenario 1

<b>COSTOS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Mano De Obra	\$255.931.58	\$263.609.529	\$271.517.81	\$279.663.34	\$288.053.25
CIF	\$10.560.000	\$10.876.800	\$11.203.104	\$11.539.197	\$11.885.373
Total	\$266.491.58	\$274.486.329	\$282.720.91	\$291.202.54	\$299.938.62

#### 10.1.2.2. Costos Variables

Tabla 30. Costos Variables escenario 1

<b>COSTOS VARIABLES</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Alimentación	\$91.980.000	\$94.739.40	\$97.581.582	\$100.509.029	\$103.524.300
Aseo	\$13.140.000	\$13.534.20	\$13.940.226	\$14.358.433	\$14.789.186
Alianza AME	\$10.800.000	\$11.124.00	\$11.457.720	\$11.801.452	\$12.155.495
Transporte	\$21.600.000	\$22.248.00	\$22.915.440	\$23.602.903	\$24.310.990
Total	\$137.520.000	\$141.645.6	\$145.894.96	\$150.271.817	\$154.779.972

### 10.1.3. Gastos

Para el desarrollo de la operación se requiere incurrir en una serie de gastos de orden administrativo directamente involucrados en la correcta ejecución de la función gerencial y financiera. Estos generados con el fin de obtener un adecuado funcionamiento e implementación del hogar geriátrico en cada una de sus etapas. (VER Anexo R – Gastos)

Tabla 31. Gastos escenario 1

GASTOS DEL SERVICIO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mano De Obra	\$49.736.459	\$51.228.552	\$52.765.40	\$54.348.37	\$55.978.822
Publicidad		\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000
Papelería	\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000
Amortizaciones	\$2.974.333	\$2.974.333	\$2.974.333		
Total	\$53.010.792	\$54.602.886	\$56.139.74	\$54.748.37	\$56.378.822

### 10.1.4. Servicios

De acuerdo al estudio de mercados realizado se determinaron 3 tipos de acomodaciones a ofrecer (ver Estudio técnico: Descripción de los servicios pág. 68), proyectando una demanda anual del servicio como se describe a continuación:

Tabla 32. Proyección de servicios escenario 1

PROYECCION DE SERVICIOS					
DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Acomodación 1	108	108	108	108	108
Acomodación 2	144	144	144	144	144
Acomodación 3	180	180	180	180	180
TOTAL	432	432	432	432	432

De acuerdo a la proyección de servicio descrita anteriormente y a los costos proyectados para el desarrollo del proyecto se estiman los siguientes precios, es importante mencionar que el servicio ofrecido marca la diferencia en relación con la oferta actualmente existente en la ciudad; estos son proyectados para cinco años

teniendo en cuenta el porcentaje de inflación anual.

Tabla 33. Precios del servicio escenario 1

	MES/AÑO	MES/AÑO	MES/AÑO	MES/AÑO	MES/AÑO
Acomodación 1	\$1.700.385	\$1.817.48	\$1.945.42	\$2.085.57	\$2.239.552
Acomodación 2	\$1.612.434	\$1.720.12	\$1.837.34	\$1.965.25	\$2.105.179
Acomodación 3	\$1.533.134	\$1.632.65	\$1.740.64	\$1.858.05	\$1.949.240

Según lo analizado en la investigación de mercados (Anexo E - Pregunta 12) se puede observar que el 27% de los usuarios pagaría más de \$1.500.000. Esto evidencia una buena señal para el precio de venta hallado.

Así mismo se totalizan los ingresos proyectados para el hogar de cada paquete de acomodación ofrecido, tomando la demanda anual del servicio especificada anteriormente por el precio a ofrecer.

Tabla 34. Total Ingresos escenario 1

TOTAL INGRESOS					
DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Acomodación 1	\$183.641.628	\$196.288.646	\$210.105.827	\$225.242.022	\$ 241.871.593
Acomodación 2	\$232.190.564	\$247.697.577	\$264.577.708	\$282.996.387	\$303.145.730
Acomodación 3	\$275.964.195	\$293.878.481	\$313.315.707	\$334.450.275	\$350.863.113
Total	\$691.796.387	\$737.864.703	\$787.999.241	\$842.688.684	\$895.880.435

### 10.1.5. Proyección De Los Estados Financieros

#### 10.1.5.1. Estado de resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la operación normal del Hogar geriátrico, permitiendo observar que desde el primer año de funcionamiento el proyecto muestra utilidades que se mantienen durante la proyección de cinco años realizada.

Tabla 35. Estado de Resultados escenario 1

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>					
	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Ingresos	\$691.796.387	\$737.864.703	\$787.999.241	\$842.688.68	\$895.880.435
Costo de Ventas	\$404.011.581	\$416.131.929	\$428.615.887	\$441.474.36	\$454.718.594
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$287.784.806</b>	<b>\$321.732.774</b>	<b>\$359.383.355</b>	<b>\$401.214.32</b>	<b>\$441.161.841</b>
Gastos	\$53.010.792	\$54.602.886	\$56.139.742	\$54.748.371	\$56.378.822
Depreciaciones	\$1.525.000	\$1.525.000	\$1.525.000	\$1.525.000	\$1.525.000
<b>UTILIDAD OPERACION</b>	<b>\$233.249.013</b>	<b>\$265.604.889</b>	<b>\$301.718.612</b>	<b>\$344.940.95</b>	<b>\$383.258.018</b>
Gastos Financieros	\$20.716.960	\$16.881.761	\$12.666.764	\$8.034.358	\$2.943.207
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$212.532.054</b>	<b>\$248.723.128</b>	<b>\$289.051.849</b>	<b>\$336.906.59</b>	<b>\$380.314.811</b>
Impuestos	\$53.133.013	\$62.180.782	\$72.262.962	\$84.226.648	\$95.078.703
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$159.399.040</b>	<b>\$186.542.346</b>	<b>\$216.788.886</b>	<b>\$252.679.94</b>	<b>\$285.236.108</b>

#### **10.1.5.2. Flujo de caja**

En este punto se reflejan los ingresos y egresos del flujo monetario manejado en el proyecto, además de la respectiva inversión realizada previendo una vida útil de cinco años.

Tabla 36. Flujo de Caja escenario 1

<b>FLUJO DE CAJA</b>						
	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>INGRESOS OPERACIONAL</b>		\$691.796.387	\$737.864.70	\$787.999.24	\$842.688.68	\$895.880.435
RECURSOS PROPIOS	\$353.971.51					
CREDITO	\$235.981.00					
<b>INGRESOS</b>		<b>\$691.796.387</b>	<b>\$737.864.70</b>	<b>\$787.999.24</b>	<b>\$842.688.68</b>	<b>\$895.880.435</b>
<b>COSTOS</b>		<b>\$148.080.000</b>	<b>\$152.522.40</b>	<b>\$157.098.07</b>	<b>\$161.811.01</b>	<b>\$166.665.345</b>
Alimentación		\$91.980.000	\$94.739.400	\$97.581.582	\$100.509.02	\$103.524.300
Aseo		\$13.140.000	\$13.534.200	\$13.940.226	\$14.358.433	\$14.789.186
Alianza AME		\$10.800.000	\$11.124.000	\$11.457.720	\$11.801.452	\$12.155.495
Transporte		\$21.600.000	\$22.248.000	\$22.915.440	\$23.602.903	\$24.310.990
CIF		\$10.560.000	\$10.876.800	\$11.203.104	\$11.539.197	\$11.885.373
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>		<b>\$300.000</b>	<b>\$400.000</b>	<b>\$400.000</b>	<b>\$400.000</b>	<b>\$400.000</b>
Papelería		\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000

<b>FLUJO DE CAJA</b>						
	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Publicidad			\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000
NOMINA		\$244.534.432	\$251.870.46	\$259.426.57	\$267.209.37	\$275.225.658
OBLIGACIONES LABORALES			\$61.133.608	\$62.967.616	\$64.856.645	\$66.802.344
GASTOS FINANCIEROS		\$59.444.812	\$59.444.812	\$59.444.812	\$59.444.812	\$59.444.812
Intereses		\$20.716.960	\$16.881.761	\$12.666.764	\$8.034.358	\$2.943.207
Abono a Capital		\$38.727.852	\$42.563.051	\$46.778.048	\$51.410.454	\$56.501.604
IMPUESTOS			\$53.133.013	\$62.180.782	\$72.262.962	\$84.226.648
<b>TOTAL</b>	<b>\$589.952.52</b>	<b>\$452.359.244</b>	<b>\$578.504.29</b>	<b>\$601.517.86</b>	<b>\$625.984.80</b>	<b>\$652.764.806</b>
FLUJO DE CAJA		\$239.437.143	\$159.360.40	\$186.481.38	\$216.703.87	\$243.115.629
SALDO INICIAL			\$239.437.14	\$398.797.54	\$585.278.92	\$ 801.982.804
SALDO CAJA		\$239.437.143	\$398.797.54	\$585.278.92	\$801.982.80	\$1.045.098.43

### 10.1.5.3. Balance general

Tabla 37. Balance General escenario 1

<b>BALANCE GENERAL</b>						
	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>ACTIVOS</b>						
CAJA		\$239.437.1	\$398.797.5	\$585.278.92	\$801.982.80	\$1.045.098.4
Activos fijos	\$581.029.52	\$581.029.5	\$581.029.5	\$581.029.52	\$581.029.52	\$581.029.52
Depreciaciones		\$(1.525.00)	\$(3.050.00)	\$(4.575.000)	\$(6.100.000)	\$(7.625.000)
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$581.029.52	\$579.504.5	\$577.979.5	\$576.454.52	\$574.929.52	\$
DIFERIDOS	\$8.923.000	\$5.948.667	\$2.974.333			
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$589.952.52</b>	<b>\$824.890.3</b>	<b>\$979.751.4</b>	<b>\$1.161.733.4</b>	<b>\$1.376.912.3</b>	<b>\$1.618.502.9</b>
<b>PASIVOS</b>						
Obligaciones Laborales		\$61.133.60	\$62.967.61	\$64.856.645	\$66.802.344	\$68.806.414
Impuestos		\$53.133.01	\$62.180.78	\$72.262.962	\$84.226.648	\$95.078.703
Obligaciones Financieras	\$235.981.00	\$197.253.1	\$154.690.1	\$107.912.05	\$56.501.604	
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$235.981.00</b>	<b>\$311.519.7</b>	<b>\$279.838.5</b>	<b>\$245.031.66</b>	<b>\$207.530.59</b>	<b>\$163.885.11</b>

<b>BALANCE GENERAL</b>						
	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital	\$353.971.51	\$353.971.51	\$353.971.51	\$353.971.51	\$353.971.51	\$353.971.51
Utilidad del Ejercicio		\$159.399.04	\$186.542.34	\$	\$252.679.94	\$285.236.10
Utilidades Retenidas			\$159.399.04	\$345.941.38	\$562.730.27	\$815.410.21
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$353.971.51</b>	<b>\$513.370.55</b>	<b>\$699.912.90</b>	<b>\$916.701.78</b>	<b>\$1.169.381.7</b>	<b>\$1.454.617.8</b>
<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$589.952.52</b>	<b>\$824.890.33</b>	<b>\$979.751.40</b>	<b>\$1.161.733.4</b>	<b>\$1.376.912.3</b>	<b>\$1.618.502.9</b>

### 10.1.6. Análisis De Indicadores Financieros

#### 10.1.6.1. Valor presente neto

Tabla 38. Valor Presente Neto escenario 1

FLUJO 0	\$(589.952.523)
FLUJO 1	\$239.437.143
FLUJO 2	\$159.360.405
FLUJO 3	\$186.481.380
FLUJO 4	\$216.703.875
FLUJO 5	\$243.115.629
TIR	22,3%
TIO	20%
VPN	\$30.371.674,45

Se puede observar que el VPN arrojó una cifra mayor a cero por lo tanto es conveniente la inversión en este proyecto.

#### 10.1.6.2. Tasa interna de retorno

El retorno a la inversión (TIR 22,3%) es suficiente para compensar el costo de oportunidad del dinero y adicionalmente aporta rendimientos a los inversionistas, que son llamativos para el ejercicio y ejecución del proyecto.

### 10.1.6.3. Punto de equilibrio

Se tomó como referencia el cálculo del punto de equilibrio en varias líneas de servicio según David Noel Ramírez Padilla<sup>32</sup>; dando como resultado un equilibrio en la prestación de 208 servicios anuales lo cual está superado por la proyección de servicios indicada anteriormente. (VER Anexo R – PE)

Tabla 39. Punto de equilibrio escenario 1

	<b>AÑO</b>	<b>MES</b>
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>	<b>208</b>	<b>17</b>
Acomodación 1	52	4
Acomodación 2	69	6
Acomodación 3	87	7

## 10.2. ESCENARIO 2 (FONDO DE CAPITALIZACIÓN)

Durante el desarrollo del proyecto se planteó una ampliación del mismo año a año, es por esto que se plantea este escenario en el cual, para realizar dicha ampliación se creara un fondo de capitalización, que consiste en que los usuarios de los servicios del hogar geriátrico harán un ahorro programado durante 12 meses, teniendo como beneficio que el mes 13 será pagado con este ahorro y tendrá un valor menor al pagado mensualmente. (Ver Anexo Z Manual Fondo de Capitalización). La plata del fondo será utilizada para la construcción de nuevas habitaciones las cuales año a año aumentarán la capacidad instalada del hogar. El valor del ahorro variará según la acomodación del usuario así:

---

<sup>32</sup> RAMIREZ PADILLA, David Noel. Contabilidad administrativa. Edición 8. México: editorial McGraw-Hill, 2006. P.176-178.

Tabla 40. Valor Ahorro según acomodación

	<b>Ahorro mensual/Año</b>	<b>Ahorro mensual/Año</b>	<b>Ahorro mensual/Año</b>	<b>Ahorro mensual/Año</b>	<b>Ahorro mensual/Año</b>
Acomodación 1	\$127.500	\$130.050	\$132.651	\$135.304	\$138.010
Acomodación 2	\$117.500	\$119.850	\$122.247	\$124.692	\$127.186
Acomodación 3	\$107.500	\$109.650	\$111.843	\$114.080	\$116.361

Según lo analizado en la investigación de mercados (Anexo E – Pregunta 19) el 60% de los usuarios estarían dispuestos a realizar un ahorro. A continuación se muestra la tabla con el número de usuarios que ahorrarán/año.

Tabla 41. Usuarios que ahorrarían en el fondo

	Núm. de personas/año 1	Núm. de personas/año 2	Núm. de personas/año 3	Núm. de personas/año 4	Núm. de personas/año 5
Acomodación	5	6	7	7	8
Acomodación	7	8	8	10	11
Acomodación	9	9	11	11	11

El fondo recibirá el siguiente capital por año.

Tabla 42. Ingresos recibidos por fondo de capitalización

<b>TOTAL RECIBIDO FONDO DE CAPITALIZACIÓN</b>	
<b>AÑO</b>	<b>TOTAL RECIBIDO</b>
1	\$29.130.000
2	\$32.711.400
3	\$37.641.672
4	\$41.387.112
5	\$45.397.205

A continuación se presenta el Estudio Financiero para este escenario:

## 10.2.1. Inversión

### 10.2.1.1. Inversión Inicial

A continuación se presenta la inversión inicial necesaria para la implementación del proyecto. (Ver Anexo S – Inversión inicial)

Tabla 43. Inversión inicial escenario 2

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Edificaciones	\$500.000.000
Muebles y Enseres	\$49.760.125
Maquinaria y Equipo	\$23.644.398
Equipos de Cómputo y	\$7.625.000
Diferidos	\$8.923.000,00
<b>TOTAL INVERSIÓN INICIAL</b>	<b>\$589.952.523</b>

### 10.2.1.2. Fuente de Financiación

Se determinaron los siguientes porcentajes de financiación de acuerdo a la capacidad económica de cada uno de los socios:

Tabla 44. Fuente de Financiación escenario 2

FINANCIACION	PORCENTAJE	MONTO
Recursos Propios	60%	\$353.971.513,80
Crédito	40%	\$235.981.009,20
Total	100%	\$589.952.523,00

De acuerdo con lo descrito en el Estudio Técnico- financiamiento (ver pág. 68) se eligió el banco AV VILLAS por ser el que ofrece las mejores condiciones de financiamiento.

Con crédito se van a financiar \$235.981.009 a una tasa del 0.79 MV equivalente a 9,9 EA, con un plazo a 60 meses; en el cual la cuota será fija con abono a capital e intereses todos los meses de \$4.953.734. (Ver Anexo S- Crédito). Para el año 5 de funcionamiento del proyecto debe estar completamente cancelada la deuda.

### 10.2.2. Costos

Se determina que los costos a generar son por alimentación, aseo, Mano de obra y costos adicionales (servicios públicos, mantenimiento), que son fundamentales al desarrollo del ejercicio profesional del hogar geriátrico, parte de ellos tienen un componente fijo o variable. (Ver Anexo S – Costos)

#### 10.2.2.1. Costos Fijos

Tabla 45. Costos Fijos escenario 2

COSTOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mano De Obra	\$255.931.58	\$263.609.52	\$327.058.63	\$336.870.38	\$346.976.50
CIF	\$10.560.000	\$11.783.200	\$13.381.485	\$14.744.530	\$16.177.313
Total	266.491.581	275.392.729	340.440.116	351.614.919	363.153.814

#### 10.2.2.2. Costos Variables

Tabla 46. Costos variables escenario 2

COSTOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Número de	36	39	43	46	49
ALIMENTACIÓN	\$91.980.000	\$102.634.350	\$116.555.779	\$128.428.204	\$140.908.075
ASEO	\$13.140.000	\$14.662.050	\$16.650.826	\$18.346.886	\$20.129.725
ALIANZA AME	\$10.800.000	\$12.051.000	\$13.685.610	\$15.079.633	\$16.544.980
TRANSPORTE	\$21.600.000	\$22.248.000	\$22.915.440	\$23.602.903	\$24.310.990
TOTAL	\$137.520.000	\$151.595.400	\$169.807.654	\$185.457.626	\$201.893.770

### 10.2.3. Gastos

Para el desarrollo de la operación se requiere incurrir en una serie de gastos de orden administrativo directamente involucrados en la correcta ejecución de la función gerencial y financiera. Estos generados con el fin de obtener un adecuado funcionamiento e implementación del hogar geriátrico en cada una de sus etapas. (VER Anexo S – Gastos)

Tabla 47. Gastos Escenario 2

<b>GASTOS DEL</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Mano De Obra	\$49.736.459	\$51.228.552	\$52.765.409	\$54.348.371	\$55.978.822
Publicidad		\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000
Papelería	\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000
Amortizaciones	\$2.974.333	\$2.974.333	\$2.974.333		
<b>Total</b>	<b>\$53.010.792</b>	<b>\$54.602.886</b>	<b>\$56.139.742</b>	<b>\$54.748.371</b>	<b>\$56.378.822</b>

#### 10.2.4. Servicios

A continuación se describe la proyección de los servicios teniendo en cuenta la ampliación realizada cada año:

Tabla 48. Proyección de servicios Escenario 2

<b>PROYECCION DE SERVICIOS</b>					
<b>DESCRIPCION</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Acomodación 1	108	120	132	144	156
Acomodación 2	144	168	168	192	216
Acomodación 3	180	180	216	216	216
<b>TOTAL</b>	<b>432</b>	<b>468</b>	<b>516</b>	<b>552</b>	<b>588</b>

Para las personas que no están interesadas en realizar el ahorro el precio a pagar mensualmente es:

Tabla 49. Precio personas que no realizan ahorro

	<b>MES/AÑO</b>	<b>MES/AÑO</b>	<b>MES/AÑO</b>	<b>MES/AÑO</b>	<b>MES/AÑO</b>
Acomodación	\$1.700.385	\$1.721.44	\$1.938.92	\$1.985.62	\$2.044.607
Acomodación	\$1.612.434	\$1.629.22	\$1.831.20	\$1.871.07	\$1.921.931
Acomodación	\$1.533.134	\$1.546.38	\$1.734.82	\$1.769.01	\$1.779.565

Para las personas interesadas en el ahorro el valor a pagar mensualmente por los servicios y el ahorro programado es:

Tabla 50. Precio incluido el ahorro

<b>PRECIO DE HABITACIÓN INCLUIDO AHORRO DEL FONDO</b>					
	<b>MES/AÑO</b>	<b>MES/AÑO</b>	<b>MES/AÑO</b>	<b>MES/AÑO</b>	<b>MES/AÑO</b>
Acomodación 1	\$1.827.885	\$1.851.49	\$2.071.57	\$2.120.93	\$2.182.617
Acomodación 2	\$1.729.934	\$1.749.07	\$1.953.45	\$1.995.76	\$2.049.116
Acomodación 3	\$1.640.634	\$1.656.03	\$1.846.67	\$1.883.09	\$1.895.927

Para el cálculo del ingreso operacional, es necesario tener en cuenta que a partir del año 2 las personas que han realizado el ahorro no pagaran los 12 meses de servicio ya que el primer mes será cubierto por el ahorro depositado en el fondo de capitalización. Para este cálculo se utilizó la siguiente formula.

Ingresos= (Número de personas que realizaron ahorro \* 11 meses \* precio del servicio sin ahorro por mes) + (Número de personas que no realizaron el ahorro \* 12 meses \* precio del servicio sin ahorro por mes)

Para lo cual se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 51. Total Ingresos Operacionales escenario 2

<b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b>					
<b>DESCRIPCIO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Acomodación	\$183.641.627,9	\$197.966.597,4	\$244.304.677,7	\$272.030.977,2	\$302.601.832,8
Acomodación	\$232.190.564,1	\$273.710.339,0	\$292.993.264,2	\$340.535.128,4	\$393.995.764,7
Acomodación	\$275.964.195,0	\$264.432.022,5	\$355.639.850,3	\$362.647.799,0	\$364.810.893,3
Total	\$691.796.387,0	\$736.108.958,9	\$892.937.792,2	\$975.213.904,6	\$1.061.408.490,8

Los ingresos obtenidos con el fondo de capitalización son:

Tabla 52. Ingresos obtenidos en el fondo

<b>TOTAL INGRESOS FONDO DE CAPITALIZACIÓN</b>	
<b>AÑO</b>	<b>TOTAL RECIBIDO</b>
1	\$29.130.000
2	\$32.711.400
3	\$37.641.672
4	\$41.387.112

5	\$45.397.205
---	--------------

El total de los ingresos obtenidos en el proyecto es:

Tabla 53. Ingresos Totales escenario 2

TOTAL INGRESOS					
DESCRIPCIO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos	\$691.796.38	\$736.108.95	\$892.937.79	\$975.213.90	\$1.061.408.4
Ingresos	\$29.130.000	\$32.711.400	\$37.641.672	\$41.387.112	\$45.397.205
TOTAL INGRES	\$720.926.38	\$768.820.35	\$930.579.46	\$1.016.601.0	\$1.106.805.6

## 10.2.5. Proyecciones de los Estados Financieros

### 10.2.5.1. Estado de Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la operación normal del Hogar geriátrico, permitiendo observar que desde el primer año de funcionamiento el proyecto muestra utilidades que se mantienen durante la proyección de cinco años realizada.

Tabla 54. Estado de Resultados Escenario 2

ESTADO DE RESULTADOS					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos	\$691.796.38	\$736.108.95	\$892.937.79	\$975.213.9	\$1.061.408.4
Costo de Ventas	\$404.011.58	\$426.988.12	\$510.247.77	\$537.072.5	\$565.047.58
UTILIDAD BRUTA	\$287.784.80	\$309.120.83	\$382.690.02	\$438.141.3	\$496.360.90
Gastos	\$53.010.79	\$54.602.88	\$56.139.74	\$54.748.37	\$56.378.822
Depreciaciones	\$1.525.000	\$1.525.000	\$1.525.000	\$1.525.000	\$1.525.000
UTILIDAD OPERACION	\$233.249.01	\$252.992.94	\$325.025.28	\$381.867.9	\$438.457.08
Gastos Financieros	\$20.716.96	\$16.881.76	\$12.666.76	\$8.034.358	\$2.943.207
Otros Ingresos (fondo de	\$29.130.00	\$32.711.40	\$37.641.67	\$41.387.11	\$45.397.205
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$241.662.05	\$268.822.58	\$350.000.18	\$415.220.7	\$480.911.08

Impuestos	\$60.415.51	\$67.205.64	\$87.500.04	\$103.805.1	\$120.227.77
UTILIDAD NETA	\$181.246.54	\$201.616.93	\$262.500.14	\$311.415.5	\$360.683.31

### 10.2.5.2. Flujo de Caja

En este punto se reflejan los ingresos y egresos del flujo monetario manejado en el proyecto, además de la respectiva inversión realizada previendo una vida útil de cinco años.

Tabla 55. Flujo de Caja Escenario 2

FLUJO DE CAJA						
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS OPERACIONALES		\$691.796.3	\$736.108.9	\$892.937.7	\$975.213.90	\$1.061.408.4
RECURSOS PROPIOS	\$353.971.51					
CREDITO	\$235.981.00					
OTROS INGRESOS(Fondo de capitalización)		\$29.130.00	\$32.711.40	\$37.641.67	\$41.387.112	\$45.397.205
<b>INGRESOS</b>		<b>\$720.926.3</b>	<b>\$768.820.3</b>	<b>\$930.579.4</b>	<b>\$1.016.601.0</b>	<b>\$1.106.805.6</b>
COSTOS		\$148.080.0	\$163.378.6	\$183.189.1	\$200.202.15	\$218.071.08
Alimentación		\$91.980.00	\$102.634.3	\$116.555.7	\$128.428.20	\$140.908.07
Aseo		\$13.140.00	\$14.662.05	\$16.650.82	\$18.346.886	\$20.129.725
Alianza AME		\$10.800.00	\$12.051.00	\$13.685.61	\$15.079.633	\$16.544.980
Transporte		\$21.600.00	\$22.248.00	\$22.915.44	\$23.602.903	\$24.310.990
CIF		\$10.560.00	\$11.783.20	\$13.381.48	\$14.744.530	\$16.177.313
GASTOS DE OPERACIÓN		\$300.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000
Papelería		\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000
Publicidad			\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000
NOMINA		\$244.534.4	\$251.870.4	\$303.859.2	\$312.975.00	\$322.364.25
OBLIGACIONES LABORALES			\$61.133.60	\$62.967.61	\$75.964.808	\$78.243.752
GASTOS FINANCIEROS		\$59.444.81	\$59.444.81	\$59.444.81	\$59.444.812	\$59.444.812
Intereses		\$20.716.96	\$16.881.76	\$12.666.76	\$8.034.358	\$2.943.207
Abono a Capital		\$38.727.85	\$42.563.05	\$46.778.04	\$51.410.454	\$56.501.604
IMPUESTOS			\$60.415.51	\$67.205.64	\$87.500.047	\$103.805.18

AMPLIACION PROYECTO		\$15.000.00	\$15.450.00	\$15.913.50	\$16.390.905	\$16.882.632
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>\$589.952.52</b>	<b>\$467.359.2</b>	<b>\$612.092.9</b>	<b>\$692.979.9</b>	<b>\$752.877.73</b>	<b>\$799.211.72</b>

FLUJO DE CAJA						
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE CAJA		\$253.567.14	\$156.727.36	\$237.599.52	\$263.723.280	\$307.593.97
SALDO INICIAL			\$253.567.14	\$410.294.50	\$647.894.023	\$911.617.30
SALDO CAJA		\$253.567.14	\$410.294.50	\$647.894.02	\$911.617.304	\$1.219.211.2

### 10.2.5.3. Balance General

Tabla 56. Balance General Escenario 2

BALANCE GENERAL						
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>ACTIVOS</b>						
CAJA		\$253.567.1	\$410.294.50	\$647.894.02	\$911.617.30	\$1.219.211.2
Activos fijos	\$581.029.5	\$596.029.5	\$611.479.52	\$627.393.02	\$643.783.92	\$660.666.56
Depreciaciones		\$(1.525.00)	\$(3.050.000)	\$(4.575.000)	\$(6.100.000)	\$(7.625.000)
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>\$581.029.5</b>	<b>\$594.504.5</b>	<b>\$608.429.52</b>	<b>\$622.818.02</b>	<b>\$637.683.92</b>	<b>\$653.041.56</b>
DIFERIDOS	\$8.923.000	\$5.948.667	\$2.974.333			
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$589.952.5</b>	<b>\$854.020.3</b>	<b>\$1.021.698.3</b>	<b>\$1.270.712.0</b>	<b>\$1.549.301.2</b>	<b>\$1.872.252.8</b>
<b>PASIVOS</b>						
Obligaciones Laborales		\$61.133.60	\$62.967.616	\$75.964.808	\$78.243.752	\$80.591.065
Impuestos		\$60.415.51	\$67.205.646	\$87.500.047	\$103.805.18	\$120.227.77
Obligaciones Financieras	\$235.981.0	\$197.253.1	\$154.690.10	\$107.912.05	\$56.501.604	
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$235.981.0</b>	<b>\$318.802.2</b>	<b>\$284.863.36</b>	<b>\$271.376.91</b>	<b>\$238.550.54</b>	<b>\$200.818.83</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital	\$353.971.5	\$353.971.5	\$353.971.51	\$353.971.51	\$353.971.51	\$353.971.51
Utilidad del Ejercicio		\$181.246.5	\$201.616.93	\$262.500.14	\$311.415.55	\$360.683.31
Utilidades Retenidas			\$181.246.54	\$382.863.47	\$645.363.61	\$956.779.17

<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$353.971.5</b>	<b>\$535.218.0</b>	<b>\$736.834.99</b>	<b>\$999.335.13</b>	<b>\$1.310.750.6</b>	<b>\$1.671.434.0</b>
<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$589.952.5</b>	<b>\$854.020.3</b>	<b>\$1.021.698.3</b>	<b>\$1.270.712.0</b>	<b>\$1.549.301.2</b>	<b>\$1.872.252.8</b>

## 10.2.6. Análisis de Indicadores Financieros

### 10.2.6.1. Valor Presente Neto

Como se muestra a continuación el VPN da un valor positivo lo cual indica que el proyecto genera valor para los inversionistas.

Tabla 57. Valor Presente Neto Escenario 2

FLUJO 0	\$(589.952.523)
FLUJO 1	\$253.567.143
FLUJO 2	\$156.727.361
FLUJO 3	\$237.599.520
FLUJO 4	\$263.723.280
FLUJO 5	\$307.593.972
TIR	28,4%
TIO	20%
VPN	\$118.488.081,

### 10.2.6.2. Tasa Interna de Retorno

El retorno a la inversión (TIR 28,4%) es suficiente para compensar el costo de oportunidad del dinero y adicionalmente aporta rendimientos a los inversionistas que son llamativos para el ejercicio y ejecución del proyecto.

### 10.2.6.3. Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio para la el proyecto da un resultado de 208 servicios por año, lo cual está superado por la proyección de servicios indicada anteriormente.

Tabla 58. Punto de Equilibrio Escenario 2

	<b>AÑO</b>	<b>MES</b>
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>	<b>208</b>	<b>17</b>

Acomodación 1	52	4
Acomodación 2	69	6
Acomodación 3	87	7

Teniendo en cuenta los resultados arrojados en los 2 escenarios, se determina que el escenario que genera mayor rentabilidad para el proyecto es el 2, en el cual se crea el fondo de capitalización. Escenario que fue desarrollado a lo largo del proyecto.

Tabla 59. Comparación escenarios

	ESCENARIO 1	ESCENARIO 2
TIR	22,2%	28,4%
TIO	20,0%	20,0%
VPN	\$29.580.789,3	\$118.488.081,0

## **11. MODELO DE NEGOCIO PARA CREACIÓN DE UN HOGAR PARA LA ESTADÍA FINAL DEL ADULTO MAYOR MEDIANTE EL LIENZO CANVAS**

### **11.1. SEGMENTOS DE MERCADO**

La creación del hogar geriátrico está enfocada a un mercado sólido constituido por las familias de adultos mayores de 60 años de estratos 3 y 4 que demuestran interés por delegar el cuidado de su familiar a personas externas de su núcleo.

### **11.2. PROPUESTA DE VALOR**

Será ofrecido un servicio de calidad basado en el bienestar integral de cada uno de los clientes, haciéndolos parte activa del lugar y creando un ambiente agradable donde la convivencia no sea un reto sino una forma más de compartir con sus iguales.

El conjunto de servicios con los cuales se pretende captar la atención e interés del mercado, partiendo de que se tiene un factor diferenciador a la competencia actual, van enfocados en las siguientes actividades:

- Construcción campestre con amplias zonas verdes donde los adultos residenciados puedan desarrollar cómodamente sus actividades.
- Alimentación saludable teniendo en cuenta las restricciones de cada adulto mayor, además se ofrecerá esporádicamente sus comidas preferidas.
- Se contará con un médico en el hogar, además de establecer convenios con clínicas geriátricas locales y asistencia médica especializada.
- Actividades lúdicas: El hogar contará con un recreacionista el cual se encargará de ambientar a los adultos residenciados con actividades físicas, actividades de relajación, caminatas, obras de teatro etc.

- Servicio de transporte especializado lo cual permita que el adulto comparta momentos especiales con su familia sin que esta tenga que preocuparse por el traslado hasta el hogar.
- Celebración de fechas especiales junto con la familia
- Tardes en familia: Serán ofrecidas una vez por semana a cargo del recreacionista, con el fin de involucrar al familiar en el bienestar del adulto mayor.
- Servicio de internet para visitas vía Skype a familiares que se encuentren fuera de la ciudad.
- Piscina de hidroterapia e hidromasajes
- Sala de masajes
- Servicio de gimnasio con ejercicios acordes a la condición física de cada adulto mayor.
- Cursos interactivos opcionales (costura, manualidades, etc.) impartidos a un ritmo menor con mayor detalle en la teoría y más paciencia en las prácticas.
- Buzón de sugerencias y encuestas de satisfacción donde haya una comunicación continúa con cada persona involucrada en el proceso con el fin de evaluar el nivel de satisfacción y las expectativas de servicio.
- Historia clínica del paciente actualizada con el fin que la familia pueda estar informada del estado de su familiar.
- Entrega de informes mensuales a la familia en los cuales se evidencie el proceso del adulto mayor en el hogar.
- En el caso que el adulto mayor fallezca, el hogar geriátrico se encargará del apoyo a la familia tanto en la parte psicológica, como en los trámites que se deban realizar, además ofrecerá una celebración eucarística.

Cada uno de estos servicios es totalmente personalizado y evaluado de acuerdo al nivel de satisfacción del cliente.

### **11.3. CANALES**

Los canales de comunicación a utilizar para establecer el punto de contacto entre el hogar y el cliente serán indirectos (Ver Publicidad pág. 66)

Adicional a estos se maneja un buzón de sugerencias tanto físico como virtual para ser atendidas todas las solicitudes, quejas o recomendaciones que el cliente vea necesarias.

### **11.4. RELACIÓN CON CLIENTES**

El enfoque a seguir será la fidelización de los clientes ofreciendo un excelente servicio, de tal forma que por medio de ellos se puedan captar más clientes, se pueda construir un posicionamiento, una imagen más sólida y una diferenciación frente a la competencia existente. Esta fidelización se realizará a partir de actividades con las familias donde ellos puedan interactuar con el adulto tanto dentro como fuera del hogar teniendo la completa seguridad del bienestar que se le ofrece. Además tendrán la libertad para visitar a sus familiares cualquier día de la semana en el horario establecido para las visitas y celebrar juntos cada una de las fechas especiales.

### **11.5. FUENTES DE INGRESO**

Los ingresos del hogar serán generados por:

- Prestación de servicio: Incluye todos los servicios y actividades descritas anteriormente. El precio variará de acuerdo al número de personas con las cuales compartan la habitación.

### **11.6. RECURSOS CLAVE**

- **Recurso humano:** Se contará con el número de personas necesarias para garantizar el servicio óptimo y de excelente calidad para los adultos mayores, bajo profesionales responsables y de gran compromiso con el negocio.
- **Infraestructura:** Se ofrecerá una distribución física adecuada para la prestación del servicio, diseñada a partir de las necesidades de los adultos mayores y requisitos que exige la ley.

### **11.7. ACTIVIDADES CLAVE**

- Prestación de servicios básicos para los adultos mayores como hospedaje, alimentación, lavandería, servicio de enfermería las 24 horas, entre otros
- Desarrollo de actividades para compartir en familia tanto dentro del hogar como fuera ya sea con el servicio de transporte especializado ofrecido o por medio de las visitas familiares vía skype.
- Actividades de ambientación en las cuales incluye actividades lúdicas, recreativas, cursos interactivos, actividades al aire libre.
- Servicios complementarios como piscina de hidroterapia, sala de masajes, servicio de gimnasio.

### **11.8. ASOCIACIONES CLAVE**

Para la prestación de un servicio de calidad y ofrecer una mayor seguridad y confianza a los clientes se establecerán alianzas con:

- AME (Asistencia médica especializada): la cual se encargara de atender cualquier urgencia presentada en el hogar y realizar el respectivo traslado a la clínica si se hace necesario.
- Se buscará crear alianzas con clínicas geriátricas locales como, VITALGER IPS Medicina y servicios geriátricos ARTROSCOPIA LTDA; Estas alianzas son

creadas con el fin de complementar el servicio y dar al adulto mayor residenciado un servicio de confianza y calidad.

### 11.9. ESTRUCTURA DE COSTOS

Tabla 60. Estructura de costos

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Costo Total Del Servicio	\$404.011.581	\$426.988.129	\$510.247.770	\$537.072.545	\$565.047.585
Número De Usuarios	36	39	43	46	49
Costo Del Servicio/Usuario	\$11.222.544	\$10.948.414	\$11.866.227	\$11.675.490	\$11.531.583

## 12. CONCLUSIONES

De acuerdo a las proyecciones realizadas en los dos escenarios financieros para el proyecto creación del hogar geriátrico “Canitas de Ángel Ltda.” es viable, pero al elegir el escenario 2 que incluye la creación del fondo de capitalización se presenta un retorno a la inversión mayor y genera beneficios adicionales tanto en términos de descuento para el cliente, como en crecimiento del negocio a partir de una nueva fuente de financiación y creación de alternativas para la fidelización de los clientes.

Los socios se sentirán satisfechos, pues su capital reflejado en el patrimonio, va en crecimiento y las utilidades retenidas toman el mismo comportamiento

Los factores para evaluar financieramente un proyecto están relacionados con la tasa interna de retorno (TIR) la cual genero un resultado de 28,4% EA, cumpliendo con las expectativas de los socios, superando en 8,4% la tasa de oportunidad.

Al poner en marcha el proyecto y comparar los ingresos Vs los egresos en el momento cero, se puede concluir que el proyecto es viable pues el resultado del valor presente neto es de \$ 118.488.081.

En Bucaramanga y el Área Metropolitana se cuenta con muy pocos hogares geriátricos campestres que brinden servicios complementarios e involucren a la familia en actividades de integración con el adulto residenciado, lo cual es una oportunidad de competencia al brindar servicios que logren cumplir con las expectativas de los clientes

Los recursos proyectados para el desarrollo y puesta en marcha del proyecto se establecieron de acuerdo a la capacidad económica de cada uno de los socios quedando un 60% de recursos propios y 40% con crédito a un plazo de 60

meses.

El hogar geriátrico “Canitas de Ángel Ltda.” Impacta positivamente en el ámbito social a partir de la creación de empleos, beneficios representados en comodidad, facilidades y seguridad para la población objeto de estudio; cabe resaltar que no presenta ningún tipo de impacto ambiental negativo.

Para la localización del hogar se tuvieron en cuenta factores estratégicos que apoyen la idea de negocio e impacten en las expectativas de los clientes como ubicación, precio, clima y condiciones ambientales.

Toda idea de negocio debe estar debidamente sustentada en fuentes de información que permitan identificar las necesidades de la población de tal forma que se pueda impactar positivamente y a su vez obtener buenos resultados, a partir de ello se sustenta la importancia del estudio de mercados en cada uno de los target que tiene la proyección del mercado.

Los hogares geriátricos existentes actualmente en Bucaramanga y su Área Metropolitana no cuentan con la distribución de espacios necesarios para la comodidad del adulto mayor, por ser casas acondicionadas para la prestación de este servicio, lo cual se toma como una oportunidad ofreciendo una construcción estilo campestre construida específicamente para el servicio a prestar, enfocado en la comodidad y bienestar del adulto mayor residenciado.

A pesar de la alta competencia de hogares geriátricos en la ciudad (teniendo en cuenta solo el precio) el factor diferenciador del proyecto está enfocado en brindar un servicio integral, con actividades que contribuyan a la salud, distracción y motivación del adulto mayor, además de establecer alianzas estratégicas que le permiten a la familia tener mayor seguridad del cuidado que se está brindando en el hogar.

### **13. RECOMENDACIONES**

- Desarrollar el proceso de selección de acuerdo al procedimiento estipulado teniendo en cuenta los perfiles y requisitos de cada cargo, examinando periódicamente su desempeño el cual debe estar directamente relacionado con la misión del hogar.
- Mantener una innovación continua ofreciendo servicios de calidad teniendo siempre en cuenta las opiniones y sugerencias de los clientes.
- Dar cumplimiento a las políticas del hogar manteniendo el personal comprometido con esta y a su vez con los valores de la organización.
- Cumplir con todos y cada uno de los requisitos y lineamientos legales necesarios para prestar un servicio confiable y de calidad.

## BIBLIOGRAFIA

- ALVAREZ LUNA, Duina del Carmen y BARRIOS RAMIREZ, Yenny Maritza. Factibilidad para la creación de un club de esparcimiento para adultos mayores en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana. Bucaramanga, 2013. 176 paginas. Trabajo de grado profesional en gestión empresarial. Universidad Industrial de Santander. Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia.
- CASTILLO GARZON, Manuel. Conferencia ejercicio para no envejecer corriendo. 2° Congreso Internacional De Actividad Físico Deportiva Para Mayores del 1 al 3 de Marzo de 2007
- ESTUDIO INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIONAL; [en línea [Consultado el 5 de Junio]. Disponible en: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/eLearning/dnp/2/html/contenido-2.2.5-estudio-institucional-organizacional.html>
- FUNDACION UNIVERSITARIA CATOLICA DEL NORTE; Autopercepción de la salud en el adulto mayor; [en línea]. [consultado el 2 de Junio de 2014]. disponible en: <Revista Virtual Universidad Católica del Norte, núm. 31, septiembre-diciembre, 2010, pp. 407-428>
- HERNANDEZ QUIROGA, Kelly Paola. Tercera edad, familia y comunidad unidas por el bienestar de los adultos mayores. Bucaramanga, 2013, 162 paginas. Trabajo de grado trabajo social. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de trabajo social
- JANY, José Nicolás; INVESTIGACION INTEGRAL DE MERCADOS. Tercera

edición. Editorial McGraw-Hill. Mayo 2005

- KINNEAR, Thomas; TAYLOR James. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS UN ENFOQUE APLICADO. Tercera edición. Editorial McGraw-Hill.
- LAS CINCO FUERZAS COMPETITIVAS QUE LE DAN FORMA A LA ESTRATEGIA; Michael E PORTER; [en línea]. [consultado el 6 de Junio]. disponible en <  
[http://www.academia.edu/5151135/Las\\_5\\_fuerzas\\_competitivas.\\_Michael\\_Porter](http://www.academia.edu/5151135/Las_5_fuerzas_competitivas._Michael_Porter)>
- LA ELABORACION DEL PLAN ESTRATEGICO; [En línea]. [consultado el 3 de Junio]. disponible en: <[http://inscripciones.adeit-uv.es/econgres/bioval/libro\\_plan\\_estrategico.pdf](http://inscripciones.adeit-uv.es/econgres/bioval/libro_plan_estrategico.pdf)>
- LOS SANTOS, Silvia Fernanda. La recreación en la tercera edad. [en línea] Febrero de 2012. [consultado el 1 de Junio de 2014]. disponible en:<  
<http://www.efdeportes.com/efd45/edad.htm>>
- MINISTERIO DE SALUD. Diagnostico preliminar sobre personas mayores, dependencia y servicios sociales en Colombia; [En línea]. [consultado el 2 de Junio de 2014] disponible en:  
<<http://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial>>
- MONTOYA, Juan Pablo y RIVERA, Ángela María. Definición de una estrategia de servicio para los adultos mayores en la modalidad de club. Bogotá, 2009, 140 paginas. Trabajo de grado administración de empresas. Universidad del Rosario. Facultad de Administración.

- OSTERWALDER Alexander, PIGNEUR Yves; Business Model Generation. Primera edición en libro electrónico (PDF): junio de 2011
- PROYECCIONES DE POBLACION DANE; [en línea]. [consultado el 3 de Junio de 2014]. disponible en: <[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)>
- RAMIREZ PADILLA, David Noel. Contabilidad administrativa. Edición 8. México: editorial McGraw-Hill, 2006. P.176-178.
- SAINZ ANCÍN José María; LA MISION HOY MÁS NECESARIA QUE NUNCA; [En línea]. [consultado el 6 de junio de 2014]. disponible en: <<http://direccion-estrategica.wikispaces.com/file/view/Nota+DEUSTO+-+La+misi%C3%B3n+hoy+mas+necesaria+que+nunca.pdf>>
- SANMIGUEL RUIZ, Orlando y RANGEL SEPULVEDA, Luis Enrique. Estudio técnico y financiero para el montaje de un hogar geriátrico en el área metropolitana de Bucaramanga. Bucaramanga, 2013. 120 paginas. Trabajo de grado Esp. En evaluación y gerencia de proyectos. Universidad Industrial de Santander. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.
- SER EMPRESARIO; [en línea]. [Consultado el 5 de Junio]. disponible en: <<http://www.unab.edu.co/emprendimiento/dinero-sena/pasos/4-PlandeNegocio.pdf>>
- SUAREZ GIL Esperanza, ALTAHONA QUIJANO Teresa. Planeación Estratégica En Las Mipymes. [en línea]. [consultado el 6 de Junio de 2014]. <[http://www.udi.edu.co/paginas/investigacion/isbn/porter/planeacion\\_mipymes.pdf](http://www.udi.edu.co/paginas/investigacion/isbn/porter/planeacion_mipymes.pdf)>

## **ANEXOS**

## Anexo A Encuesta Familias Adultos Mayores

1. ¿Cuál es su estrato socioeconómico?
  - A. 3
  - B. 4
2. ¿Cuántos adultos mayores hay en su hogar?
  - A. uno
  - B. Dos
  - C. Tres
  - D. Más de tres
3. ¿En qué grupos de edad se encuentran los adultos mayores de su Familia?
  - A. Entre 60 y 70 años
  - B. Entre 71 y 80 años
  - C. Entre 81 y 90 años
  - D. Más de 90
4. ¿Cuál es la razón por la que internaría a su familiar en un Hogar Geriátrico?
  - A. No dispone del tiempo para cuidarlo
  - B. No tiene los conocimientos para atenderlo
  - C. No le permite realizar sus actividades cotidianas
  - D. Otro \_\_\_\_\_
5. ¿Cuál sería la fuente de ingreso para la estadía del adulto mayor en el hogar?
  - A. Pensión de Vejez
  - B. Salario de los hijos
  - C. Subsidios
  - D. Crédito
  - E. Otra \_\_\_\_\_
6. ¿Qué factor considera más importante a la hora de escoger un hogar geriátrico?
  - A. Imagen
  - B. Precio
  - C. Servicios prestados

- D. Localización
  - E. Espacios disponibles para el adulto mayor
  - F. Otro \_\_\_\_\_
7. ¿Qué tipo de actividades adicionales le gustaría que tuviese el hogar geriátrico?
- A. Apoyo espiritual
  - B. Servicios Médicos
  - C. Terapias Ocupacionales
  - D. Actividades lúdicas
  - E. Cursos Interactivos
  - F. Servicio de transporte para desplazamiento del adulto mayor plan visitas familiares
  - G. Otra \_\_\_\_\_
8. ¿El adulto mayor de su familia padece de alguna de estas enfermedades?
- A. Alzheimer
  - B. Hipertensión
  - C. Diabetes
  - D. Cáncer
  - E. Incontinencia
  - F. Artritis
  - G. Insuficiencia cardiaca
  - H. Osteoporosis
  - I. Confusión mental,
  - J. Depresión
  - K. Todas las anteriores
  - L. Otra \_\_\_\_\_
9. ¿Con que tipo de profesional considera importante que cuente el hogar geriátrico de forma permanente?
- A. Enfermeras
  - B. Medico
  - C. Nutricionista

D. Fisioterapeuta

E. Psicólogo

F. Geriatra

10. ¿con que tipo de entidades le gustaría que tuviese convenios el hogar geriátrico?

A. clínicas

B. ambulancias

C. Asistencia médica especializada

D. Funerarias

E. Otro\_\_\_\_\_

11. ¿Cómo le gustaría que fuera la distribución de las habitaciones?

A. Habitación privada

B. Habitación compartida con 1 persona

C. Habitación compartida con 2 personas

D. Habitación compartida con 3 personas

E. Habitación compartida con 4 personas

12. ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por la estadía del adulto mayor en el hogar?

A. menos de \$800.000

B. Entre \$800.0001 y \$1.000.000

C. Entre \$1. 00.0001 y \$1.500.000

D. Más de 1.500.000

13. ¿Si usted interna a un familiar en un hogar geriátrico ¿con que frecuencia compartiría tiempo con él?

A. Diariamente

B. Semanalmente

C. Quincenalmente

D. Mensualmente

E. Otro\_\_\_\_\_

14. ¿Si el hogar geriátrico en el que interne a su familiar tuviera normas de

permanencia usted?

- A. Estaría de acuerdo
- B. Le es indiferente
- C. No estaría de acuerdo

15. ¿Si ha tenido o tiene algún familiar en un hogar geriátrico, considera que el servicio prestado fue?

- A. Excelente
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Malo
- E. No ha tenido familiares en un hogar geriátrico

16. ¿Qué considera que le hace falta a los hogares geriátricos existentes?

- A. Espacios para los adultos mayores
- B. Servicios
- C. Especialistas
- D. Otro \_\_\_\_\_

17. ¿Si internara a un familiar en un hogar geriátrico que beneficios esperaba obtener?

- A. Comodidad para el
- B. Comodidad para la Familia
- C. Seguridad
- D. Cuidados Especiales

18. ¿En qué lugar prefiere sea atendido su familiar?

- A. En su casa
- B. En un hogar geriátrico
- C. En un hogar geriátrico.

19. ¿Si el hogar geriátrico le ofreciera un servicio de ahorro programado, usted tomaría este servicio?

- A. Si
- B. No

## Anexo B Encuesta Adultos Mayores

1. ¿Cuál es su estrato socioeconómico?
  - A) 3
  - B) 4
2. Indique su Género
  - A) Femenino
  - B) Masculino
3. ¿Su edad está entre?
  - A) 60 y 70 años
  - B) 71 y 80 años
  - C) 81 y 90 años
  - D) Más de 90
4. ¿Con quién vive actualmente?
  - A) Solo
  - B) Esposo
  - C) Hijos
  - D) Otro familiar
5. ¿Quién responde por sus gastos?
  - A) Usted
  - B) Sus Hijos
  - C) Sus hermanos
  - D) Sus Sobrinos
  - E) Otro\_\_\_\_\_
6. ¿Padece de alguna de estas enfermedades?
  - A) Alzheimer
  - B) Hipertensión
  - C) Diabetes
  - D) Cáncer
  - E) Incontinencia

- F) Artritis
- G) Insuficiencia cardiacas
- H) Osteoporosis
- I) Confusión mental
- J) Depresión
- K) Otra \_\_\_\_\_

7. ¿Qué comidas consume al día?

- A) Desayuno, Almuerzo, Cena
- B) Desayuno, Medias nueves, Almuerzo, Cena
- C) Desayuno, Almuerzo, Medias tardes, Cena
- D) Desayuno, Medias nueves, Almuerzo, Medias tardes, Cena

8. ¿Según las restricciones médicas que alimentos no puede comer?

- A) Sal
- B) Dulce
- C) Grasas
- D) Otros \_\_\_\_\_

9. ¿Cuál es su comida favorita?

- A) Pollo
- B) Pescado
- C) Pastas
- D) Arroz con pollo
- E) Ajiaco
- F) Sancocho
- G) Otro \_\_\_\_\_

10. ¿Su familia le da gusto con sus comidas favoritas?

- A) Siempre
- B) En ocasiones especiales
- C) Nunca
- D) No conoce mis comidas favoritas

11. ¿Con que frecuencia sale a comer en lugares diferentes?

- A) Una vez a la semana
  - B) Cada 15 días
  - C) Una vez al mes
  - D) Prefiere comer en la casa
12. ¿A la hora de tomar un medicamento lo hace según la orden medica?
- A) Siempre
  - B) A veces
  - C) Los toma cuando se acuerda
  - D) Siempre se le olvida
13. ¿Con que frecuencia se realiza chequeos médicos?
- A) Mensual
  - B) Trimestral
  - C) Semestral
  - D) Anual
14. ¿Con que frecuencias se realiza chequeos médicos con especialistas?
- A) Cada 6 meses
  - B) Una vez al año
  - C) Una vez cada 2 años
  - D) No se realiza chequeos con especialistas
15. ¿Las consultas con especialistas las cubre su seguro?
- A) Si
  - B) No
  - C) Solo cuando es remitido por un médico general
  - D) No tiene seguro
16. ¿Qué actividades le gusta realizar en su tiempo libre?
- A) Deportes
  - B) Juegos de mesa
  - C) Baile
  - D) Tejido
  - E) Manualidades

F) Rezar

G) Otro \_\_\_\_\_

17. En donde le gusta pasar su tiempo libre?

A) casa

B) Sitios Públicos

C) Parques

D) Iglesia

E) Casa de familiares

F) Otro \_\_\_\_\_

18. Pertenece a algún grupo de adultos mayores?

A) Grupo de Danzas

B) Grupo de teatro

C) Grupo de oración

D) Grupo de beneficencia

E) Ninguno

19. ¿Con que frecuencia comparte tiempo con su familia?

A) Diario

B) Semanal

C) Mensual

D) 1 vez al año

E) No comparte con su familia

20. ¿Le gusta compartir tiempo con personas de su edad?

A) Nunca

B) A veces

C) Siempre

21. ¿Si estuviera en un hogar geriátrico a parte de las actividades que hace diariamente que otras cosas le gustaría hacer?

A) Actividades físicas

B) Cursos interactivos

C) Terapias en agua

## Anexo C Encuesta Adultos Mayores Hogares Geriátricos

1. Indique su Género

- A) Femenino
- B) Masculino

2. ¿Su edad está entre?

- A) 60 y 70 años
- B) 71 y 80 años
- C) 81 y 90 años
- D) Más de 90

3. ¿Quién responde por sus gastos?

- A) Usted
- B) Sus Hijos
- C) Sus hermanos
- D) Sus Sobrinos
- E) Otro \_\_\_\_\_

4. ¿Cuál es su motivación para vivir en este Hogar Geriátrico?

- A) Atención y cuidados
- B) Convivir con personas de su misma edad
- C) Amor y seguridad
- D) Otro \_\_\_\_\_

5. ¿Qué sentimientos le genera vivir en este hogar geriátrico?

- A) Soledad
- B) Abandono
- C) Dependencia
- D) Seguridad
- E) Tranquilidad
- F) Felicidad
- G) Ninguno
- H) Otro \_\_\_\_\_

6. ¿Con cuántas personas comparte la Habitación?

A) 0

B) 1

C) 2

D) 3

E) 4

7. ¿Padece de alguna de estas enfermedades?

A) Alzheimer

B) Hipertensión

C) Diabetes

D) Cáncer

E) Cáncer

F) Incontinencia

G) Artritis

H) Insuficiencia cardiacas

I) Osteoporosis

J) Confusión mental

K) Depresión

L) Otra \_\_\_\_\_

8. ¿Con que frecuencia le hacen chequeos médicos?

A) Mensualmente

B) Trimestralmente

C) Semestralmente

D) Anualmente

9. ¿Cuándo fue el último chequeo con un especialista?

A) Hace menos de 1 año

B) Hace menos de 2 años

C) Hace más de 2 años

D) No le han realizado

10. Qué entidad le brinda los servicios médicos?

A) Su seguro

B) El hogar geriátrico

C) No tiene servicios médicos

8. ¿Quién controla la hora en que debe tomar sus medicamentos?

A) Enfermera

B) Dueño del Hogar

C) Usted

D) Nadie lo controla

E) No toma medicamentos

12. ¿Qué actividades le gustaba realizar en su tiempo libre?

A) Actividades físicas

B) Cursos interactivos

A. Caminatas

B. Paseos

C. Visitas a su familia

13. ¿Qué actividades realiza en el hogar geriátrico?

A) Juegos de mesa

B) Tejido y costura

C) Bailar

D) Ver TV

E) Leer

F) Actividades Físicas

G) Actividades lúdicas y recreativas

H) Otra\_\_\_\_\_

14. ¿Cuántas comidas reciben en el hogar geriátrico al día?

A) 3

B) 4

C) 5

15. ¿Según las restricciones médicas que alimentos no puede comer?

A) Sal

- B) Azúcar
- C) Grasas
- D) Otros \_\_\_\_\_

16. ¿Cuál es su comida favorita?

- A) Pollo
- B) Pescado
- C) Pastas
- D) Arroz con pollo
- E) Ajiaco
- F) Sancocho
- G) Otro \_\_\_\_\_

15. ¿En el hogar geriátrico con qué frecuencia preparan su comida favorita?

- A) Fechas especiales
- B) Cada mes
- C) Nunca
- D) No conocen su comida favorita
- E) No tiene comida favorita

18. ¿Con que frecuencia comparte con su familia?

- A) Semanalmente
- B) Quincenalmente
- C) Mensualmente
- D) Otro \_\_\_\_\_

19. ¿Qué actividades realiza el hogar geriátrico para que comparta con su familia?

- A) Actividades Recreativas
- B) Tardes en Familia
- C) Almuerzos familiares
- D) Salidas con la familia
- E) Otra \_\_\_\_\_

## Anexo D Encuesta Hogares Geriátricos

1. ¿Cómo nació la idea de crear el hogar geriátrico?

- A) Negocio proyectado
- B) Negocio familiar
- C) Experiencia de las personas a cargo
- D) Otra \_\_\_\_\_

2. ¿En qué entidades se tuvo que inscribir para poner en funcionamiento el hogar geriátrico?

- A) Cámara de comercio
- B) Secretaria de Salud y Protección social
- C) Industria y comercio
- D) Otro \_\_\_\_\_

3. ¿Cuántos adultos mayores residen en el Hogar Geriátrico?

- A) Menos de 15
- B) Entre 16 y 25
- C) Entre 26 y 35
- D) Más de 36

4. ¿En qué rangos de edad se encuentran los adultos mayores que viven en el hogar?

- A) Entre 60 y 70 años
- B) Entre 71 y 80 años
- C) Entre 81 y 90 años
- D) Entre 91 y 100 años

5. ¿Cuáles de estas son las enfermedades más comunes en el hogar geriátrico?

- A) Alzheimer
- B) Hipertensión
- C) Diabetes
- D) Cáncer
- E) Incontinencia

F) Artritis

G) Insuficiencia Cardíaca

H) Osteoporosis

I) Confusión Mental

J) Depresión

6. ¿Cuál es la enfermedad más rara que se ha presentado en el hogar?

A) Arterioesclerosis

B) Hipertrofia

C) neurofibromatosis

D) Condrodisplasia

E) Otra\_\_\_\_\_

7. ¿Con que tipo de profesional cuenta el Hogar Geriátrico permanentemente?

A) Enfermeras

B) Médico

C) Nutricionista

D) Fisioterapeuta

E) Psicólogo

F) Geriatra

G) Recreador

8. ¿Con que tipo de entidades tiene convenios el hogar geriátrico?

A) Clínicas

A. Ambulancias

B. Asistencia médica especializada

C. Funerarias

D. Otro\_\_\_\_\_

9. ¿Con cuántas personas se comparte la habitación?

A) 0

B) 1

C) 2

D) 3

E) 4

10. ¿Quién controla la alimentación del adulto mayor en el hogar?

A) Nutricionista

B) Enfermera

C) Dueño del hogar

D) Señora que realiza los alimentos

E) Otra\_\_\_\_\_

11. ¿Cómo es la alimentación brindada a los adultos mayores en el hogar?

A) Dieta individual según recomendaciones medicas

B) Igual para todos

C) Otra\_\_\_\_\_

12. ¿Cuántas comidas le brindan en el día al adulto mayor residente?

A) 3

B) 4

C) 5

13. ¿Qué actividades realizan los adultos mayores en sus ratos libres?

A) Juegos de mesa

B) Tejido y costura

C) Bailar

D) Ver TV

E) Leer

F) Actividades Físicas

G) Actividades lúdicas y recreativas

H) Otra\_\_\_\_\_

14. ¿El hogar cuenta con recreacionista?

A) Diariamente

B) Semanalmente

C) Quincenalmente

D) Mensualmente

E) No tiene recreacionista

15. ¿Con que programas o actividades cuentan para que el adulto mayor comparta con la familia?

- A) Actividades Recreativas
- B) Tardes en Familia
- C) Almuerzos familiares
- D) Salidas del adulto mayor con la familia
- E) Otra \_\_\_\_\_

16. ¿Con que frecuencia visitan las familias a los adultos mayores?

- A) Diariamente
- B) Semanalmente
- C) Quincenalmente
- D) Mensualmente
- E) No los visitan

17. ¿Cuál es el costo promedio de los servicios que ustedes prestan?

- A) menos de \$600.000
- B) Entre \$600.0001 y \$800.000
- C) Entre \$800.0001 y \$1.000.000
- D) Más de 1.000.000

18. ¿Cuál es el gasto mensual promedio con cada adulto mayor residente?

- A) Menos de \$150.000
- B) Entre \$150.001 y \$200.000
- C) Entre \$200.001 y \$300.000
- D) Más de \$300.001

19. ¿Qué incluye este gasto?

- A) Lavado de ropa
- B) Pañales
- C) Alimentación
- D) Utensilios de aseo
- E) Otro \_\_\_\_\_

20. ¿En promedio cuánto dura un adulto mayor en el hogar?

- A) Menos de 6 meses
- B) Entre 6 meses y 1 año
- C) Entre 1 y 2 años
- D) Entre 2 y 3 años
- E) Más de 3 años

21. ¿Cuál es la principal razón por la que los adultos abandonan el hogar?

- A) No se sienten satisfechos con los servicios
- B) Razones medicas
- C) Muerte
- D) Decisión de la Familia
- E) Otro \_\_\_\_\_

22. ¿Cuáles son las principales causas de muerte en el hogar?

- A) Paros respiratorios
- B) Ataques cardiacos
- C) Infecciones
- D) Muerte natural
- E) Otro \_\_\_\_\_

23. ¿Cómo miden los resultados del servicio prestado?

- A) Encuestas de satisfacción
- B) Indicador de adultos que ingresa al hogar
- C) Indicador de adultos que abandonan el hogar
- D) Evaluaciones de desempeño
- E) No lo miden
- F) Otro \_\_\_\_\_

24. ¿Cuál cree usted que es el factor que los diferencia de los demás hogares geriátricos?

- A) Los servicios prestados
- B) Los espacios disponibles para los adultos
- C) El precio
- D) La atención

E) Otro \_\_\_\_\_

25. ¿El hogar cuenta con la ayuda de?

A) Comunidades Religiosas

B) Entidades Gubernamentales

C) Asociaciones

D) Entidades privadas

E) Otro \_\_\_\_\_

26. ¿Qué tipo de ayuda recibe?

A) Económica

B) Mano de Obra

Otra \_\_\_\_\_

27. ¿Cuál es el número de trabajadores fijos con el que cuenta el hogar geriátrico?

A) Tres

B) Cinco

C) Siete

D) Otro \_\_\_\_\_

28. ¿La casa en la que se encuentra actualmente el hogar cumple con los requisitos de la secretaria de salud?

A) Cumple todos

B) Cumple Parcialmente

C) No cumple

D) No conoce los requisitos

29. ¿Si existen manuales de procedimientos con qué frecuencia los aplican?

A) Siempre

B) Algunas veces

C) No los utilizan

D) No tienen

30. ¿Si el hogar geriátrico cuenta con manual de permanencia, lo cumple en todos los casos?

A) Siempre

B) A veces

C) Nunca

D) No tiene

31. ¿Cuál cree usted que es el factor que los diferencia de los demás hogares geriátricos?

A) Los servicios prestados

B) Los espacios disponibles para los adultos

C) El precio

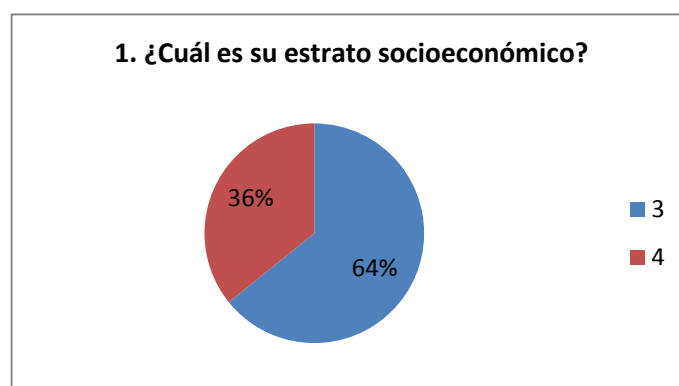
D) La atención

E) Otro \_\_\_\_\_

## Anexo E Análisis Encuesta Familias Adultos Mayores

### 1. ¿Cuál es su estrato socioeconómico?

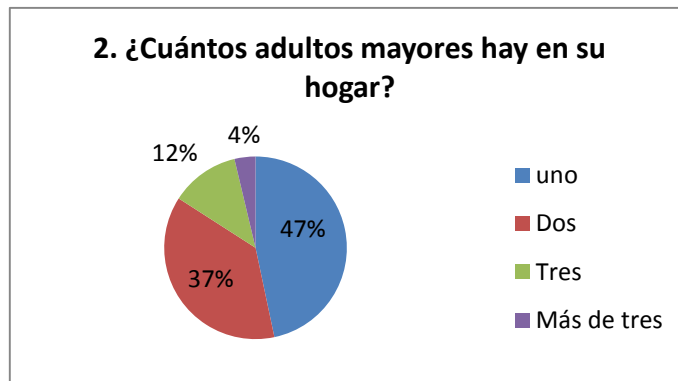
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	242	64%
4	135	36%
TOTAL	377	100%



La gráfica anterior nos muestra el porcentaje de aplicación de encuestas por cada uno de los estratos escogidos el cual fue asumido según el muestreo aleatorio realizado al inicio de la investigación.

### 2. ¿Cuántos adultos mayores hay en su hogar?

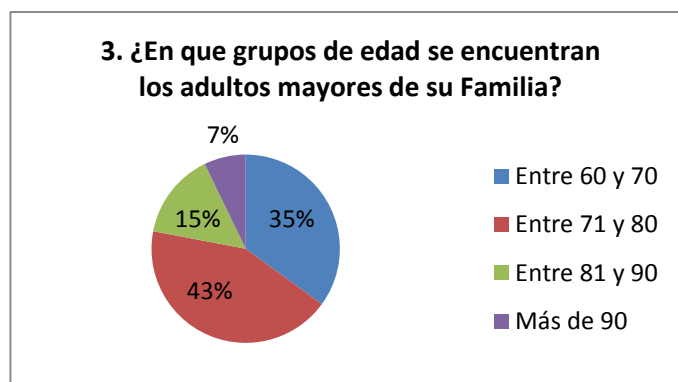
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Uno	176	47%
dos	141	37%
Tres	46	12%
más de tres	14	4%
TOTAL	377	100%



Se logró observar en las encuestas aplicadas a las familias de Bucaramanga y su área metropolitana que tienen en su hogar adultos mayores que el 47% tiene uno, el 37% tiene dos, el 12% tiene tres y sólo el 4% tiene más de tres.

3. ¿En qué grupos de edad se encuentran los adultos mayores de su Familia?

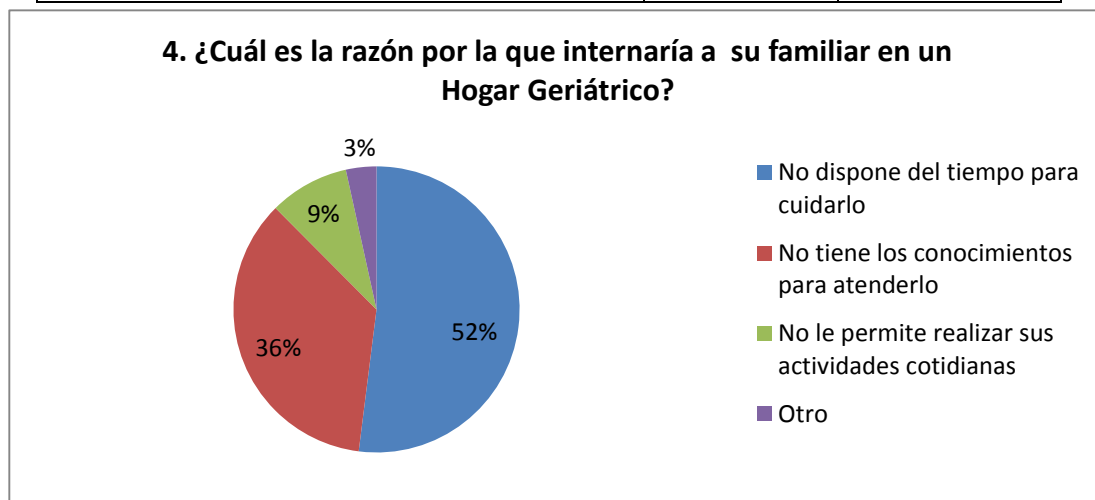
EDAD (EN AÑOS)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 60 y 70	132	35%
Entre 71 y 80	162	43%
Entre 81 y 90	56	15%
Más de 90	27	7%
TOTAL	377	100%



Los grupos de edad que más sobresalen en las familias que fue aplicada la encuesta están entre 71 y 80 años con un 43%, seguidamente de un 35% que oscila entre 60 y 70 años.

4. ¿Cuál es la razón por la que internaría a su familiar en un Hogar Geriátrico?

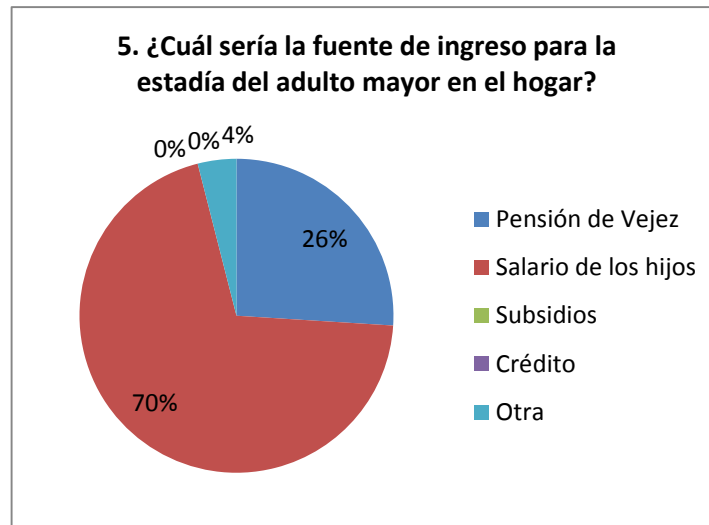
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No dispone del tiempo para cuidarlo	196	52%
No tiene los conocimientos para atenderlo	134	36%
No le permite realizar sus actividades cotidianas	34	9%
Otro	13	3%
TOTAL	377	100%



Se observa que la razón primordial por la cual la familia internaría al adulto mayor en un hogar geriátrico es la falta de tiempo para cuidarlo, así mismo la falta de conocimientos para atenderlo aún más cuando este necesita cuidados especiales.

5. ¿Cuál sería la fuente de ingreso para la estadía del adulto mayor en el hogar?

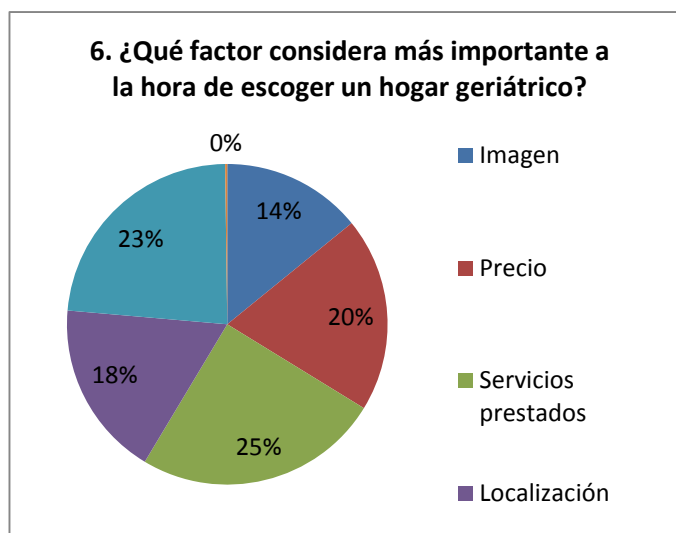
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pensión de Vejez	98	26%
Salario de los hijos	264	70%
Subsidios	0	0%
Crédito	0	0%
Otra	15	4%
TOTAL	377	100%



Claramente se evidencia que la principal fuente de ingreso para la estadía del adulto mayor en el hogar proviene por parte del salario de los hijos con un 70%, el 26% asume que el cubrimiento puede depender de la pensión de vejez del adulto mayor y un 4% piensa que puede derivarse de parte de sus nietos y/o sobrinos.

6. ¿Qué factor considera más importante a la hora de escoger un hogar geriátrico?

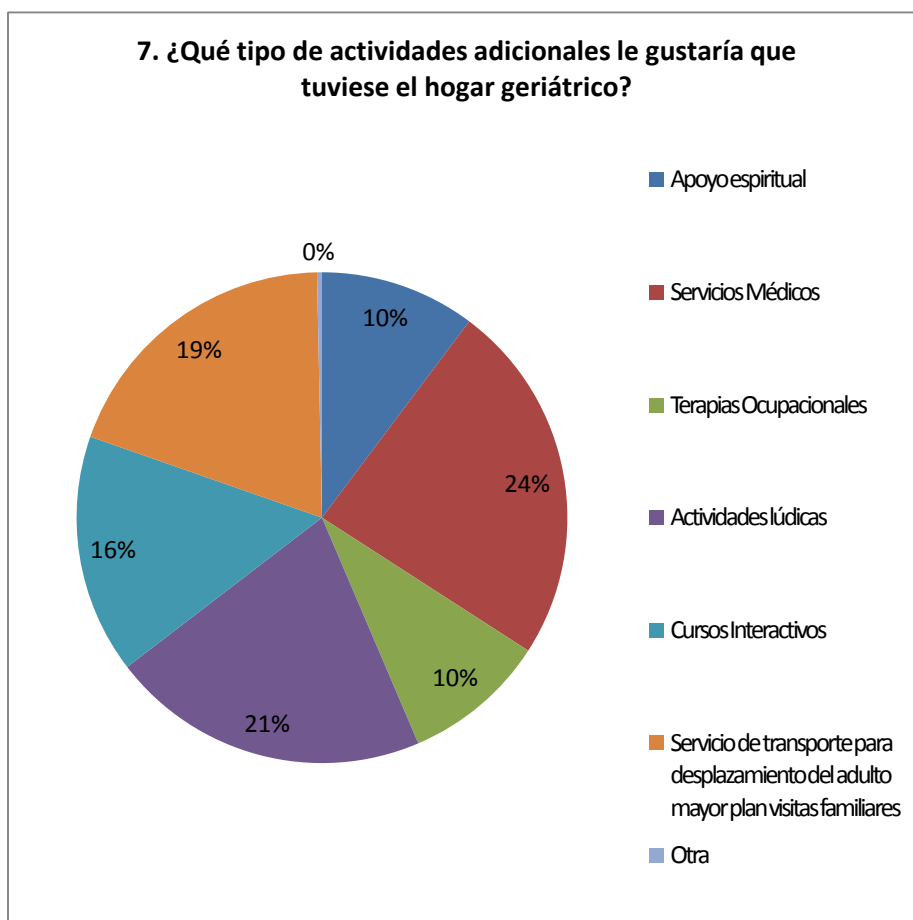
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Imagen	198	14%
Precio	275	20%
Servicios prestados	348	25%
Localización	249	18%
Espacios disponibles para el adulto mayor	328	23%
Otro	3	0%



Según lo manifestado por las familias encuestadas el factor que consideran más importante a la hora de escoger un hogar geriátrico son en un 25% los servicios prestados, un 23% los espacios disponibles para el adulto, un 20% el precio, un 18% la localización y finalmente un 14% la imagen.

7. ¿Qué tipo de actividades adicionales le gustaría que tuviese el hogar geriátrico?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Apoyo espiritual	158	10%
Servicios Médicos	368	24%
Terapias Ocupacionales	146	9%
Actividades lúdicas	324	21%
Cursos Interactivos	243	16%
Servicio de transporte para desplazamiento del adulto mayor plan visitas familiares	298	19%
Otra	5	0%

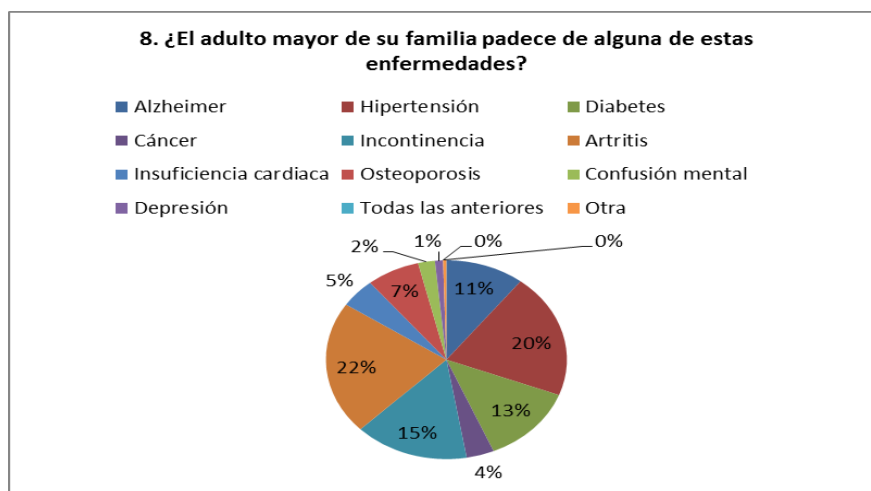


Las familias encuestadas manifiestan que las actividades adicionales que les gustaría fuesen ofrecidas en el hogar geriátrico son: a un 24% servicios médicos, un 21% actividades lúdicas, un 19% servicio de transporte para desplazamiento del adulto mayor plan visitas familiares, un 16% cursos interactivos, un 10% apoyo espiritual y el 9% terapias ocupacionales.

8. ¿El adulto mayor de su familia padece de alguna de estas enfermedades?

ENFERMEDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alzheimer	145	11%
Hipertensión	278	20%
Diabetes	176	13%

Cáncer	51	4%
Incontinencia	211	15%
Artritis	298	22%
Insuficiencia cardiaca	65	5%
Osteoporosis	98	7%
Confusión mental	31	2%
Depresión	15	1%
Todas las anteriores	0	0%
Otra	6	0%

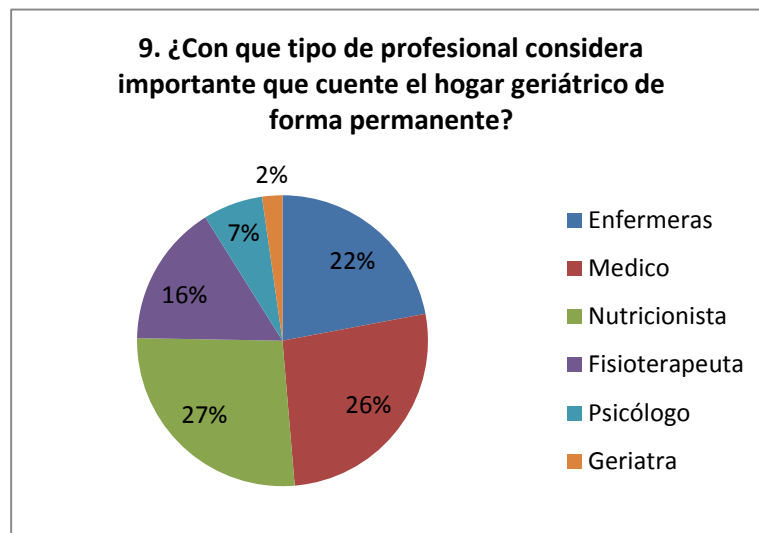


En las familias encuestadas la enfermedad que más padecen los adultos mayores es artritis con un 22%, seguido de hipertensión con un 20% e incontinencia con un 15%.

9. ¿Con que tipo de profesional considera importante que cuente el hogar geriátrico de forma permanente?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Enfermeras	312	22%
Medico	377	27%
Nutricionista	377	27%
Fisioterapeuta	224	16%
Psicólogo	94	7%

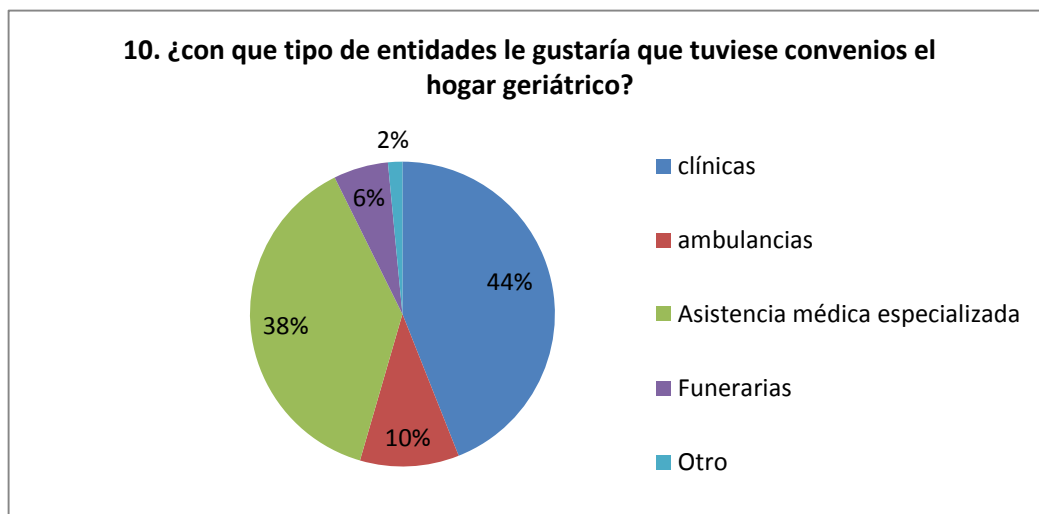
Geriatra	32	2%
----------	----	----



Se puede concluir que el 27% de la población encuestada considera importante que el hogar geriátrico cuente con médico y nutricionista de forma permanente, el 22% piensa que es importante las enfermeras, el 16% se inclina por los fisioterapeutas, el 7% considera importante los psicólogos sobre todo por aquellos adultos que experimentan sentimientos de soledad y abandono y el 2% restante manifiesta que es importante la presencia de geriatras en el hogar.

10. ¿con que tipo de entidades le gustaría que tuviese convenios el hogar geriátrico?

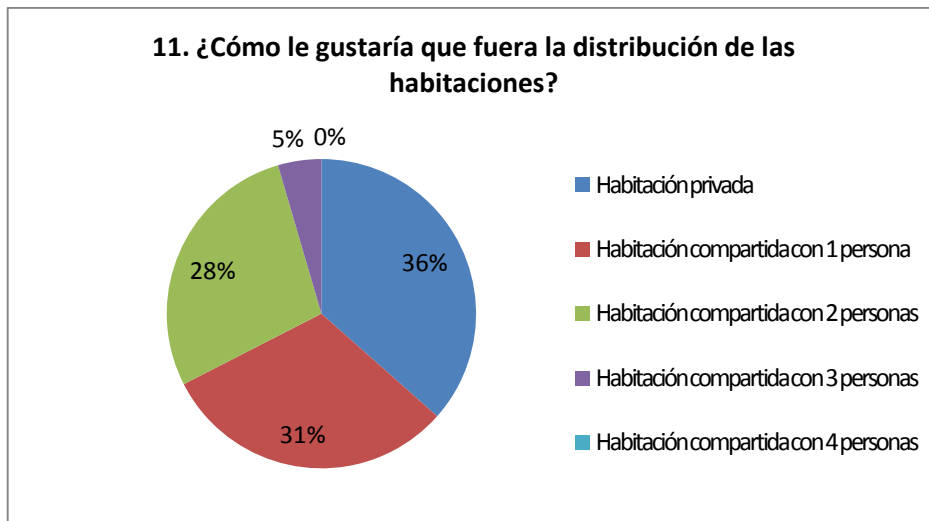
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Clínicas	318	44%
Ambulancias	76	11%
Asistencia médica especializada	276	38%
Funerarias	42	6%
Otro	11	2%



De la gráfica anterior podemos afirmar que los convenios con los cuales cuente el hogar geriátrico son muy importantes para las familias pues un 44% le gustaría que hubiesen convenios con clínicas, el 38% piensa que es importante los convenios con asistencia médica especializada, el 11% con ambulancias y el 6% con funerarias.

11. ¿Cómo le gustaría que fuera la distribución de las habitaciones?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Habitación privada	139	37%
Habitación compartida con 1 persona	116	31%
Habitación compartida con 2 personas	105	28%
Habitación compartida con 3 personas	17	5%
Habitación compartida con 4 personas	0	0%
TOTAL	377	100%

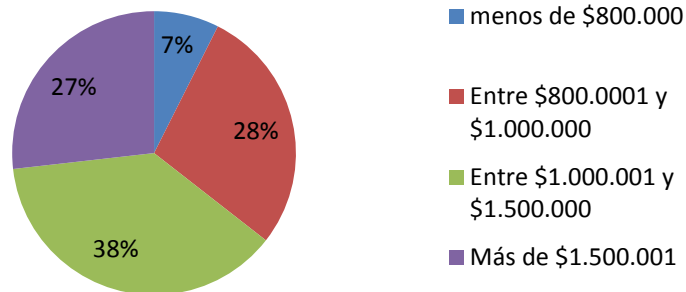


En cuanto a la distribución de las habitaciones las familias en un 37% prefieren la habitación privada, el 31% compartida con una persona, el 28% compartida con dos personas y solo el 5% la prefiere con tres personas.

12. ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por la estadía del adulto mayor en el hogar?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de \$800.000	28	7%
Entre \$800.0001 y \$1.000.000	106	28%
Entre \$1.000.001 y \$1.500.000	142	38%
Más de \$1.500.001	101	27%
TOTAL	377	100%

**12. ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por la estadía del adulto mayor en el hogar**

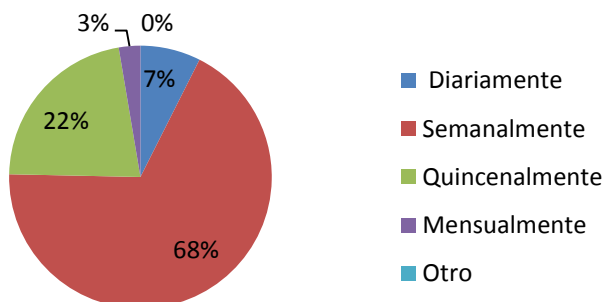


El 48% de las familias encuestadas estarían dispuestas a pagar entre \$600.0001 y \$800.000, el 39% entre \$800.0001 y \$1.000.000, el 7% menos de \$600.000 y el 6% restante estaría dispuesto a pagar más de \$1.000.000.

13. ¿Si usted interna a un familiar en un hogar geriátrico ¿con que frecuencia compartiría tiempo con él?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	28	7%
Semanalmente	256	68%
Quincenalmente	83	22%
Mensualmente	10	3%
Otro	0	0%
TOTAL	377	100%

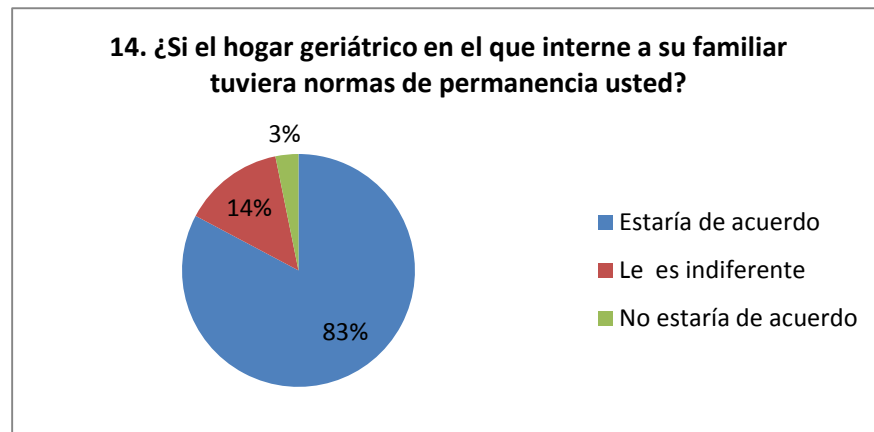
**13. Si usted interna a un familiar en un hogar geriátrico ¿con que frecuencia compartiría tiempo con él?**



A pesar que una de las razones por las cuales las familias internan a un familiar en un hogar geriátrico es por la falta de tiempo manifiestan en un 68% que la frecuencia con la cual compartirían con el adulto mayor internado sería semanalmente, el 22% lo haría quincenalmente, el 7% diariamente y el 3% restante lo haría mensualmente.

14. ¿Si el hogar geriátrico en el que interne a su familiar tuviera normas de permanencia usted?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estaría de acuerdo	312	83%
Le es indiferente	53	14%
No estaría de acuerdo	12	3%
TOTAL	377	100%

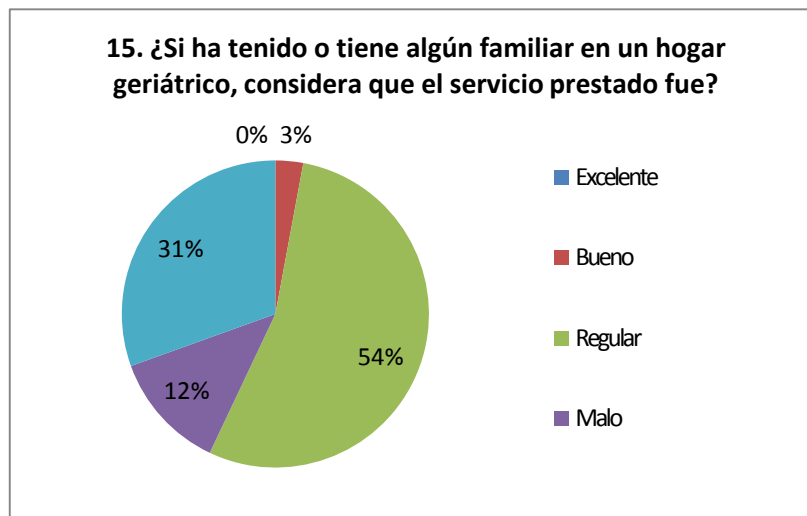


En cuanto a la posibilidad que el hogar geriátrico cuente con normas de permanencia el 83% de las familias encuestadas estaría de acuerdo, al 14% le es totalmente indiferente y tan solo el 3% no estaría de acuerdo.

15. ¿Si ha tenido o tiene algún familiar en un hogar geriátrico, considera que el servicio prestado fue?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-----------	------------	------------

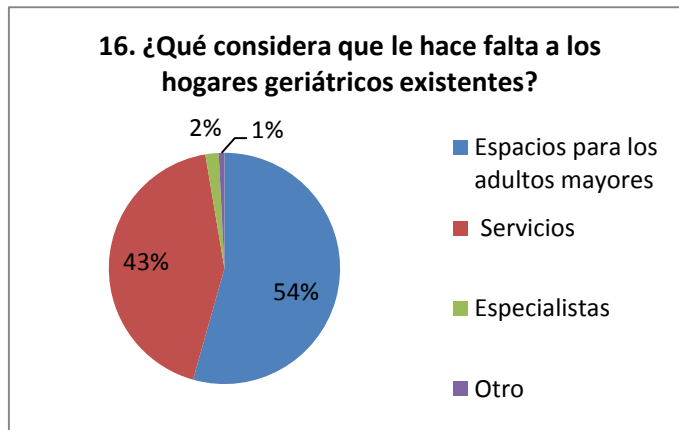
Excelente	0	0%
Bueno	11	3%
Regular	204	54%
Malo	47	12%
No ha tenido familiares en un hogar geriátrico	115	31%
TOTAL	377	100%



Para el 54% de los encuestados el servicio ofrecido en los hogares geriátricos en los que han tenido internado a algún familiar es regular, el 12 % manifiesta que en malo y tan solo el 3% afirma que es bueno.

16. ¿Qué considera que le hace falta a los hogares geriátricos existentes?

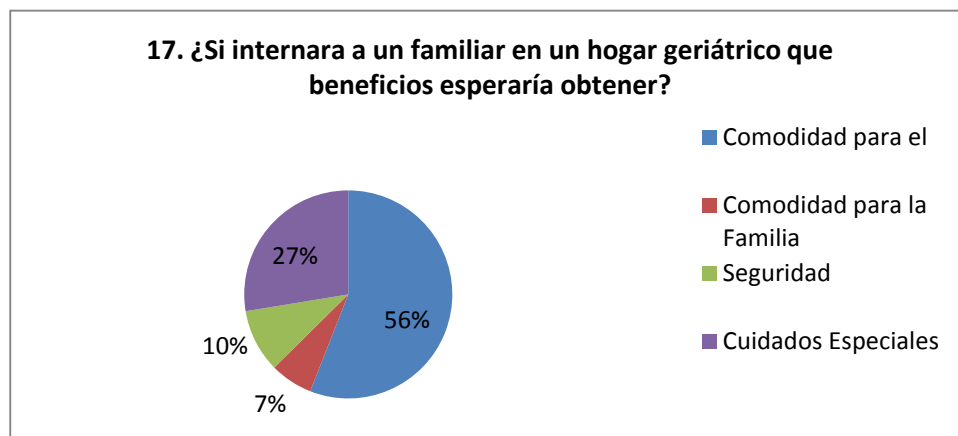
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Espacios para los adultos mayores	205	54%
Servicios	162	43%
Especialistas	7	2%
Otro	3	1%
TOTAL	377	100%



El 54% de la población encuestada opina que a los hogares geriátricos existentes les hace falta espacios para los adultos mayores pues en su mayoría son casas adaptadas para el servicio pero que no cuentan con amplios espacios donde los adultos mayores puedan compartir y desarrollar sus actividades a gusto, el 43% considera que les hace falta mayor variedad de servicios no solo los básicos, el 2% piensa que les hace falta contar con especialistas sobre todo en casos donde hay pacientes que los requieren.

17. ¿Si internara a un familiar en un hogar geriátrico que beneficios esperarías obtener?

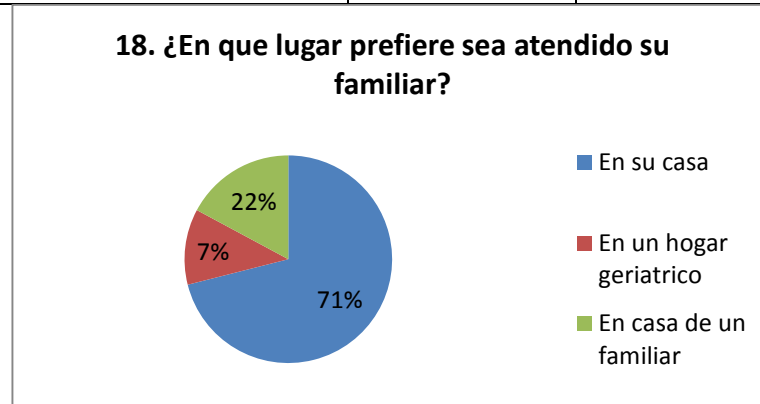
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comodidad para el	211	56%
Comodidad para la Familia	25	7%
Seguridad	37	10%
Cuidados Especiales	104	28%
TOTAL	377	100%



El 56% de las familias encuestadas espera que al internar a su familiar en un hogar geriátrico reciba comodidad para él ya que va a ser quien conviva diariamente en el lugar, el 27% espera cuidados especiales para el adulto mayor, el 10% seguridad y el 7% restante espera obtener comodidad para la familia.

18. ¿En qué lugar prefiere sea atendido su familiar?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En su casa	265	71%
En un hogar geriátrico	44	7%
En casa de un familiar	64	22%
TOTAL	373	100%

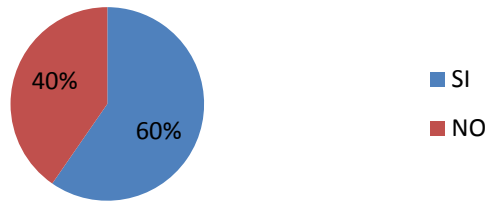


El 71% de las familias encuestadas opinan que prefieren la atención de su familiar en su casa, el 12% lo prefiere en un hogar geriátrico y el 17% restante lo prefiere en la casa de un familiar.

19. ¿Si el hogar geriátrico le ofreciera un servicio de ahorro programado, usted tomaría este servicio?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	226	60%
NO	153	40%
TOTAL	377	100%

**19. ¿Si el hogar geriátrico le ofreciera un servicio de ahorro programado, usted tomaría este servicio?**

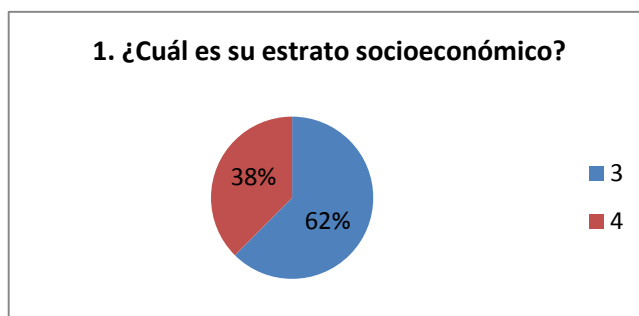


El 60% de las familias encuestadas estarían dispuestas a realizar un ahorro en el hogar geriátrico.

## Anexo F Analisis Encuesta Adultos Mayores

1. ¿Cuál es su estrato socioeconómico?

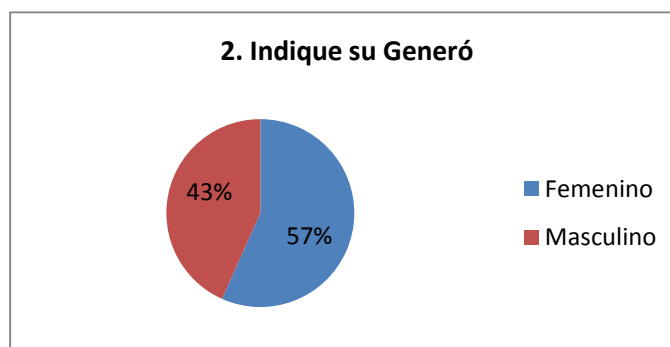
ESTRATO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	238	62%
4	143	38%



Las encuestas se realizaron a adultos mayores de estratos 3 y 4 de la ciudad de Bucaramanga respetando la muestra requerida para cada uno de los estratos, 62% estrato 3 y 38% estrato 4.

2. Indique su Género

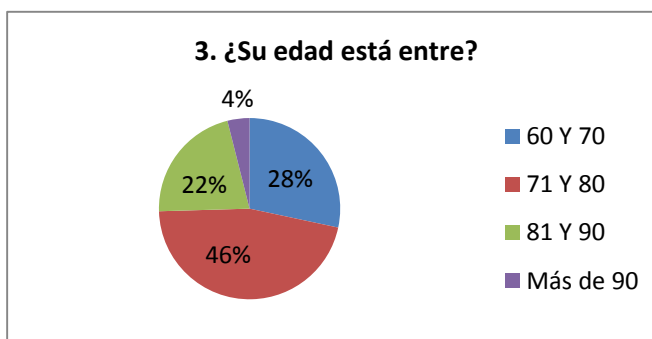
GENERÓ	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	216	57%
Masculino	165	43%
TOTAL	381	100%



Las encuestas realizadas nos muestran que el 57% de los adultos mayores encuestados son mujeres, y el 43% son hombres, coincidiendo con los datos Nacionales identificados en el Censo realizado por el DANE en el año 2005.

### 3. ¿Su edad está entre?

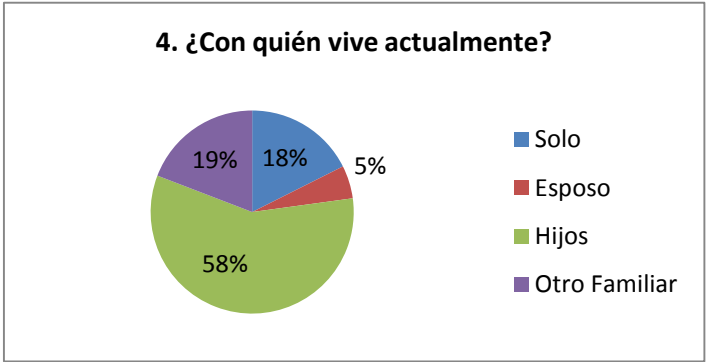
EDAD (años)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
60 Y 70	108	28%
71 Y 80	176	46%
81 Y 90	82	22%
Más de 90	15	4%
TOTAL	381	100%



Según lo manifestado en la encuesta se evidencia que de los adultos mayores encuestados el 28% tiene entre 60 y 70 años, el 46% entre 71 y 80 años, el 22% entre 81 y 90 años y el 4% más de 90 años.

### 4. ¿Con quién vive actualmente?

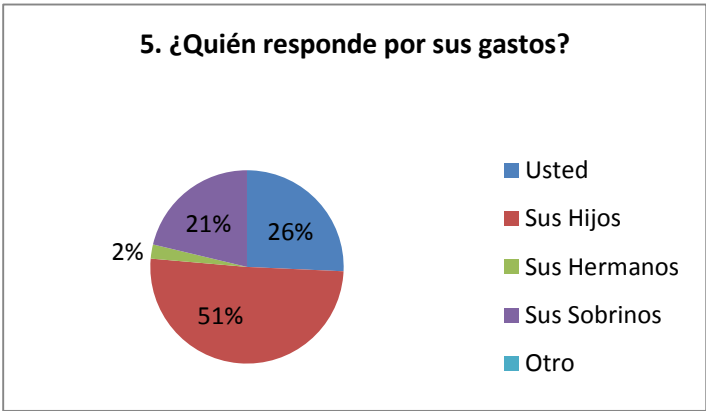
REPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solo	67	18%
Esposo	20	5%
Hijos	221	58%
Otro Familiar	73	19%
TOTAL	381	100%



Los resultados observados muestran que de los adultos mayores encuestados, el 18% viven solos, 5% con sus Esposos, 58% con hijos y 73% con otro familiar entre los cuales están 79% sobrinos y 21% hermanos.

5. ¿Quién responde por sus gastos?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Usted	98	26%
Sus Hijos	193	51%
Sus Hermanos	9	2%
Sus Sobrinos	81	21%
Otro		0%
TOTAL	381	100%

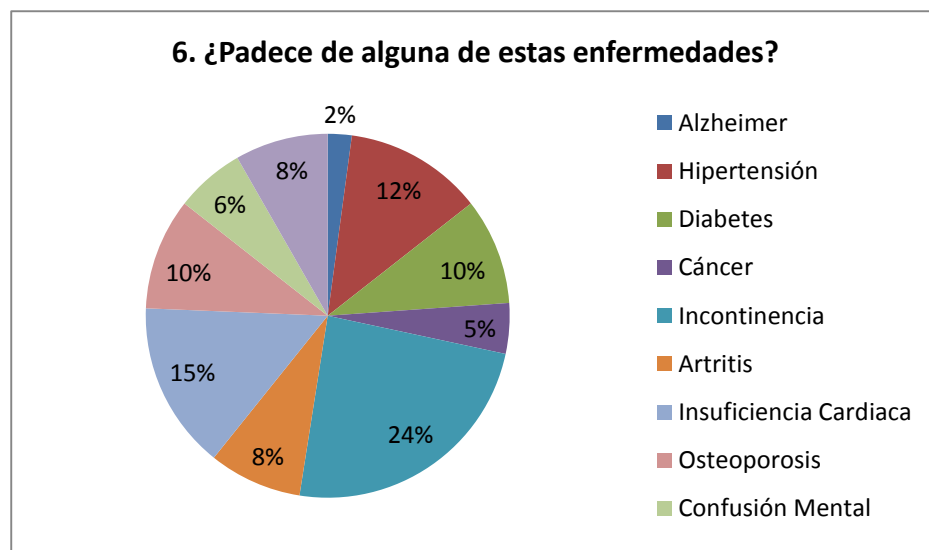


El 26% de los encuestados afirman que ellos son los que responden por sus gastos teniendo como base de sustento su pensión, el 51% sus hijos, 21%

sobrinos y 2% hermanos.

6. ¿Padece de alguna de estas enfermedades?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alzheimer	9	2,1%
Hipertensión	52	12,3%
Diabetes	40	9,5%
Cáncer	19	4,5%
Incontinencia	102	24,1%
Artritis	35	8,3%
Insuficiencia Cardiaca	63	14,9%
Osteoporosis	42	9,9%
Confusión Mental	26	6,1%
Depresión	35	8,3%
Otra		0,0%



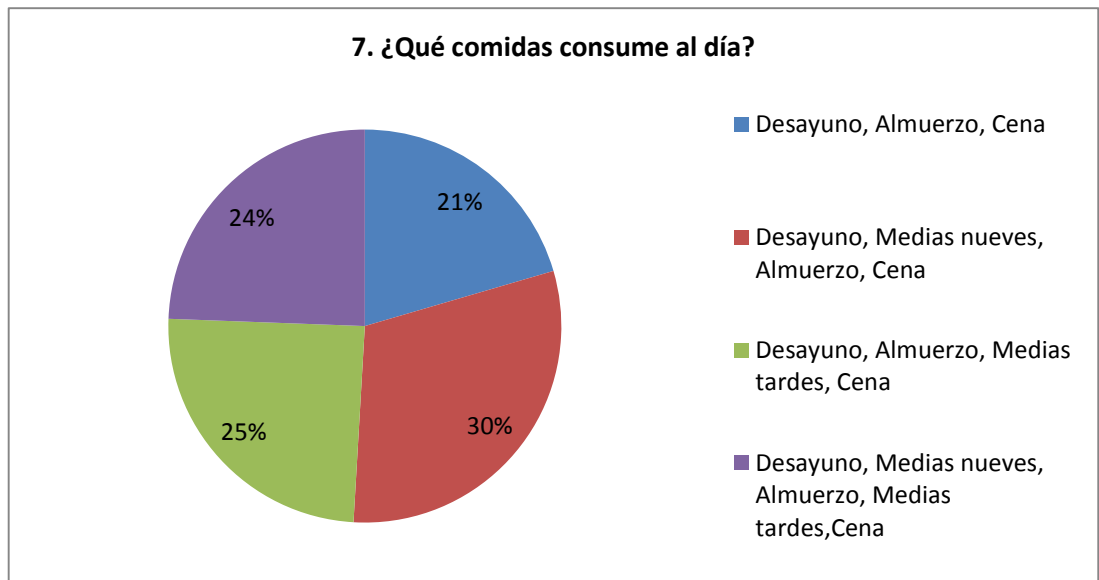
En los adultos encuestados se pudo determinar que la enfermedad que se presenta con mayor frecuencia es la incontinencia con 24,1%, sigue Insuficiencias cardiacas con 14,9%, Hipertensión con 12,3% y Diabetes con 9,5%, coincidiendo con la información encontrada en la literatura consultada.

También se puede observar que el 8,3% de los encuestados sufren de depresión,

estos casos fueron encontrados en personas que viven solas y comparten poco tiempo con sus familias

7. ¿Qué comidas consume al día?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desayuno, Almuerzo, Cena	78	20%
Desayuno, Medias nueves, Almuerzo, Cena	116	30%
Desayuno, Almuerzo, Medias tardes, Cena	94	25%
Desayuno, Medias nueves, Almuerzo, Medias tardes, Cena	93	24%
TOTAL	381	100%

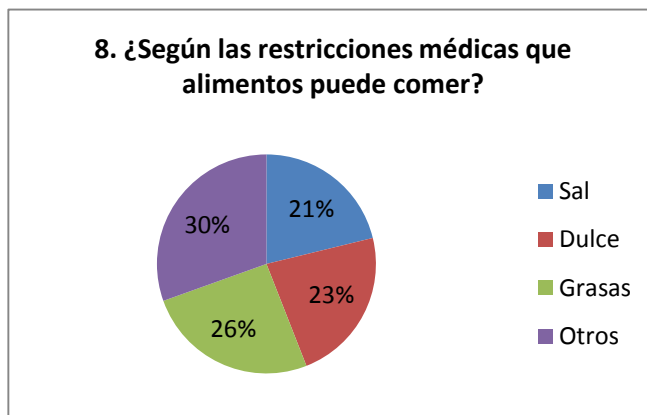


Con esta pregunta pudimos observar que el 80% de los adultos mayores consumen más de 3 comidas al día, el 24% más de 4.

8. ¿Según las restricciones médicas que alimentos no puede comer?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sal	89	21%
Dulce	96	23%

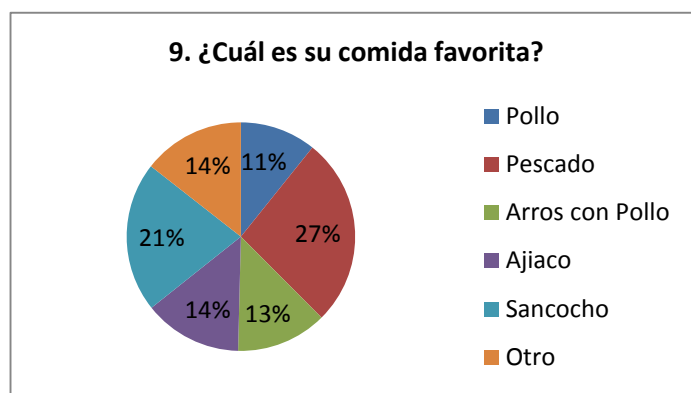
Grasas	107	25%
Ninguna	128	30%
TOTAL	420	100%



Los resultados muestran que el 30% de los encuestados no tiene ninguna restricción médica, el 25% tienen restricción con las grasas, 23% el dulce y 21% la sal. Estas respuestas coinciden con las restricciones de las enfermedades más comunes.

9. ¿Cuál es su comida favorita?

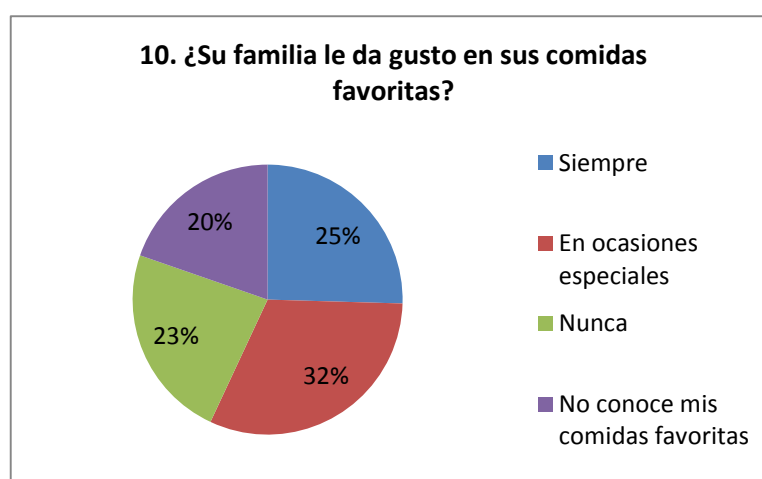
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pollo	41	11%
Pescado	102	27%
Arroz con Pollo	49	13%
Ajiaco	53	14%
Sancocho	81	21%
No tiene comida favorita	55	14%
TOTAL	381	100%



De las personas encuestadas el 27% tiene como comida favorita el pescado, el 21% sancocho, el 14% prefiere el ajiaco el 14% no tiene comida favorita, el 13% prefiere arroz con pollo y el 11% el pollo.

10. ¿Su familia le da gusto en sus comidas favoritas?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	97	25%
En ocasiones especiales	120	31%
Nunca	89	23%
No conoce mis comidas favoritas	75	20%
TOTAL	381	100%

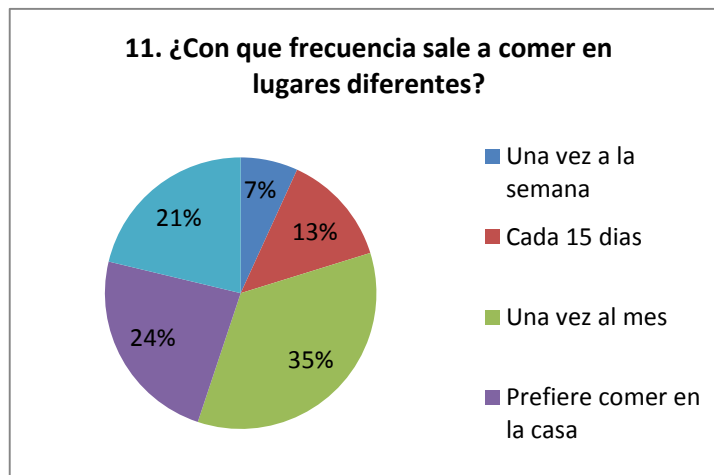


Al preguntar a los encuestados si sus familias les daban gusto con sus comidas

favoritas las respuestas obtenidas fueron 31% les da gusto en ocasiones especiales, el 25% siempre, el 23% nunca y el 20% no conoce sus comidas favoritas.

11. ¿Con que frecuencia sale a comer en lugares diferentes?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una vez a la semana	26	7%
Cada 15 días	51	13%
Una vez al mes	133	35%
Prefiere comer en la casa	90	24%
Nunca	81	21%
TOTAL	381	100%

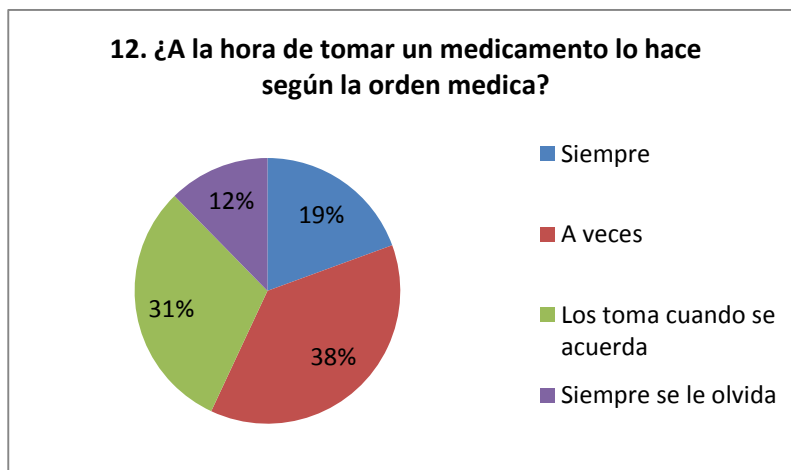


El 35% de los encuestados contestaron que una vez al mes comían en lugares diferentes, el 24% prefiere comer en la casa, el 21% nunca sale a comer en lugares diferentes el 13% cada 15 días y el 7% sale a comer en lugares diferentes una vez a la semana.

12. ¿A la hora de tomar un medicamento lo hace según la orden médica?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-----------	------------	------------

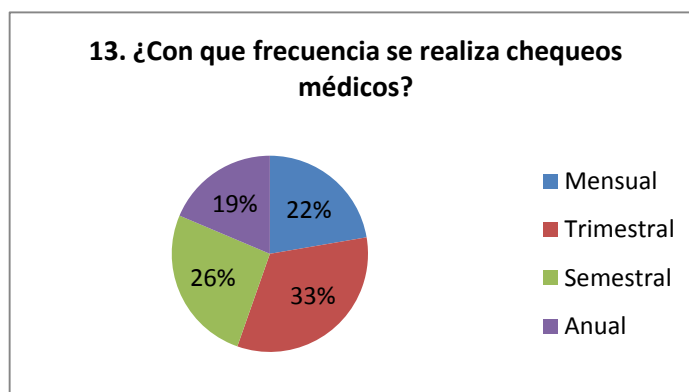
Siempre	74	19%
A veces	143	38%
Los toma cuando se acuerda	117	31%
Siempre se le olvida	47	12%
TOTAL	381	100%



Tan solo el 19% de los encuestados siempre toman sus medicamentos según la orden médica, el 38% a veces, el 31% los toma cuando se acuerda y el 12% siempre se le olvida.

13. ¿Con que frecuencia se realiza chequeos médicos?

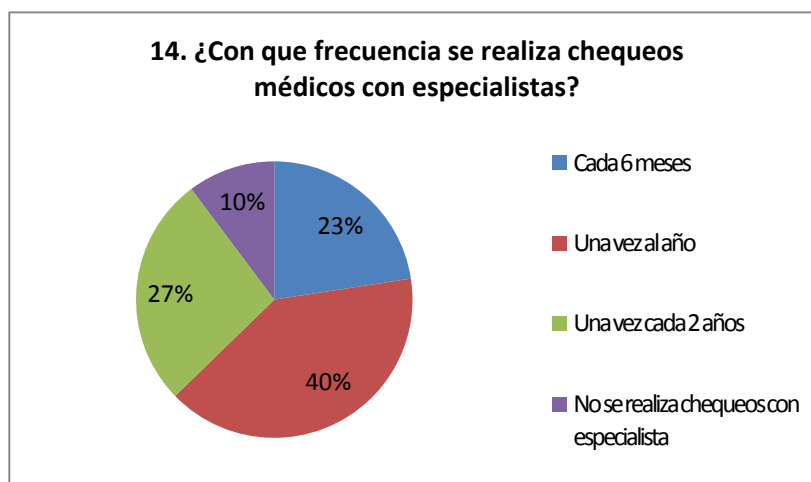
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	85	22%
Trimestral	126	33%
Semestral	99	26%
Anual	71	19%
TOTAL	381	100%



El 33% de los encuestados se realizan chequeos médicos trimestralmente, el 26% semestralmente, el 22% mensual y el 19% se realiza chequeos médicos una vez al año.

14. ¿Con que frecuencia se realiza chequeos médicos con especialistas?

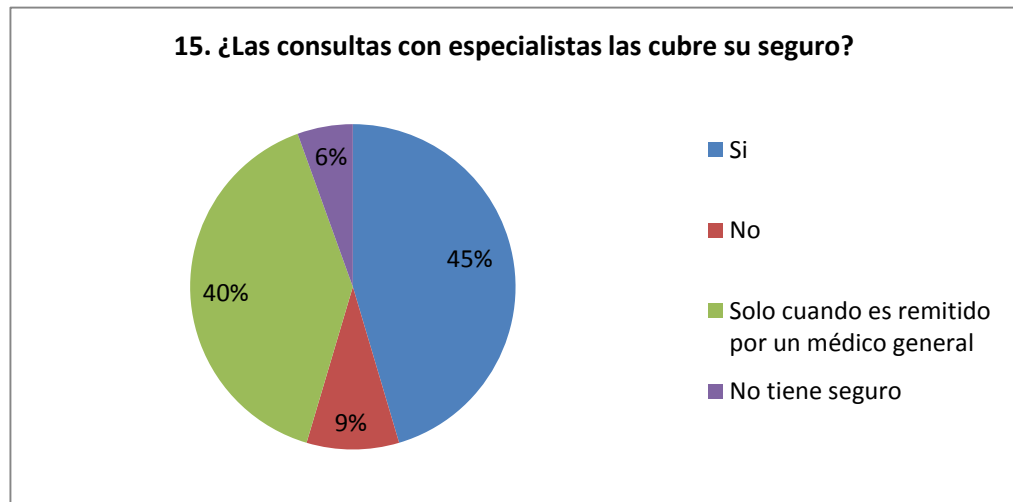
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada 6 meses	86	23%
Una vez al año	153	40%
Una vez cada 2 años	103	27%
No se realiza chequeos con especialista	39	10%
TOTAL	381	100%



El 40% de los adultos se realizan chequeos médicos con especialistas una vez al

año, el 27% una vez cada 2 años, el 23% cada seis meses y el 10% no se realiza chequeos médicos con especialistas.

15. ¿Las consultas con especialistas las cubre su seguro?



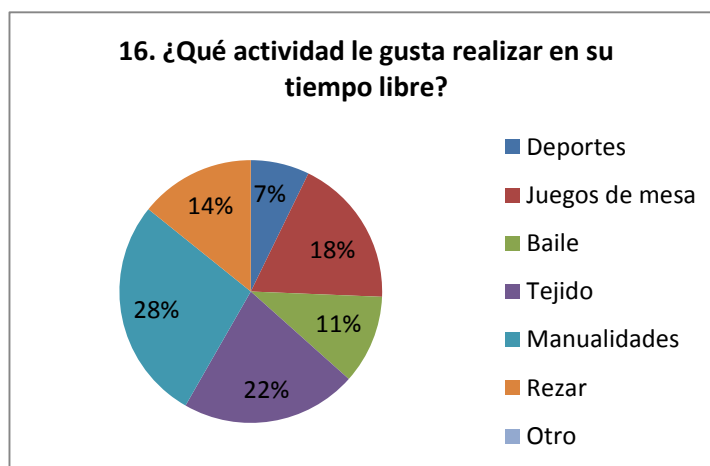
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	173	45%
No	35	9%
Solo cuando es remitido por un médico general	152	40%
No tiene seguro	21	6%
TOTAL	381	100%

El 45% de los encuestados afirma que las consultas con especialistas las cubre su seguro, el 40% cubre las citas con los especialistas sólo cuando es remitido por un médico general, el 9% no, el 6% no tiene seguro.

16. ¿Qué actividades le gusta realizar en su tiempo libre?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deportes	31	7%
Juegos de mesa	79	18%
Baile	47	11%

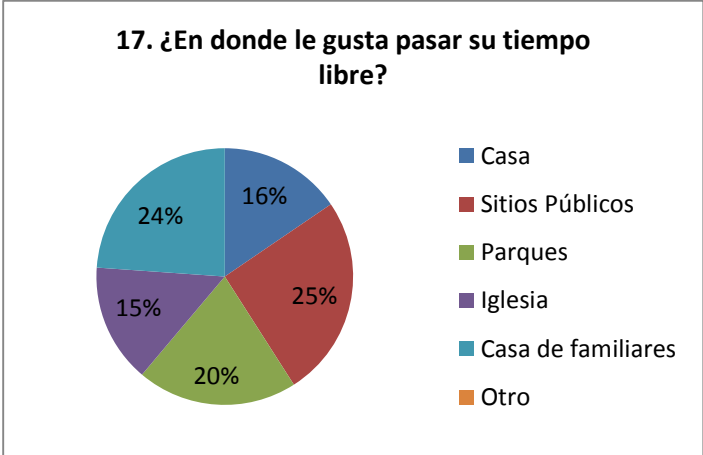
Tejido	93	22%
Manualidades	118	28%
Rezar	61	14%
Otro		0%
TOTAL	429	100%



De los adultos encuestados el 28% en su tiempo libre realiza manualidades, el 22% tejidos, el 18% juegos de mesa, el 14% reza, el 11% baila y el 7% realiza algún deporte.

17. ¿En dónde le gusta pasar su tiempo libre?

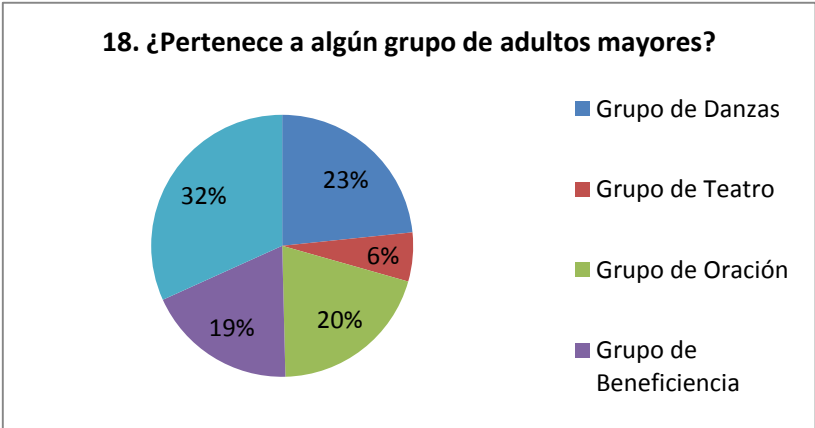
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Casa	59	15%
Sitios Públicos	97	25%
Parques	77	20%
Iglesia	57	15%
Casa de familiares	91	24%
Otro		0%
TOTAL	381	100%



El 45% de los adultos mayores pasa su tiempo en sitios públicos o en parques, el 15% en la iglesia, el 24% en casa de familiares y el 15% en su casa.

18. ¿Pertenece a algún grupo de adultos mayores?

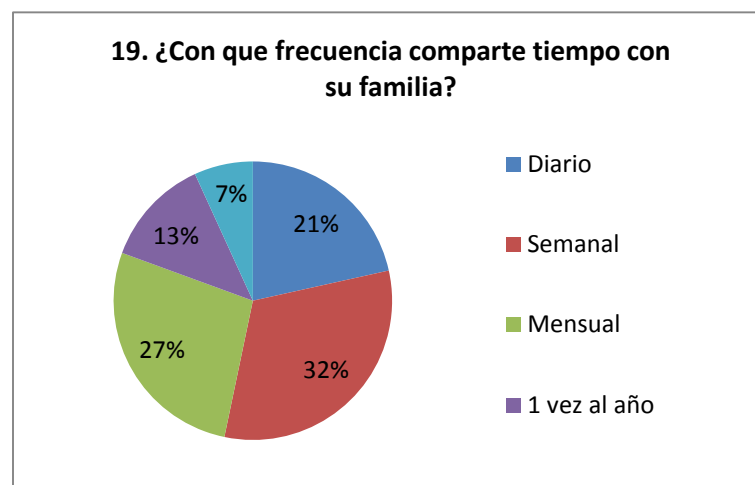
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Grupo de Danzas	89	23%
Grupo de Teatro	23	6%
Grupo de Oración	77	20%
Grupo de Beneficencia	71	19%
Ninguno	121	32%
TOTAL	381	100%



El 68% de los adultos mayores pertenecen a algún grupo, el 32% no pertenece a ningún. Se observa mayor frecuencia en los grupos de danzas con 23% y menor frecuencia en los grupos de teatro con 6%.

19. ¿Con qué frecuencia comparte tiempo con su familia?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diario	82	22%
Semanal	121	32%
Mensual	104	27%
1 vez al año	48	13%
No comparte con su familia	26	7%
TOTAL	381	100%

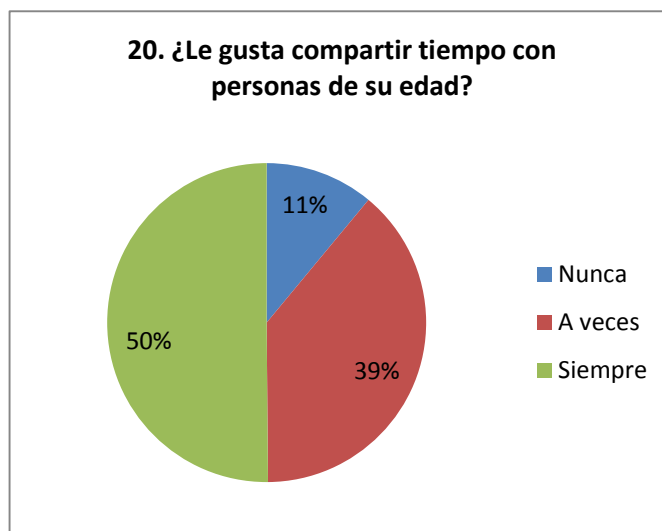


El 32% de los encuestados comparte tiempo con su familia una vez al semana, el 27% mensualmente, el 21% a diario, el 13% una vez al año y el 7% no comparte tiempo con su familia.

20. ¿Le gusta compartir tiempo con personas de su edad?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	42	11%
A veces	148	39%
Siempre	191	50%

TOTAL	381	100%
-------	-----	------

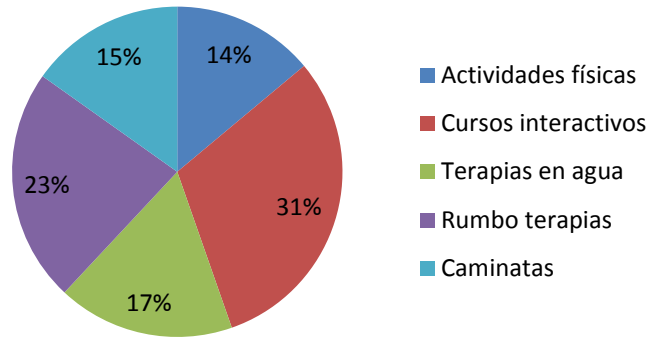


En la pregunta si les gusta compartir tiempo con personas de su edad el 50% afirmo que siempre, el 39% algunas veces y el 11% nunca.

21. ¿Si estuviera en un hogar geriátrico a parte de las actividades que hace diariamente que otras cosas le gustaría hacer?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Actividades físicas	78	14%
Cursos interactivos	172	31%
Terapias en agua	97	17%
Rumbo terapias	128	23%
Caminatas	85	15%
TOTAL	560	100%

**21. ¿Si estuviera en un hogar geriátrico a parte de las actividades que hace diariamente que otras cosas le gustaria hacer?**

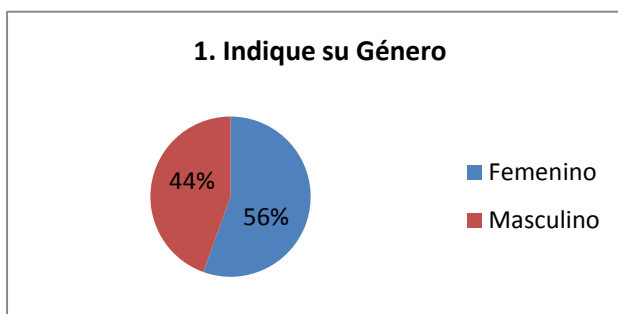


Al preguntarle a los encuestados que actividades les gustaría realizar si vivieran en un hogar geriátrico obtuvimos las siguientes respuestas, el 31% le gustaría realizar cursos interactivos, el 23% rumbo terapias, el 17% terapias en agua, el 15% caminatas y el 14% actividades físicas. Al 69% de los encuestados les gustaría realizar actividades al aire libre.

## Anexo G Análisis Encuesta Adultos Mayores Residenciados En Hogares Geriátricos

### 1. Indique su Género

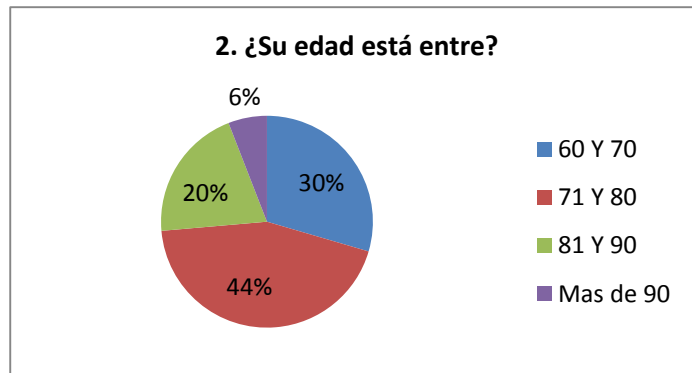
GENERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	141	56%
Masculino	113	44%
TOTAL	254	100%



En la gráfica anterior se puede observar la clasificación del género al cual fue aplicada la encuesta dando un porcentaje mayor en el género femenino.

### 2. ¿Su edad está entre?

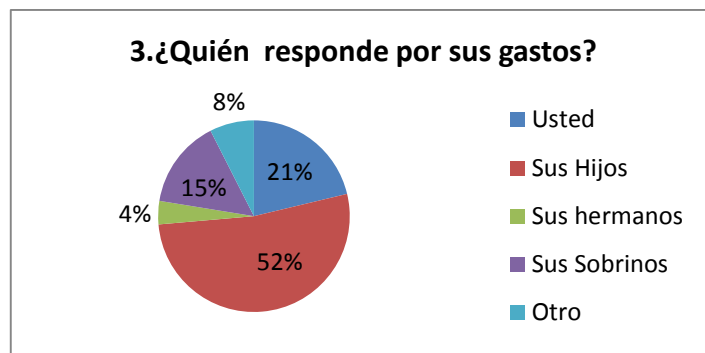
EDAD (EN AÑOS)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
60 Y 70	75	30%
71 Y 80	112	44%
81 Y 90	52	20%
Más de 90	15	6%
TOTAL	254	100%



Se logró observar que las edades que predominan en la población encuestada están con un 44% oscilando entre 71 y 80 años y con un 30% entre 60 y 70 años.

3. ¿Quién responde por sus gastos?

PARENTESCO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Usted	54	21%
Sus Hijos	133	52%
Sus hermanos	10	4%
Sus Sobrinos	38	15%
Otro	19	7%
TOTAL	254	100%

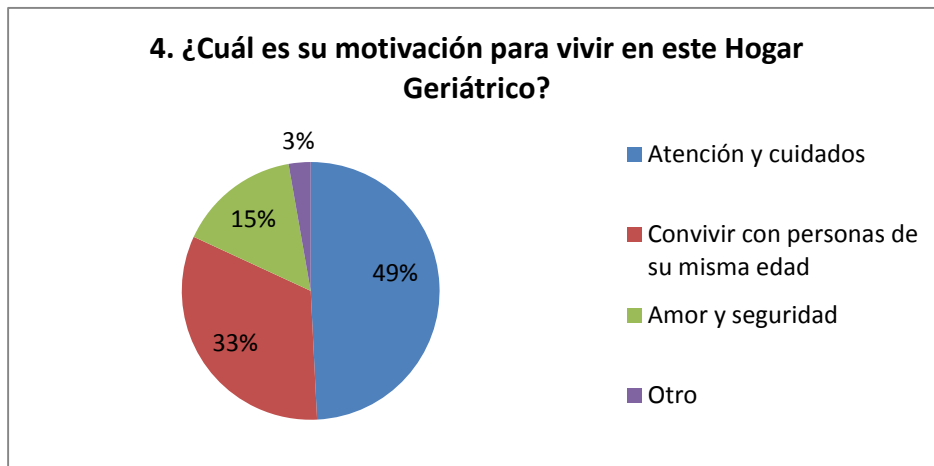


Es importante mencionar que un 52% de las personas encuestadas manifiestan que sus gastos son cubiertos directamente por sus hijos, un 22% se cubren ellos mismos los gastos de estadía en el hogar utilizando como base la pensión de vejez y/o ganancias de sus bienes, un 15% asumen los gastos sobrinos, un 4% sus hermanos

y el 7% restante los asumen sus nietos o amigos cercanos de aquellos adultos mayores que no tienen familia.

4. ¿Cuál es su motivación para vivir en este Hogar Geriátrico?

MOTIVACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Atención y cuidados	125	49%
Convivir con personas de su misma edad	83	33%
Amor y seguridad	39	15%
Otro	7	3%
TOTAL	254	100%

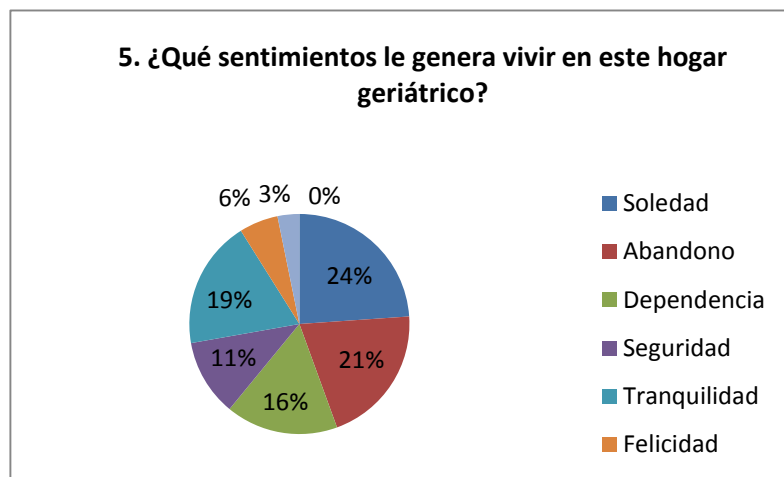


Con base en la gráfica se puede observar que el 49% de los adultos encuestados enfocan su motivación de vivir en el hogar geriátrico a la atención y cuidados, así mismo el 33% es motivado por convivir con personas de su misma edad, el 15% lo motiva el amor y la seguridad y un 3% manifiesta que no está conforme en vivir en este lugar y quisiera abandonarlo.

5. ¿Qué sentimientos le genera vivir en este hogar geriátrico?

SENTIMIENTOS GENERADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soledad	142	24%
Abandono	122	21%

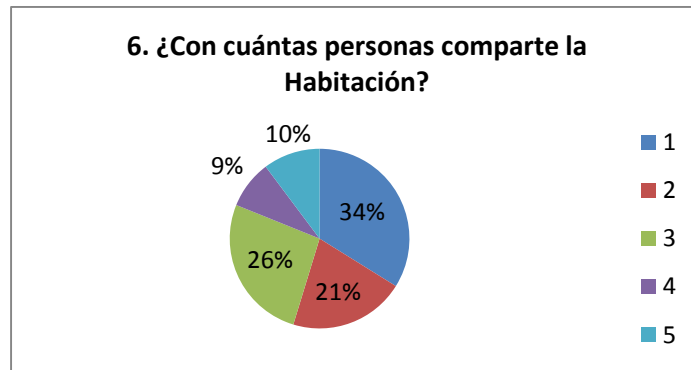
Dependencia	98	16%
Seguridad	67	11%
Tranquilidad	112	19%
Felicidad	34	6%
Ninguno	19	3%
Otro	0	0%



Se observa que un 24% de los adultos mayores encuestados manifiestan sentimientos de soledad por vivir en este lugar, un 21% siente abandono por parte de su familia, un 19% se siente tranquilo ya que no cuenta con personas allegadas que se hagan cargo de ellos, el 16% siente dependencia, el 11% siente seguridad estando en este lugar, el 6% se siente feliz, y el 3% restante no experimenta ningún sentimiento pues le da igual el lugar donde esté.

6. ¿Con cuántas personas comparte la Habitación?

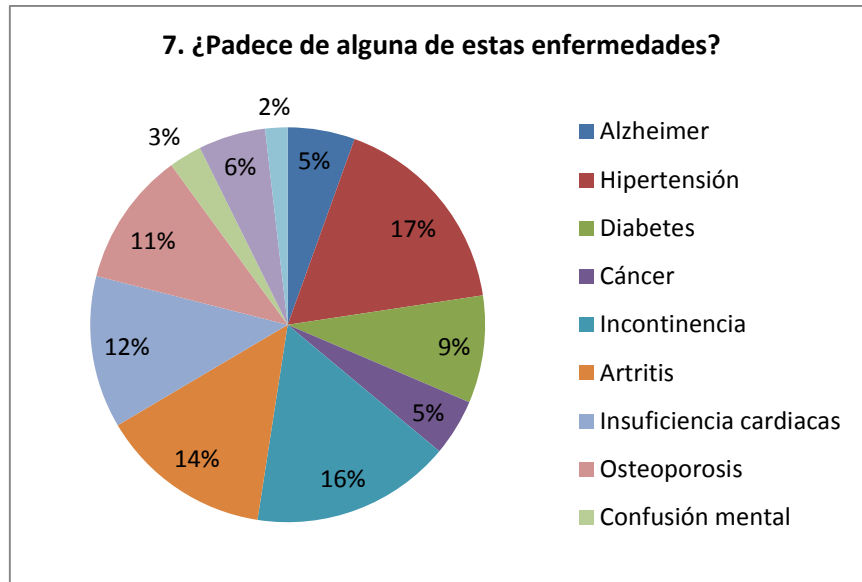
NUMERO DE PERSONAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0	86	34%
1	53	21%
2	67	26%
3	22	9%
4	26	10%



De las personas encuestadas el 34% tiene habitación privada, el 21% la comparte con una persona, el 26% la comparte con dos personas, el 10% la comparte con cuatro y el 9% restante la comparte con tres.

7. ¿Padece de alguna de estas enfermedades?

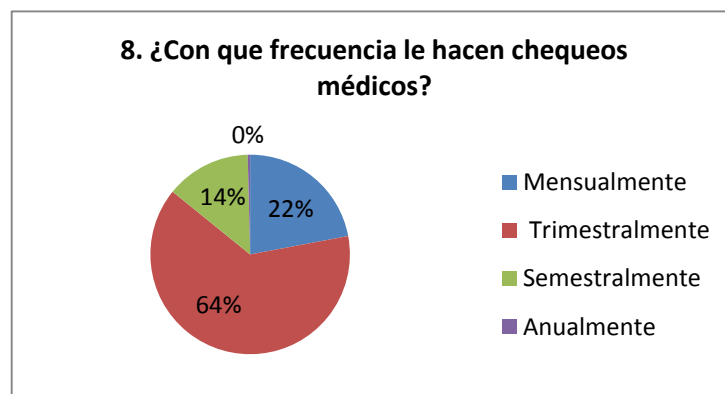
ENFERMEDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alzheimer	45	6%
Hipertensión	140	17%
Diabetes	72	9%
Cáncer	38	5%
Incontinencia	134	16%
Artritis	115	14%
Insuficiencia cardiacas	102	12%
Osteoporosis	90	11%
Confusión mental	22	3%
Depresión	45	6%
Otra	15	2%



Según la gráfica anterior podemos concluir que las enfermedades más comunes que sufren los adultos mayores residenciados en estos hogares son hipertensión en un 17%, incontinencia en un 16%, artritis en un 14%, insuficiencias cardiacas en un 12% y osteoporosis en un 11%.

8. ¿Con que frecuencia le hacen chequeos médicos?

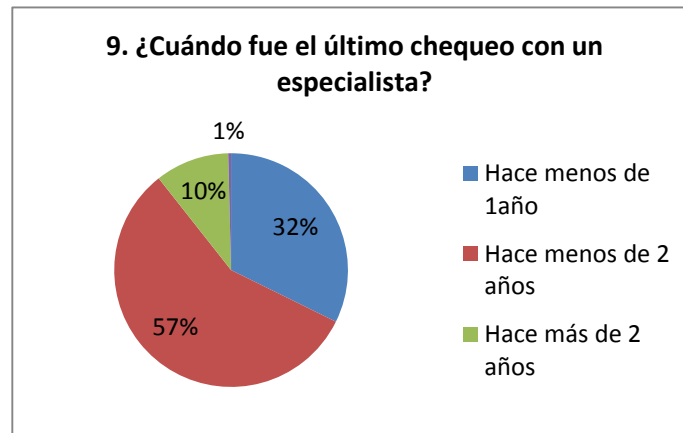
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensualmente	56	22%
Trimestralmente	162	64%
Semestralmente	35	14%
Anualmente	1	0%
TOTAL	254	100%



La frecuencia de los chequeos médicos según lo manifestado por las personas encuestadas depende directamente del tipo de seguro con el que cuente el paciente, sin embargo en el 64% de ellos les son realizados trimestralmente, el 22% mensualmente y el 14% semestralmente.

9. ¿Cuándo fue el último chequeo con un especialista?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hace menos de 1 año	82	32%
Hace menos de 2 años	145	57%
Hace más de 2 años	26	10%
No le han realizado	1	0%
TOTAL	254	100%

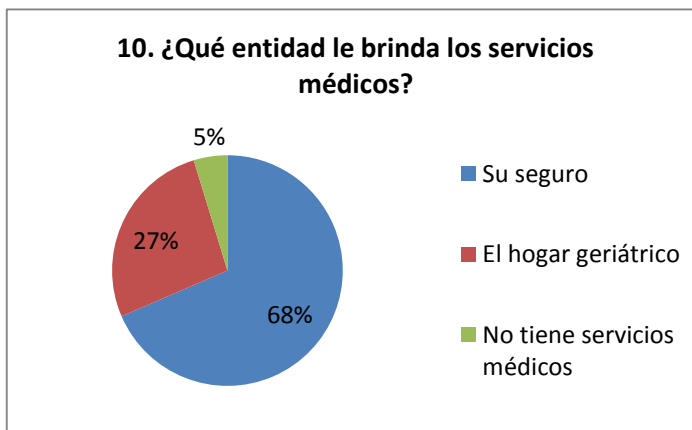


Se logró observar que los últimos chequeos con el especialista para el 57% de la población encuestada fueron realizados hace menos de dos años y en el 32% fueron realizados durante el último año.

10. ¿Qué entidad le brinda los servicios médicos?

ENTIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Su seguro	174	69%
El hogar geriátrico	68	27%
No tiene servicios médicos	12	5%

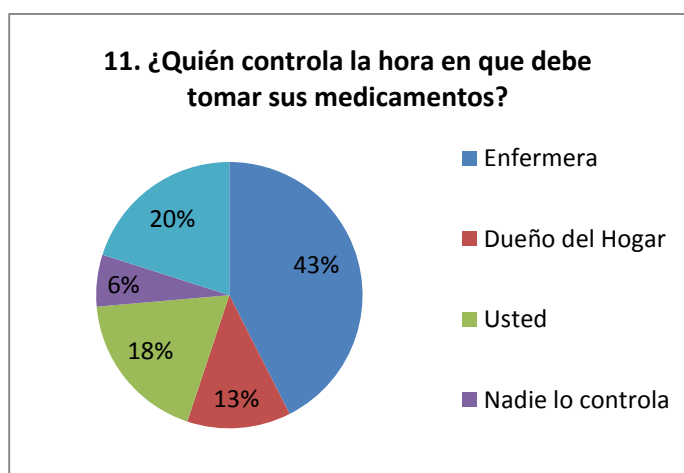
TOTAL	254	100%
-------	-----	------



Con base en la gráfica anterior se puede observar que el 69% de las personas encuestadas reciben los servicios médicos por parte de su seguro, al 27% se los brinda directamente el hogar geriátrico en el cual se encuentran residenciados y el 5% restante manifiestan que no tienen servicios médicos.

11. ¿Quién controla la hora en que debe tomar sus medicamentos?

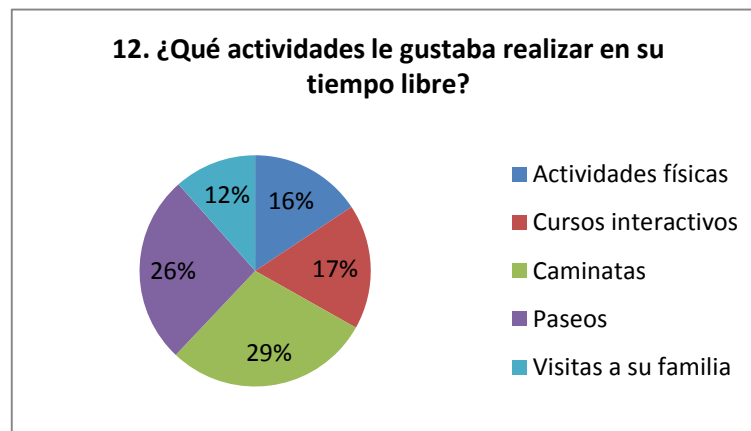
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Enfermera	108	43%
Dueño del Hogar	32	13%
Usted	47	19%
Nadie lo controla	16	6%
No toma medicamentos	51	20%
TOTAL	254	100%



Se logró observar que el control para los adultos mayores que consumen medicamentos en un 43% está a cargo de las enfermeras, el 19% a cargo del mismo adulto mayor, el 13% a cargo del dueño o administrador del hogar y en un 6% se manifiesta que no existe ningún control.

12. ¿Qué actividades le gustaba realizar en su tiempo libre?

ACTIVIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Actividades físicas	121	16%
Cursos interactivos	135	17%
Caminatas	223	29%
Paseos	204	26%
Visitas a su familia	89	12%

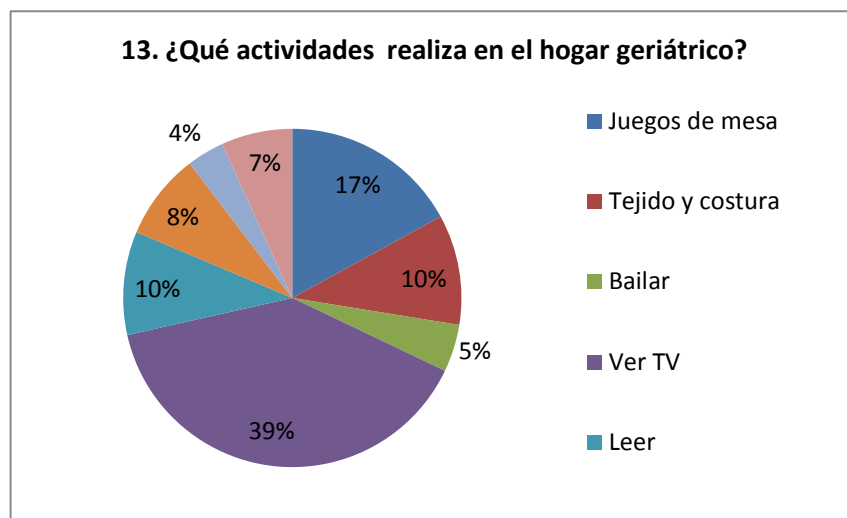


Se observa que las actividades que les gustaba realizar en su tiempo libre a los adultos mayores en un 29% eran caminatas, el 26% paseos, el 17% desarrollaba cursos interactivos de música, manualidades, entre otros, el 16% generalmente desarrollaba actividad física diariamente y un 12% compartía su tiempo con la familia.

13. ¿Qué actividades realiza en el hogar geriátrico?

ACTIVIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Juegos de mesa	105	17%
Tejido y costura	65	11%

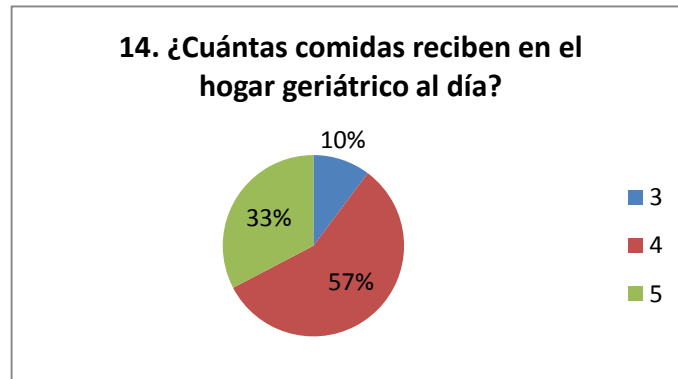
Bailar	28	5%
Ver TV	243	39%
Leer	61	10%
Actividades Físicas	51	8%
Actividades lúdicas y recreativas	22	4%
Otra	42	7%



Es importante mencionar que los hábitos de estos adulto mayores cambiaron radicalmente al ingresar al hogar geriátrico ya que manifiestan que son muy pocas las actividades que pueden seguir desarrollando, sin embargo según los resultados diariamente el 39% ven Tv, el 17% practica juegos de mesa, el 11% en su totalidad mujeres se dedican al tejido y costura, el 10% leen, el 8% desarrollan actividades físicas, el 5% bailan, el 4% desarrolla actividades lúdicas y el 7% conforman grupos de oración dentro del hogar.

14. ¿Cuántas comidas reciben en el hogar geriátrico al día?

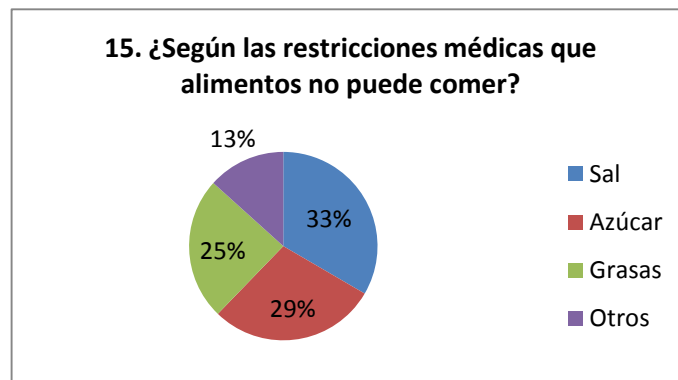
NUMERO DE COMIDAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	26	10%
4	145	57%
5	83	33%
TOTAL	254	100%



De acuerdo a la gráfica se puede observar que el 57% de los adultos mayores residenciados en hogares geriátricos recibe 4 comidas diarias correspondientes a desayuno, medias nueves, almuerzo y cena, el 33% recibe 5 comidas diarias que corresponden a desayuno, medias nueves, almuerzo, medias tardes y cena, el 10% manifiesta que sólo recibe 3 comidas correspondientes a desayuno, almuerzo y comida.

15. ¿Según las restricciones médicas que alimentos no puede comer?

RESTRICCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sal	168	33%
Azúcar	145	29%
Grasas	123	24%
Otros	67	13%

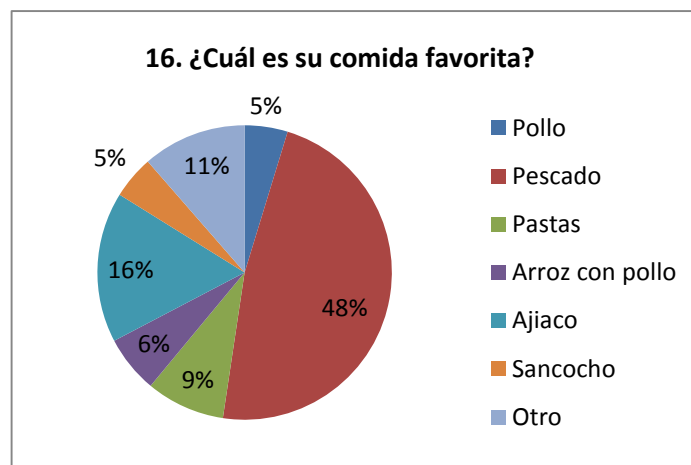


Es importante resaltar que dentro de los cuidados ofrecidos al adulto mayor se debe

tener en cuenta las restricciones en la alimentación, de acuerdo a esto y según los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas se observa que al 33% se le restringe la sal, al 29% el azúcar, al 24% las grasas y el 13% restante puede comer sin restricciones; es aquí donde radica la importancia de manejar dietas individuales de acuerdo a las recomendaciones médicas de cada adulto mayor.

16. ¿Cuál es su comida favorita?

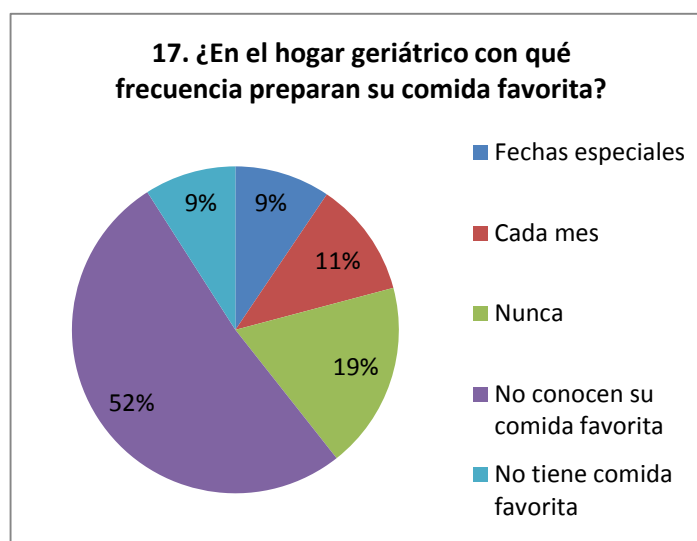
COMIDA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pollo	12	5%
Pescado	121	48%
Pastas	22	9%
Arroz con pollo	16	6%
Ajiaco	42	17%
Sancocho	12	5%
Otro	29	11%
TOTAL	254	100%



Según lo observado la comida favorita del 48% de los adultos mayores residenciados en estos hogares es el pescado, el 16% prefiere el ajiaco, el 9% prefiere las pastas, el 6% prefiere el arroz con pollo, el 5% prefiere el pollo, otro 5% prefiere el sancocho y el 11% no tiene comida favorita.

17. ¿En el hogar geriátrico con qué frecuencia preparan su comida favorita?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fechas especiales	24	9%
Cada mes	29	11%
Nunca	47	19%
No conocen su comida favorita	131	52%
No tiene comida favorita	23	9%
TOTAL	254	100%

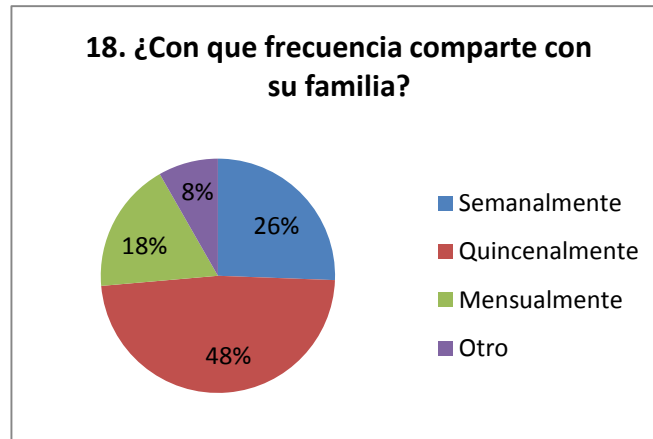


Se observa que los hogares geriátricos que actualmente ofrecen servicios a los adultos mayores le dan poca importancia a las preferencias en comida de ellos pues el 52% de los adultos residenciados manifiestan que en el lugar no conocen su comida favorita, el 19% hace referencia a que nunca le brindan su comida favorita, el 11% manifiesta que cada mes teniendo en cuenta que es una comida común para todos, el 9% no tiene comida favorita y el 9% restante manifiesta que la recibe en fechas especiales siempre y cuando la familia de ellos lo solicite como servicio especial.

18. ¿Con que frecuencia comparte con su familia?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanalmente	65	26%

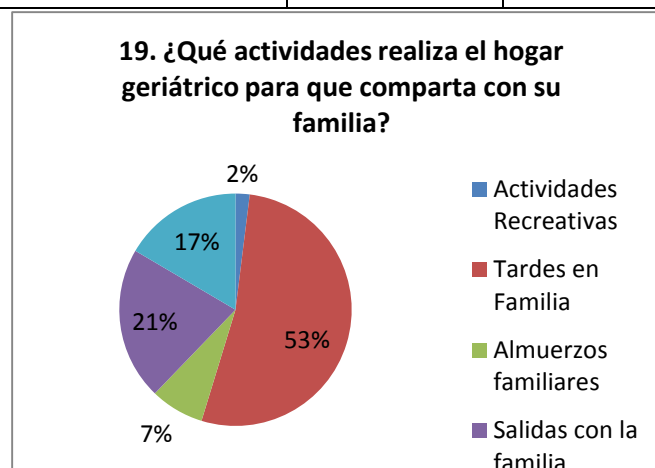
Quincenalmente	122	48%
Mensualmente	46	18%
Otro	21	8%
TOTAL	254	100%



En esta gráfica se puede observar que un 48% de las familias comparte quincenalmente con el adulto mayor residenciado, el 26% si lo hace semanalmente, el 18% mensualmente y el 8% restante no tiene familia.

19. ¿Qué actividades realiza el hogar geriátrico para que comparta con su familia?

ACTIVIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Actividades Recreativas	5	2%
Tardes en Familia	134	53%
Almuerzos familiares	19	7%
Salidas con la familia	54	21%
Otra	42	17%
TOTAL	254	100%

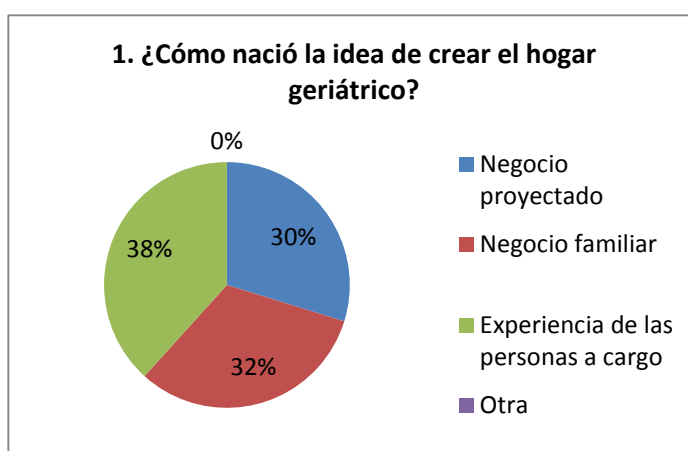


En relación a las actividades que realiza el hogar geriátrico para incentivar a la familia a compartir con el adulto mayor residenciado se pudo concluir que tan solo el 2% manifiesta que se hacen actividades recreativas con ellos y el 7% que hace referencia a almuerzos familiares, sin embargo el 53% manifiesta las tardes en familia y el 21% las salidas con la misma resaltando que estas dos actividades no son incentivadas por el hogar sino por las mismas familias.

## Anexo H Analisis Encuesta Administrativos Hogares Geriátricos

### 1. ¿Cómo nació la idea de crear el hogar geriátrico?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Negocio proyectado	14	30%
Negocio familiar	15	32%
Experiencia de las personas a cargo	18	38%
Otra	0	0%
TOTAL	47	100%



De los hogares encuestados el 38% afirma que su idea de negocio nació de la experiencia que se tenía con la prestación de estos servicios (cuidados a adultos mayores) a diferentes familias, el 32% inicio como negocio familiar y el 30% como un negocio proyectado.

### 2. ¿En qué entidades se tuvo que inscribir para poner en funcionamiento el hogar geriátrico?

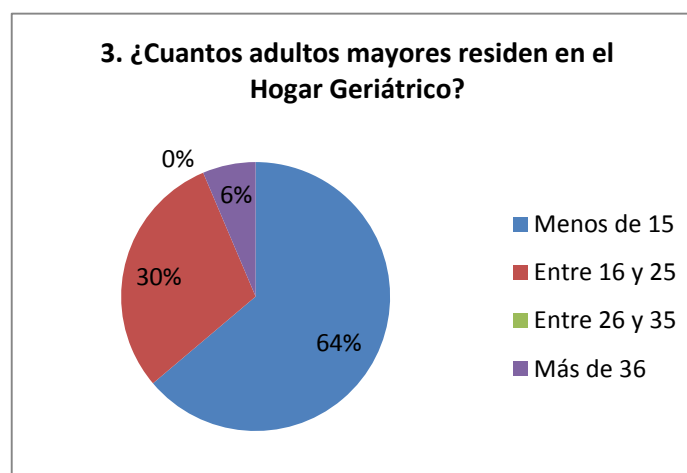
ENTIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cámara de comercio	9	19%
Secretaria de Salud y Protección social	32	68%
Industria y comercio	4	9%
Otro	2	4%
TOTAL	47	100%



Se logró observar que el 68% de los hogares encuestados tuvieron que inscribirse en la secretaría de salud para que fuese autorizado su funcionamiento, el 19% lo realizó en la cámara de comercio, el 9% en industria y comercio y el 4% restante tan solo solicito los permisos de la alcaldía.

**3. ¿Cuántos adultos mayores residen en el Hogar Geriátrico?**

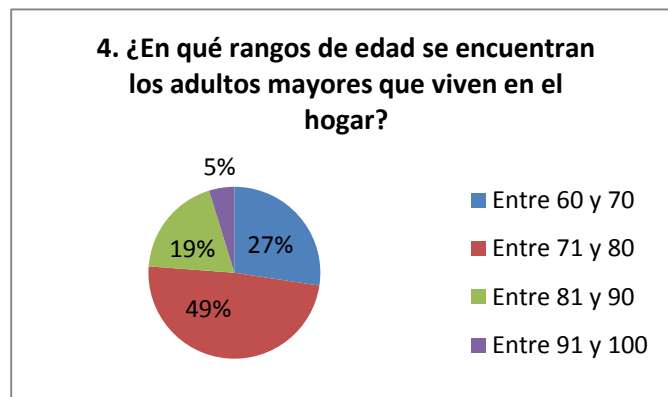
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 15	14	30%
Entre 16 y 25	30	64%
Entre 26 y 35	0	0%
Más de 36	3	6%
TOTAL	47	100%



El promedio de adultos mayores por hogar que predomina es de 16 con un 64%, seguido de menos de 15 con un 30%.

4. ¿En qué rangos de edad se encuentran los adultos mayores que viven en el hogar?

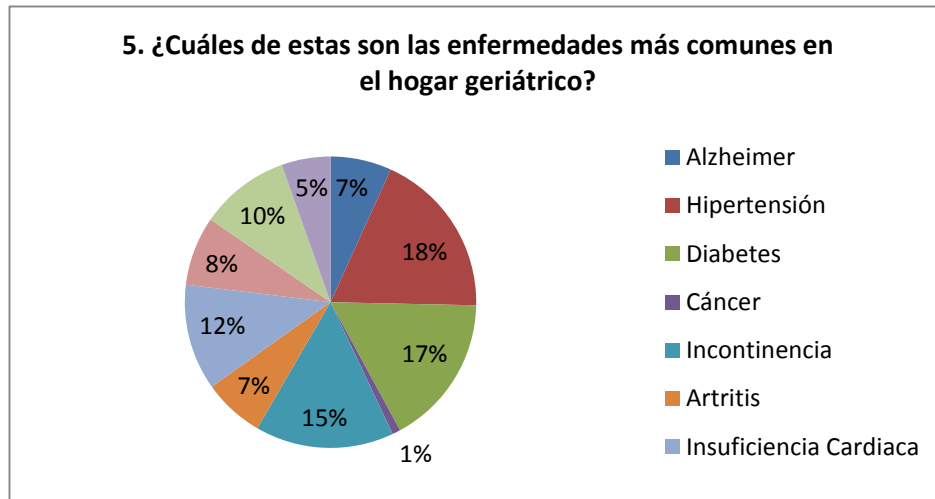
EDAD EN AÑOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 60 y 70	23	49%
Entre 71 y 80	41	87%
Entre 81 y 90	16	34%
Entre 91 y 100	4	9%



Los rangos de edad de los adultos mayores residenciado en estos hogares oscilan con un 87% entre 71 y 80 años, seguidamente de un 49% entre 60 y 70, y un 34% entre 81 y 90 años; finalmente tan sólo el 9% sobrepasa los 91 años.

5. ¿Cuáles de estas son las enfermedades más comunes en el hogar geriátrico?

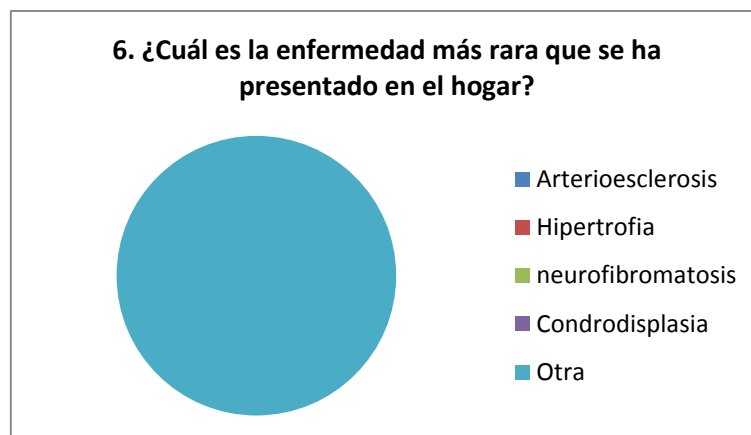
ENFERMEDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alzheimer	15	7%
Hipertensión	41	19%
Diabetes	37	17%
Cáncer	2	1%
Incontinencia	34	15%
Artritis	15	7%
Insuficiencia Cardíaca	26	12%
Osteoporosis	17	8%
Confusión Mental	22	10%
Depresión	12	5%



Según la gráfica anterior se puede inferir que las enfermedades más comunes en los hogares geriátricos encuestados son Hipertensión, diabetes, incontinencia, insuficiencia cardíaca y confusión mental, a partir de estos resultados se observa la importancia de contar con profesionales en las áreas de medicina, psicología y psiquiatría que brinden la constante atención a estos problemas de salud.

6. ¿Cuál es la enfermedad más rara que se ha presentado en el hogar?

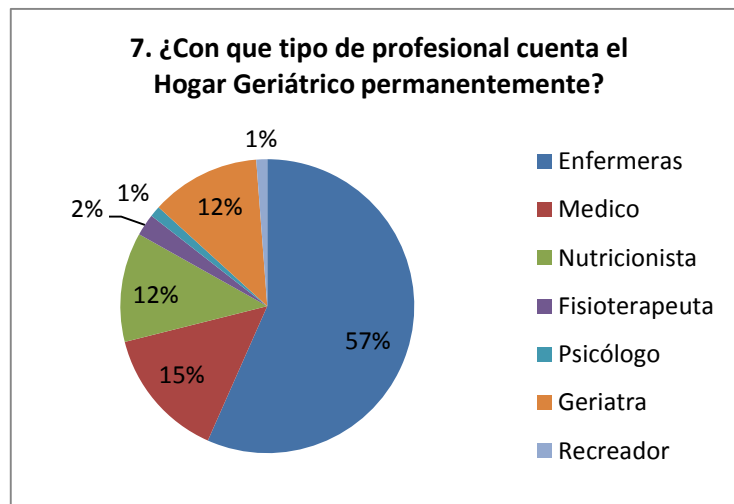
ENFERMEDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Arterioesclerosis	0	0%
Hipertrofia	0	0%
Neurofibromatosis	0	0%
Condrodisplasia	0	0%
No se ha presentado	47	100%
TOTAL	47	100%



A ninguno de los hogares encuestados se les ha presentado enfermedades raras, ya que estos desde el ingreso se cohíben de recibir personas con diagnósticos fuera de lo común para no exponerse a problemas futuros.

7. ¿Con que tipo de profesional cuenta el Hogar Geriátrico permanentemente?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Enfermeras	47	57%
Medico	12	14%
Nutricionista	10	12%
Fisioterapeuta	2	2%
Psicólogo	1	1%
Geriatra	10	12%
Recreador	1	1%

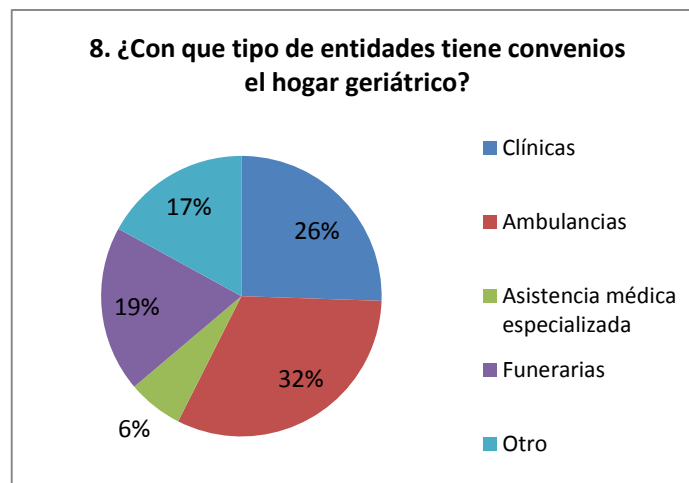


Se logró observar que el 57% de los hogares geriátricos cuentan permanentemente con enfermeras, el 14% con médicos, el 12% con nutricionistas y geriatras.

8. ¿Con que tipo de entidades tiene convenios el hogar geriátrico?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Clínicas	12	26%
Ambulancias	15	32%

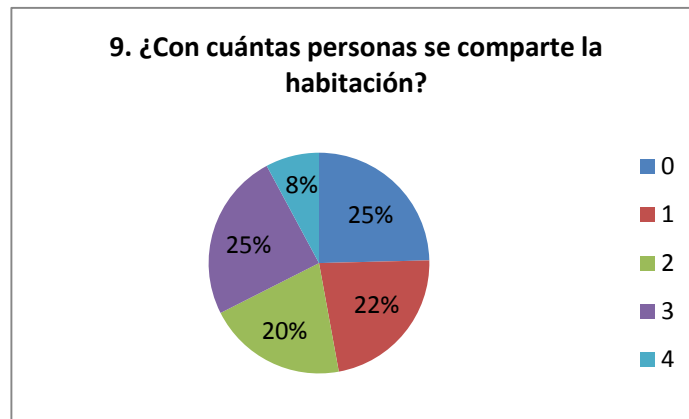
Asistencia médica especializada	3	6%
Funerarias	9	19%
Otro	8	17%
TOTAL	47	100%



De los hogares encuestados el 32% tiene convenios con ambulancias, el 26% con clínicas, el 19% con funerarias, el 6% con asistencia médica especializada (AME) y el 17% restante no cuenta con ningún tipo de convenios.

9. ¿Con cuántas personas se comparte la habitación?

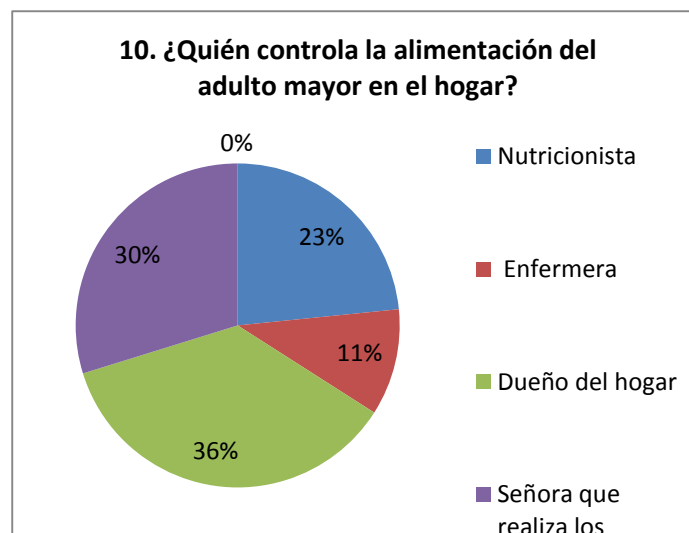
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0	47	25%
1	43	23%
2	39	20%
3	47	25%
4	15	8%



Se logró observar que la mayoría de los hogares geriátricos cuentan con la misma distribución de habitaciones pues el 25% tiene habitación privada y compartida con tres personas, el 23% también cuenta con habitaciones compartidas con una persona, el 20% cuenta adicionalmente con habitación que se comparte con dos personas y el 8% de estos ofrecen habitaciones que se pueden compartir con cuatro o más personas.

10. ¿Quién controla la alimentación del adulto mayor en el hogar?

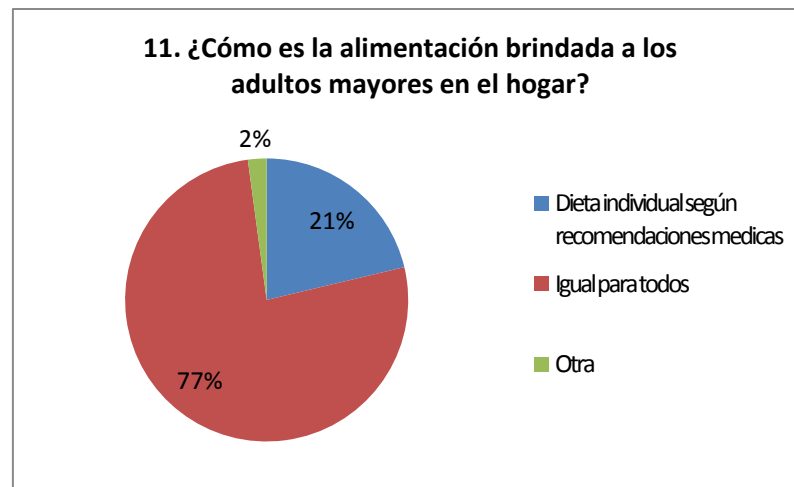
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nutricionista	11	23%
Enfermera	5	11%
Dueño del hogar	17	36%
Señora que realiza los alimentos	14	30%
Otra	0	0%
TOTAL	47	100%



Es importante resaltar que en estos hogares encuestados sólo el 23% cuenta con nutricionista que controla la alimentación ofrecida a los adultos mayores residenciados, los demás dejan esta tarea a cargo del dueño del hogar y la señora que realiza los alimentos siendo esto un riesgo para aquellos adultos que deben seguir una dieta y un control en la alimentación.

11. ¿Cómo es la alimentación brindada a los adultos mayores en el hogar?

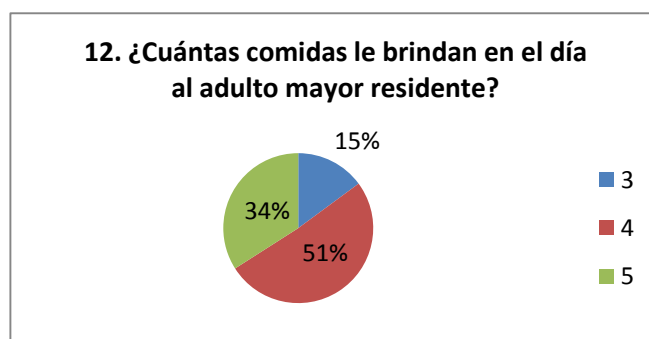
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dieta individual según recomendaciones medicas	10	21%
Igual para todos	36	77%
Otra	1	2%
TOTAL	47	100%



A pesar que para la mayoría de los adultos mayores se debe manejar dieta especial según las restricciones de algunos componentes en las comidas solo el 21% de los hogares ofrecen dieta individual, los demás ofrecen una alimentación igual para todos pues manifiestan que es difícil y costoso cumplir las recomendaciones de cada persona.

12. ¿Cuántas comidas le brindan en el día al adulto mayor residente?

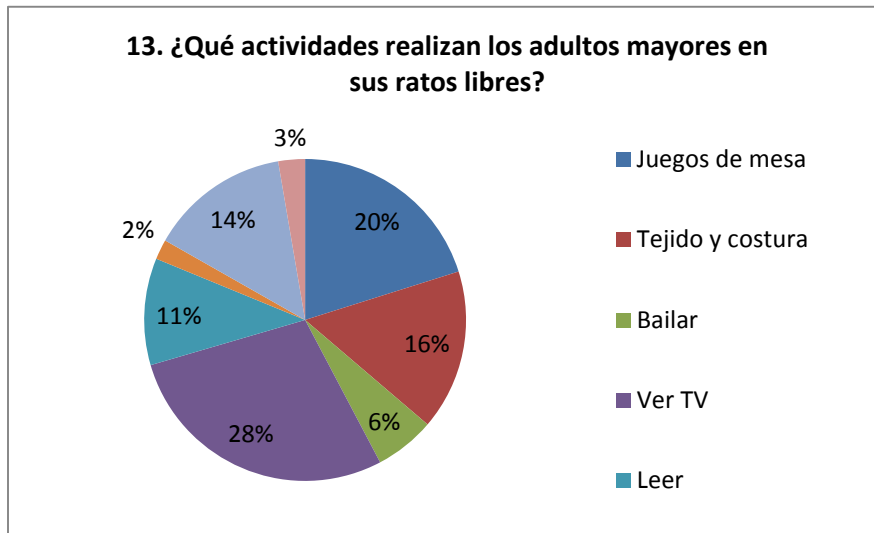
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	7	15%
4	24	51%
5	16	34%
TOTAL	47	100%



Según el gráfico se puede observar que el 51% de los hogares ofrece cuatro comidas diarias (desayuno, medias nueves, almuerzo y cena), el 34% ofrece 5 comidas diarias (desayuno, medias nueves, almuerzo, media tarde y cena) y el 15% ofrece 3 (desayuno, almuerzo y cena).

13. ¿Qué actividades realizan los adultos mayores en sus ratos libres?

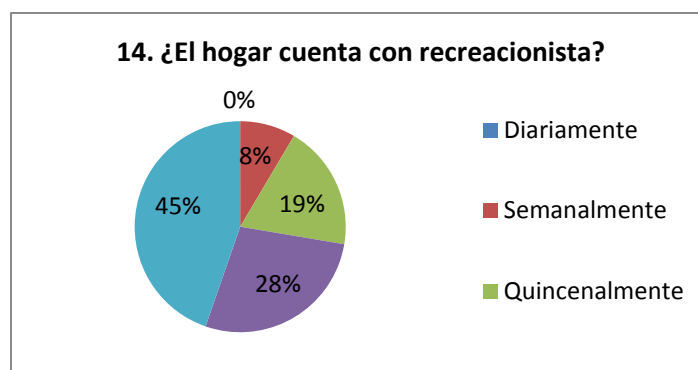
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Juegos de mesa	30	20%
Tejido y costura	24	16%
Bailar	9	6%
Ver TV	42	28%
Leer	16	11%
Actividades Físicas	3	2%
Actividades lúdicas y recreativas	21	14%
Otra	4	3%



Los hogares geriátricos encuestados manifiestan que los adultos mayores residenciados tienen la posibilidad de escoger su actividad diaria, sin embargo son muy pocos los que ofrecen actividades diferentes que motiven al adulto mayor a participar por esta razón vemos en los resultados que el 28% ve TV, el 20% practica juegos de mesa, el 16% realizan tejido y costura y las demás actividades que involucran mayor acompañamiento del hogar y planeación son las que menos desarrollan.

**14. ¿El hogar cuenta con recreacionista?**

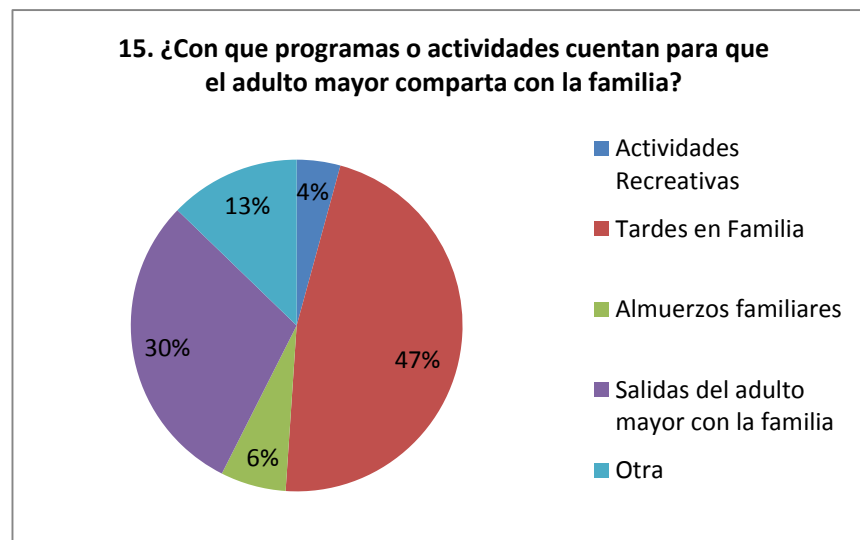
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	0	0%
Semanalmente	4	9%
Quincenalmente	9	19%
Mensualmente	13	28%
No tiene recreacionista	21	45%
TOTAL	47	100%



Se observa que sólo el 55% de los hogares cuentan con recreacionista para desarrollar actividades con los adultos mayores residenciados, de estos el 28% lo hace mensualmente, el 19% quincenalmente y sólo el 9% semanalmente.

15. ¿Con que programas o actividades cuentan para que el adulto mayor comparta con la familia?

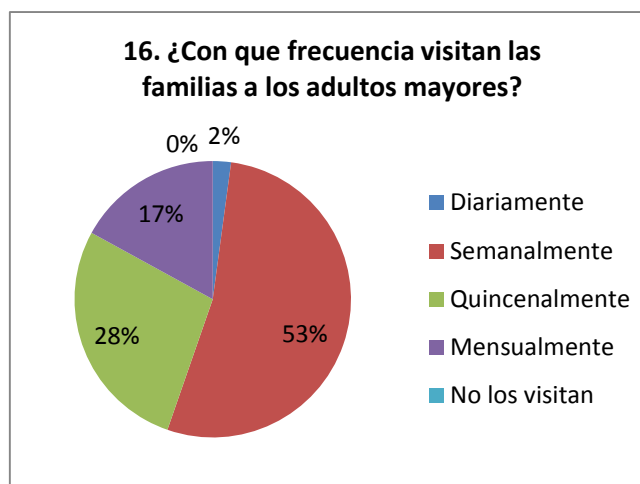
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Actividades Recreativas	2	4%
Tardes en Familia	22	47%
Almuerzos familiares	3	6%
Salidas del adulto mayor con la familia	14	30%
Otra	6	13%
TOTAL	47	100%



Según lo manifestado por los hogares encuestados el 47% ofrece tardes en familia, el 30% salidas del adulto con la familia según programación previa, el 6% almuerzos familiares en celebración de cumpleaños o fechas especiales sólo cuando la familia lo solicita, el 4% actividades recreativas y el 13% no tiene ningún tipo de programa o actividad.

16. ¿Con que frecuencia visitan las familias a los adultos mayores?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	1	2%
Semanalmente	25	53%
Quincenalmente	13	28%
Mensualmente	8	17%
No los visitan	0	0%
TOTAL	47	100%

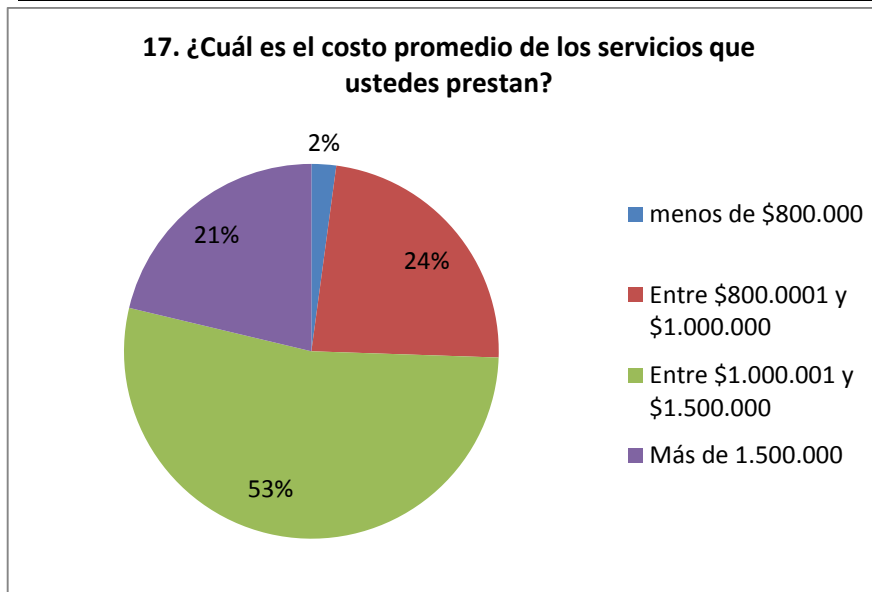


Se puede concluir que el 53% de las familias visitan semanalmente al adulto mayor residenciado, el 28% lo hace quincenalmente, el 17% mensualmente y solo el 2% lo hace diariamente; pues la mayoría ha acudido a contratar los servicios de estos hogares geriátricos específicamente por la falta de tiempo lo cual implica que las visitas no sean continuamente.

17. ¿Cuál es el costo promedio de los servicios que ustedes prestan?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
menos de \$800.000	1	2%
Entre \$800.0001 y \$1.000.000	11	23%
Entre \$1.000.001 y \$1.500.000	25	53%
Más de 1.500.001	10	21%

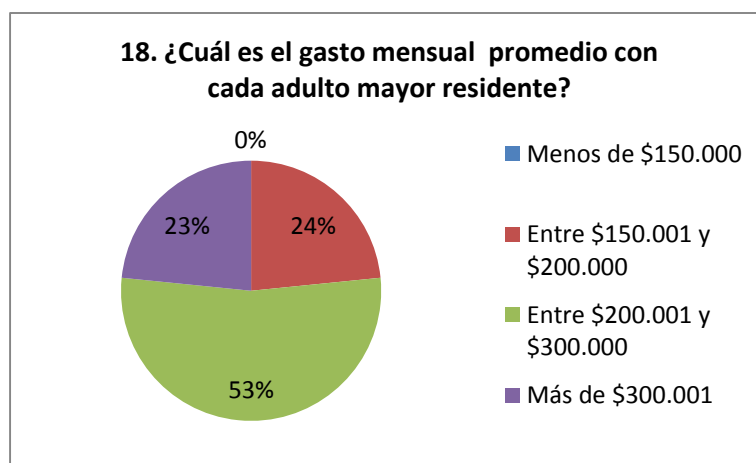
TOTAL	47	100%
-------	----	------



Se observa que en los hogares encuestados a pesar de no contar con servicios especiales los costos son elevados ya que en un 53% oscilan entre \$1.000.0001 y \$1.500.000.

18. ¿Cuál es el gasto mensual promedio con cada adulto mayor residente?

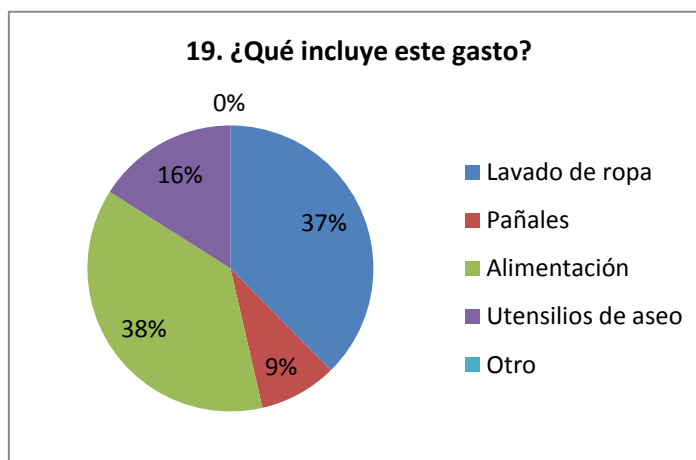
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de \$150.000	0	0%
Entre \$150.001 y \$200.000	11	23%
Entre \$200.001 y \$300.000	25	53%
Más de \$300.001	11	23%
TOTAL	47	100%



El promedio de gastos mensuales que tienen los hogares por los servicios ofrecidos al adulto mayor residenciado oscila con un 53% entre \$200.001 y \$300.000.

19. ¿Qué incluye este gasto?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Lavado de ropa	47	38%
Pañales	11	9%
Alimentación	47	38%
Utensilios de aseo	20	16%
Otro	0	0%

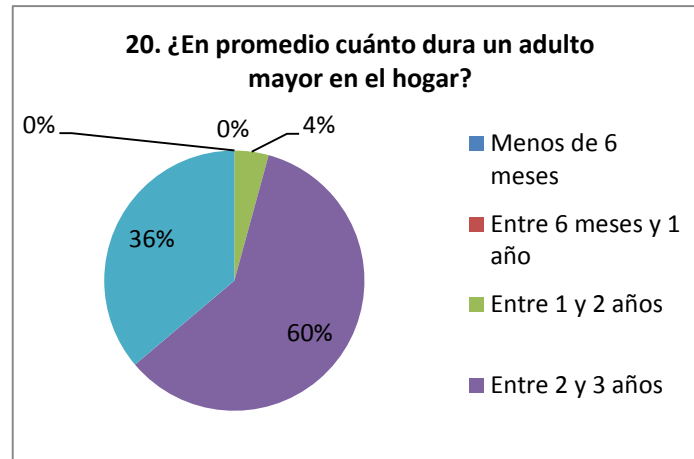


El gasto que asume el hogar por cada adulto mayor incluye en el 38% de los hogares lavado de ropa y alimentación que son los servicios básicos y sólo el 16% les ofrece utensilios de aseo y el 9% pañales, los demás tienen que ser asumidos por las familias independientemente de la mensualidad cancelada.

20. ¿En promedio cuánto dura un adulto mayor en el hogar?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 6 meses	0	0%
Entre 6 meses y 1 año	0	0%
Entre 1 y 2 años	2	4%
Entre 2 y 3 años	28	60%

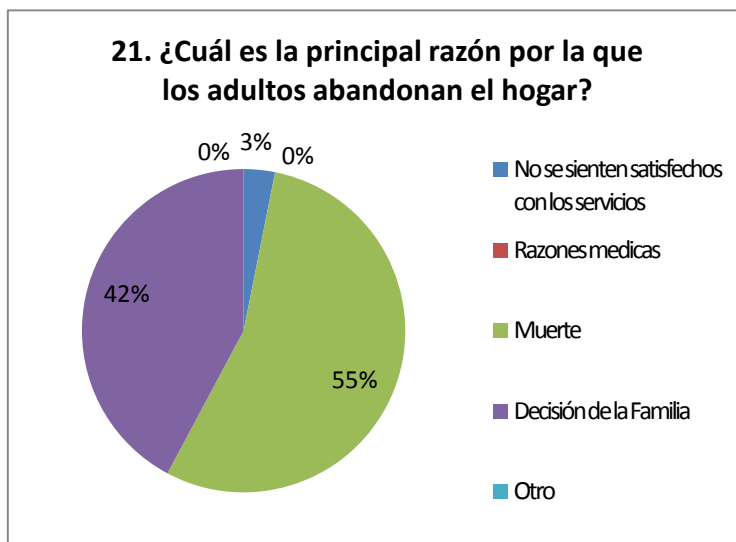
Más de 3 años	17	36%
TOTAL	47	100%



Según lo manifestado por los hogares geriátricos encuestados es muy relativo pues todos los casos son diferentes sin embargo el 60% de los hogares tiene un promedio entre 2 y 3 años, el 36% promedia más de tres años de duración y sólo el 4% manifiesta que su promedio esta entre 1 y 2 años.

21. ¿Cuál es la principal razón por la que los adultos abandonan el hogar?

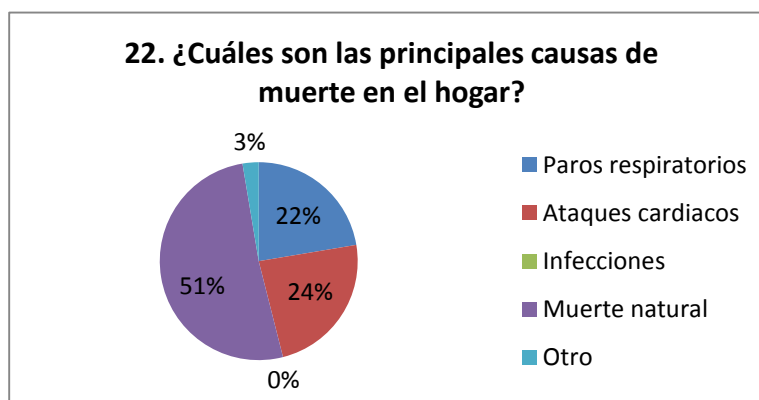
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No se sienten satisfechos con los servicios	2	3%
Razones medicas	0	0%
Muerte	35	55%
Decisión de la Familia	27	42%
Otro	0	0%



Se observa que la principal razón por la que los adultos abandonan el hogar es por muerte en un 55% de los casos, así mismo un 42% es por decisión de la familia y un 3% por insatisfacción en la prestación de los servicios.

22. ¿Cuáles son las principales causas de muerte en el hogar?

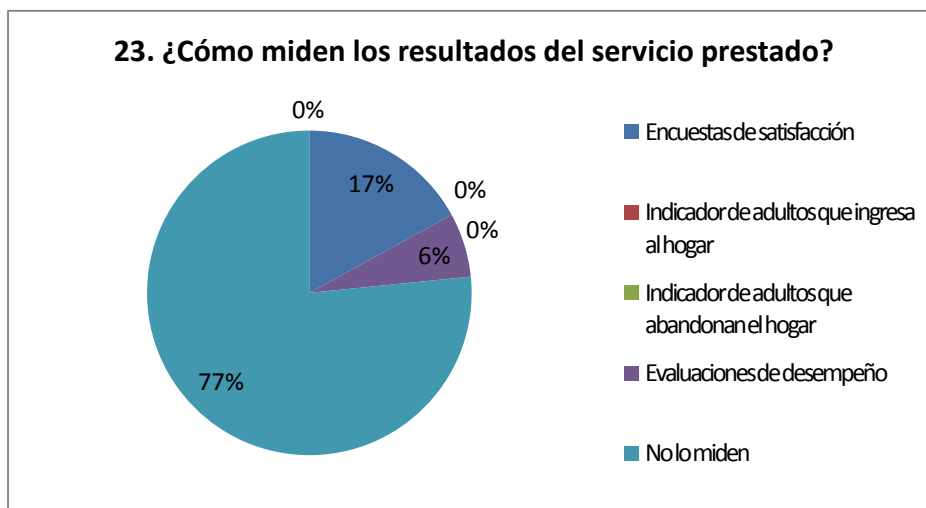
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Paros respiratorios	17	22%
Ataques cardiacos	18	24%
Infecciones	0	0%
Muerte natural	39	51%
Otro	2	3%



Las principales causas de muerte en el hogar son en un 51% por causa natural, en un 24% por ataques cardíacos, en un 22% por paros respiratorios y un 3% en los cuales no se ha presentado debido a que son negocios nuevos.

23. ¿Cómo miden los resultados del servicio prestado?

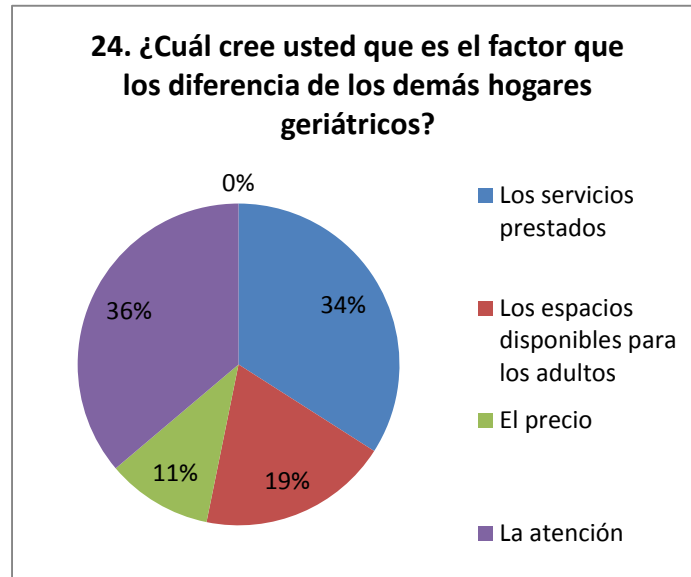
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestas de satisfacción	8	17%
Indicador de adultos que ingresa al hogar	0	0%
Indicador de adultos que abandonan el hogar	0	0%
Evaluaciones de desempeño	3	6%
No lo miden	36	77%
Otro	0	0%
TOTAL	47	100%



Según la gráfica se puede observar que el 77% de los hogares geriátricos encuestados no miden los resultados del servicio prestado, el 17% aplica en algunas ocasiones encuestas de satisfacción pero no se les hace un seguimiento y el 6% maneja evaluaciones de desempeño para los cargos activos en el hogar.

24. ¿Cuál cree usted que es el factor que los diferencia de los demás hogares geriátricos?

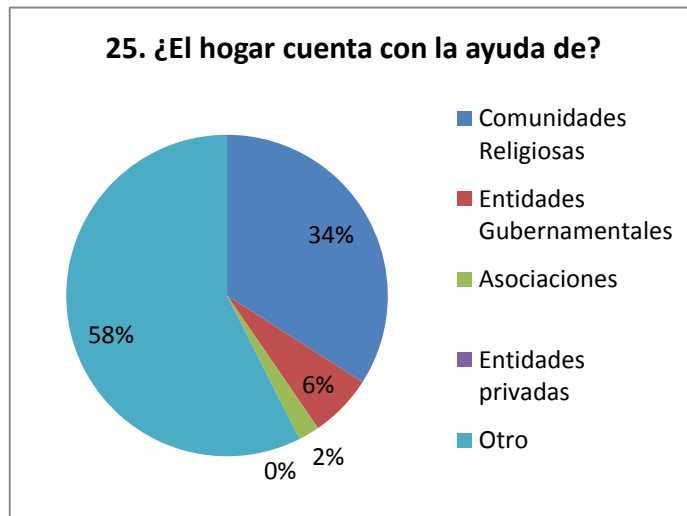
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Los servicios prestados	16	34%
Los espacios disponibles para los adultos	9	19%
El precio	5	11%
La atención	17	36%
Otro	0	0%



De los hogares geriátricos encuestados el 36% coincide en que el factor que los diferencia de los demás hogares en la atención brindada al adulto, el 34% afirma que son los servicios ofrecidos, el 19% cree que son los espacios disponibles para los adultos y el 11% se enfoca en que su estrategia sobre la competencia es ofrecer precios bajos.

25. ¿El hogar cuenta con la ayuda de?

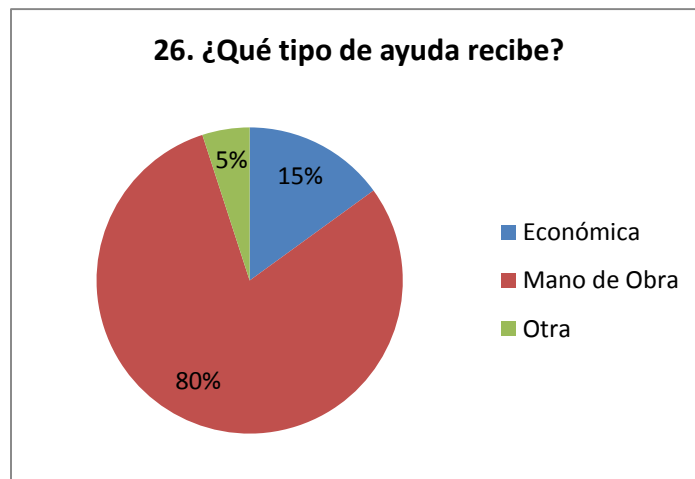
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comunidades Religiosas	16	34%
Entidades Gubernamentales	3	6%
Asociaciones	1	2%
Entidades privadas	0	0%
Otro	27	57%



Según lo observado sólo el 43% de los hogares cuenta con ayuda externa de algunas entidades tanto públicas como privadas; de estos el 34% recibe apoyo de comunidades religiosas, el 6% de entidades gubernamentales y el 2% de asociaciones.

26. ¿Qué tipo de ayuda recibe?

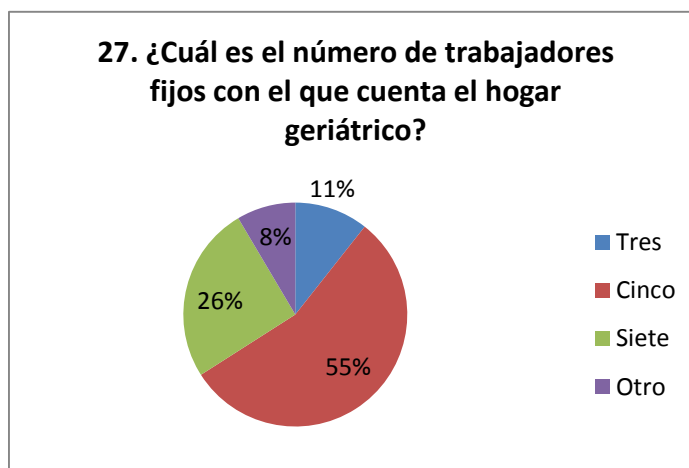
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Económica	3	15%
Mano de Obra	16	80%
Otra	1	5%
TOTAL	20	100%



De los hogares geriátricos que reciben ayuda de entidades externas el 80% es materializada en mano de obra, el 15% es económico y el 5% es recibido en víveres.

27. ¿Cuál es el número de trabajadores fijos con el que cuenta el hogar geriátrico?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tres	5	11%
Cinco	26	55%
Siete	12	26%
Otro	4	9%
TOTAL	47	100%

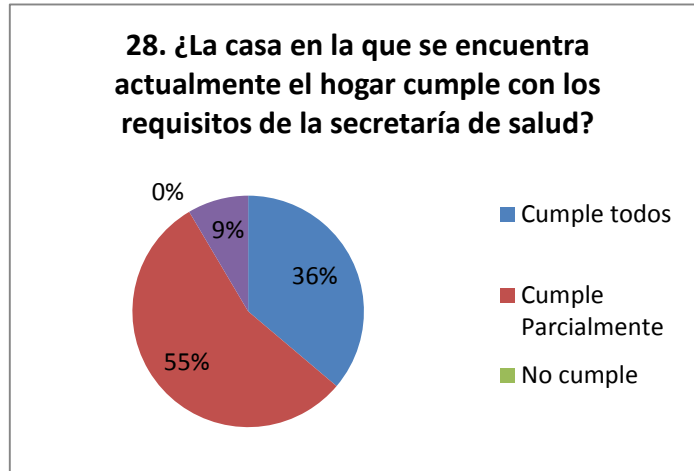


Se observa que el número de trabajadores fijos en los hogares varía de acuerdo a la cantidad de adultos mayores residentes en el lugar, el 55% cuenta con cinco empleados fijos, el 26% con siete, el 11% con tres y el 8% maneja entre 10 y 15.

28. ¿La casa en la que se encuentra actualmente el hogar cumple con los requisitos de la secretaría de salud?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumple todos	17	36%
Cumple Parcialmente	26	55%
No cumple	0	0%

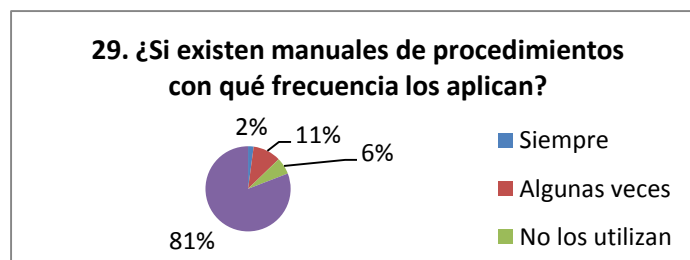
No conoce los requisitos	4	9%
TOTAL	47	100%



Es importante mencionar que la mayoría de hogares se encuentran en proceso de actualización en la secretaría de salud debido a que no están cumpliendo con algunos de los requisitos que esta entidad exige para el correcto funcionamiento del negocio, por esto se evidencia en la gráfica que el 55% de las casas donde funcionan los hogares cumple parcialmente con los requisitos exigidos, así mismo el 9% no conoce los requisitos y tan solo el 36% asume que cumple todos,

29. ¿Si existen manuales de procedimientos con qué frecuencia los aplican?

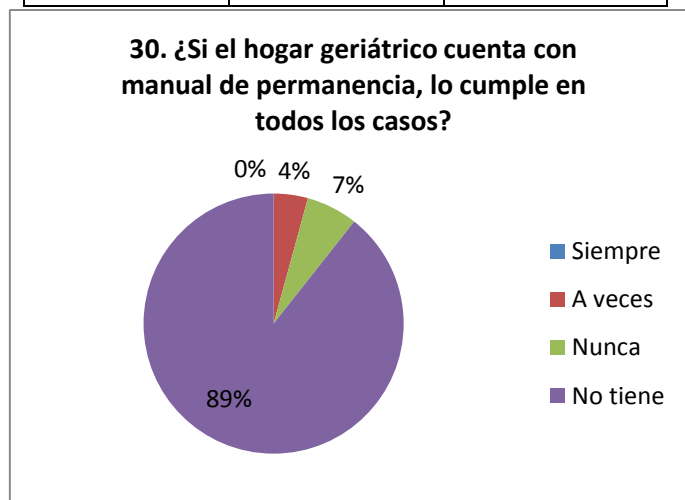
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	2%
Algunas veces	5	11%
No los utilizan	3	6%
No tienen	38	81%
TOTAL	47	100%



Se logró observar que sólo el 19% de los hogares tienen manuales de procedimientos y de ellos solo el 2% los aplican siempre, el 11% lo hace algunas veces y el 6% no los utiliza.

30. ¿Si el hogar geriátrico cuenta con manual de permanencia, lo cumple en todos los casos?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	2	4%
Nunca	3	6%
No tiene	42	89%
TOTAL	47	100%



De los hogares encuestados se puede concluir que sólo el 11% manifiesta contar con manuales de permanencia de los cuales el 2% lo cumple algunas veces y el 6% nunca lo cumple.

### Anexo I Ponderacion Y Valoracion Por Factor

<b>FLORIDABLANCA</b>						
<b>FACTORES</b>	<b>POND.</b>	<b>CAL. AUTORAS</b>		<b>CAL. INVERSIONISTAS</b>		<b>TOTAL</b>
		<b>CAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>CAL</b>	<b>TOTAL</b>	
Ubicación	0,15	4	0,6	4	0,6	0,6
Precio	0,40	1	0,4	1	0,4	0,4
Clima	0,20	4	0,8	4	0,8	0,8
Cont. Ambiental	0,25	2	0,5	2	0,5	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>2,3</b>		<b>2,3</b>	<b>2,3</b>
<b>PIEDECUESTA</b>						
<b>FACTORES</b>	<b>POND.</b>	<b>CAL. AUTORAS</b>		<b>CAL. INVERSIONISTAS</b>		<b>TOTAL</b>
		<b>CAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>CAL</b>	<b>TOTAL</b>	
Ubicación	0,15	1	0,15	2	0,3	0,225
Precio	0,40	2	0,8	3	1,2	1
Clima	0,20	4	0,8	3	0,6	0,7
Cont. Ambiental	0,25	3	0,75	3	0,75	0,75
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>2,5</b>		<b>2,85</b>	<b>2,675</b>
<b>GIRON</b>						
<b>FACTORES</b>	<b>POND.</b>	<b>CAL. AUTORAS</b>		<b>CAL. INVERSIONISTAS</b>		<b>TOTAL</b>
		<b>CAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>CAL</b>	<b>TOTAL</b>	
Ubicación	0,15	3	0,45	3	0,45	0,45
Precio	0,40	4	1,6	2	0,8	1,2
Clima	0,20	2	0,4	1	0,2	0,3

Cont. Ambiental	0,25	1	0,25	1	0,25	0,25
TOTAL	1,00		2,7		1,7	2,2
<b>LEBRIJA</b>						
FACTORES	POND.	CAL. AUTORAS		CAL. INVERSIONISTAS		TOTAL
		CAL	TOTAL	CAL	TOTAL	
Ubicación	0,15	2	0,3	1	0,15	0,225
Precio	0,40	3	1,2	4	1,6	1,4
Clima	0,20	3	0,6	2	0,4	0,5
Cont. Ambiental	0,25	4	1	4	1	1
TOTAL	1,00		3,1		3,15	3,125

## Anexo J Servicios Ofrecidos Hogares Geriatricos Existentes

Información encontrada en la investigación de mercados realizada en los 47 hogares geriátricos registrados en la Secretaria de Salud. Los servicios ofrecidos por cada uno de los hogares son:

Nombre	Alojamiento	Alimentación	Control De Medicamentos	Arreglo De Ropa	Servicios Médicos	Terapias	Actividades Lúdicas	Actividades En Familia	Enfermería 24 h
Hogar Geriátrico Santa Teresa De Jornet	x	x	x	x	x				
Casa Geriátrica Renacer	x	x	x	x		x	x		
Hogar Geriátrico Sueños De Vivir	x	x		x	x				x
Hogar Geriátrico Adulto Mayor	x	x	x	x				x	
Casa Mayor San José	x	x	x	x		x			
La Posada Hogar Geriátrico	x	x		x	x				x
Hogar Geriátrico Guardería La Guadalupana	x	x	x	x		x			
Casa De Menores Hogares Claret	x	x	x	x		x			

<b>Nombre</b>	<b>Alojamiento</b>	<b>Alimentación</b>	<b>Control De Medicamentos</b>	<b>Arreglo De Ropa</b>	<b>Servicios Médicos</b>	<b>Terapias</b>	<b>Actividades Lúdicas</b>	<b>Actividades En Familia</b>	<b>Enfermería 24 h</b>
Hogar Geriátrico Años Maravillosos	x	x	x	x		x			
Fundación Yerbabuena	x	x	x	x		x			
Casa Hogar Geriátrica Vida Plena	x	x		x	x				x
Centro Geriátrico Gotitas De Amor	x	x	x	x		x			
Casa Geriátrica El Remanso	x	x		x	x				x
Hogar San Francisco Javier	x	x		x	x				x
La Ternura De Mis Años	x	x	x	x		x			
Fundación Hogar Geriátrico Luz De Esperanza	x	x	x	x					
Casa Mayor San José	x	x	x	x					
Hogar Geriátrico Buen Samaritano	x	x	x	x		x			
Hogar Geriátrico Viejito Feliz	x	x	x	x	x				x
Hogar Geriátrico Vida A La Vejez	x	x		x	x				x
La Posada Hogar Geriátrico	x	x	x	x		x	x		
Hogar Geriátrico Sombra De Acacia	x	x	x	x		x			
hogar Geriátrico La Casa De Mis Abuelos	x	x	x	x					

<b>Nombre</b>	<b>Alojamiento</b>	<b>Alimentación</b>	<b>Control De Medicamentos</b>	<b>Arreglo De Ropa</b>	<b>Servicios Médicos</b>	<b>Terapias</b>	<b>Actividades Lúdicas</b>	<b>Actividades En Familia</b>	<b>Enfermería 24 h</b>
Centro Geriátrico Gotitas De Amor	x	x		x	x				x
Hogar Geriátrico Canitas Felices	x	x	x	x		x			
Centro De Bienestar Del Anciano Juan Pablo II	x	x	x	x					
Fundación Sanidad Y Medicina	x	x	x	x		x			
Hogar Geriátrico Atardecer	x	x	x	x		x			
Hogar Geriátrico Solo Amor	x	x	x	x		x			
Hogar Geriátrico Plenitud	x	x	x	x		x			
Amar Y Servir	x	x	x	x		x			
Hogar Geriátrico San José	x	x		x	x				X
Mansión Otoñal Hogar Geriátrico	x	x	x	x					
Ángel De La Guarda Hogar Geriátrico	x	x	x	x		x	x		
Hogar Geriátrico Canitas Doradas	x	x	x	x		x	x		
Hogar Geriátrico Caminos De Luz	x	x	x	x		x			
Hogar Geriátrico Jerusalén	x	x	x	x		x			
Hogar Geriátrico Los Delfines	x	x	x	X		x	x		

<b>Nombre</b>	<b>Alojamiento</b>	<b>Alimentación</b>	<b>Control De Medicamentos</b>	<b>Arreglo De Ropa</b>	<b>Servicios Médicos</b>	<b>Terapias</b>	<b>Actividades Lúdicas</b>	<b>Actividades En Familia</b>	<b>Enfermería 24 h</b>
Hogar Geriátrico Santa Rita	x	x	x	X		x			
Alegría De Vivir	x	x		X	x				x
Proyecto Horizonte	x	x	x	X	x		x		
Amor A La Vida Hogar Geriátrico	x	x	x	X					
Hogar Geriátrico Alegría e Ilusión De Vivir	x	x	x	X		x			
CBAM Señor De Los Milagros Girón	x	x	x	X		x			

### Anexo K Precio Actual Hogares Geriátricos

Información encontrada en la investigación de mercados realizada en los 47 hogares geriátricos registrados en la Secretaría de Salud. Los precios actuales de los hogares existentes son:

NOMBRE	PRECIO	
	Habitación Individual	Habitación Compartida
Hogar Geriátrico Santa Teresa De Jornet	\$900.000	\$700.000
Casa Geriátrica Renacer	\$950.000	\$680.000
Hogar Geriátrico Sueños De Vivir	\$1.050.000	\$780.000
Hogar Geriátrico Adulto Mayor	\$1.090.000	\$860.000
Casa Mayor San José	\$890.000	\$670.000
La Posada Hogar Geriátrico	\$890.000	\$670.000
Hogar Geriátrico Guardería La Guadalupana	\$1040.000	\$870.000
Casa De Menores Hogares Claret	\$900.000	\$700.000
Hogar Geriátrico Años Maravillosos	\$1.000.000	\$800.000
Fundación Yerbabuena	\$1.060.000	\$890.000
Casa Hogar Geriátrica Vida Plena	\$940.000	\$670.000
Centro Geriátrico Gotitas De Amor	\$1.100.000	\$950.000
Casa Geriátrica El Remanso	\$1.150.000	\$950.000
Hogar San Francisco Javier	\$1040.000	\$870.000
La Ternura De Mis Años	\$1.050.000	\$780.000







NOMBRE	PRECIO	
	Habitación Individual	Habitación Compartida
Fundación Hogar Geriátrico Luz De Esperanza	\$1.100.000	\$850.000
Casa Mayor San José	\$1.080.000	\$870.000
Hogar Geriátrico Buen Samaritano	\$1.200.000	\$950.000
Hogar Geriátrico Viejito Feliz	\$1.060.000	\$890.000
Hogar Geriátrico Vida A La Vejez	\$1.100.000	\$850.000
La Posada Hogar Geriátrico	\$890.000	\$670.000
Hogar Geriátrico Sombra De Acacia	\$1.000.000	\$800.000
Hogar Geriátrico La Casa De Mis Abuelos	\$1.060.000	\$890.000
Centro Geriátrico Gotitas De Amor	\$1.090.000	\$860.000
Hogar Geriátrico Canitas Felices	\$1040.000	\$870.000
Centro De Bienestar Del Anciano Juan Pablo II	\$900.000	\$650.000
Fundación Sanidad Y Medicina	\$940.000	\$670.000
Hogar Geriátrico Atardecer	\$1.100.000	\$850.000
Hogar Geriátrico Solo Amor	\$890.000	\$670.000
Hogar Geriátrico Plenitud	\$1.150.000	\$950.000
Amar Y Servir	\$1.200.000	\$950.000
Hogar Geriátrico San José	\$1.060.000	\$890.000
Mansión Otoñal Hogar Geriátrico	\$1.100.000	\$850.000

NOMBRE	PRECIO	
	Habitación Individual	Habitación Compartida
Ángel De La Guarda Hogar Geriátrico	\$1.200.000	\$900.000
Hogar Geriátrico Canitas Doradas	\$1.150.000	\$950.000
Hogar Geriátrico Caminos De Luz	\$1.090.000	\$860.000
Hogar Geriátrico Jerusalén	\$1040.000	\$870.000
Hogar Geriátrico Los Delfines	\$890.000	\$670.000
Hogar Geriátrico Santa Rita	\$1.050.000	\$780.000
Alegría De Vivir	\$1.060.000	\$890.000
Proyecto Horizonte	\$1.300.000	\$950.000
Amor A La Vida Hogar Geriátrico	\$900.000	\$700.000
Hogar Geriátrico Alegría e Ilusión De Vivir	\$1.050.000	\$780.000
CBAM Señor De Los Milagros Girón	\$1.000.000	\$800.000


## Anexo L Diagramas De Procesos

Hogar Geriátrico Canitas de Ángel diagrama de proceso estadia del adulto mayor								
Descripción del Proceso	Tiempo / min	No. operarios	□	○	⇒	◇	▽	D
1. Aseo personal del Adulto Mayor	45 min	3		●				
2. El adulto mayor pasa al comedor a tomar el desayuno.	30 min	1		●	→			
3. Se realizan actividades al aire libre dirigidas por el recreacionista.	60 min	1		●				
4. El adulto mayor toma un tiempo de descanso.	30 min	0		●				
5. El adulto mayor pasa al comedor a tomar la merienda de la mañana.	20 min	3		●	→			
6. Se realizan las terapias físicas y ocupacionales según lo programado.	60 min	2		●				
7. El adulto mayor toma un tiempo de descanso	30 min	0		●				
8. El adulto mayor pasa al comedor a tomar el almuerzo.	45 min	3		●	→			
9. El adulto mayor asiste a la cita médica o psicológica según lo programado.	25 min	2		●				
10. Se brinda un espacio para que el adulto mayor comparta con los demás residentes o con familiares por medio de redes sociales.	60 min	0		●				
11. El adulto mayor pasa al comedor a tomar la merienda de la tarde.	25 min	3		●	→			
12. Se realiza una caminata al aire libre.	60 min	3		●				
13. Los familiares podrán visitar al adulto mayor en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.		0		●				
14. Se realizan los cursos interactivos según la preferencia del adulto mayor.	60 min	3		●				
15. El adulto mayor pasa al comedor a tomar la cena.	35 min	2		●	←			
16. Se realiza el aseo personal del adulto mayor.	25 min	2		●				
17. Se prepara al adulto mayor para dormir.	10 min	2		●				
18. El adulto mayor duerme aproximadamente 10 horas.	600 min			●				


Hogar Geriátrico Canitas de Ángel diagrama de proceso de solicitud del servicio								
Descripción del Proceso	Tiempo / min	No. operarios	□	○	➔	◇	▽	⊔
1. El usuario realiza la solicitud del servicio	2 min	1		●				
2. La secretaria da a conocer los detalles del servicio.	10 min	1		●				
3. La secretaria y el usuario realizan un recorrido por el Hogar Geriátrico para conocer los servicios.	10 min	1	●		●			
4. El usuario decide si interna o no al adulto mayor	2 min	0						● Si
5. El usuario selecciona la modalidad.	2 min	0		●				
6. El usuario escoge la fecha de ingreso.	2 min	0		●				
7. La secretaria le entrega al usuario el formulario de ingreso y el manual de permanencia.	2 min	1		●				
8. La Secretaria programa las citas médicas y psicológicas.	2 min	1		●				
9. El medico realiza la cita y diligencia la historia clínica.	20 min	1		●				
10. La Psicóloga realiza la cita y diligencia la historia clínica.	20 min	1		●				
11. La secretaria recopila la historia clínica, el formulario de ingreso, el manual de permanencia y demás documentos y requisitos solicitados.	3 min	1						●
12. La Secretaria verifica los documentos.	3 min	1	●					
13. La Secretaria programa el ingreso.	2 min	1		●				

Hogar Geriátrico Canitas de Ángel diagrama de Instalación del adulto mayor en el hogar								
Descripción del Proceso	Tiempo / min	No. operarios						
1. El adulto mayor ingresa al Hogar Geriátrico	5 min	1		●				
2. El adulto mayor es instalado en la habitación.	10 min	1		●				
3. El adulto mayor es llevado a enfermería para iniciar control y seguimiento	15 min	1		●	●			
4. Se realiza un recorrido por el hogar geriátrico	25 min	0	●		●			
5. Se le permite un espacio al adulto mayor para que se acomode en su habitación.	10 min	0		●				

## Anexo M Manuales De Funciones

	<p><b>HOGAR GERIATRICO “CANTITAS DE ÁNGEL Ltda.”</b></p> <p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p> <p><b>“GERENTE GENERAL”</b></p>
<b>1. Preliminares del Cargo</b>	
Nombre del Cargo:	Gerente General
Número de personas asignadas al cargo:	1 Persona
Área:	Administrativa
Jefe Inmediato:	Junta de Socios
Cargos bajo su dependencia:	Todos
<b>2. Objetivo del Cargo</b>	
Gestionar y coordinar el funcionamiento eficaz del hogar geriátrico.	
<b>3. Funciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fijar las políticas y objetivos del hogar para corto, mediano y largo plazo.</li> <li>➤ Planificar estratégicamente las actividades del hogar geriátrico.</li> <li>➤ Organizar la empresa de acuerdo a los objetivos que se tienen planteados.</li> <li>➤ Cumplir y hacer cumplir las leyes y normas que rigen al hogar.</li> <li>➤ Controlar y hacer seguimiento a los estados financieros del hogar.</li> <li>➤ Controlar el desempeño de las personas.</li> <li>➤ Representar los intereses del hogar ante los clientes, proveedores y entidades.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fomentar la responsabilidad social de la empresa, para cuidar el medio ambiente, respetar los derechos humanos y contribuir con el desarrollo de la sociedad.</li> <li>➤ Preparar y presentar los informes que sean requeridos por la junta de socios.</li> <li>➤ Ejercer el liderazgo para guiar y motivar a las personas.</li> <li>➤ Encargarse del proceso de contratación.</li> <li>➤ Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</li> </ul>	
<b>4. Perfil del Cargo</b>	
4.1. Competencias:	Orientación a resultados Liderazgo Compromiso Responsabilidad Trabajo en equipo Iniciativa
4.2. Requisitos:	
Títulos Académicos:	Ingeniero Industrial, Administrador de Empresas, Gerontólogo, Gestor Empresarial o Médico.
Experiencia:	5 años en cargos similares.
Elaboró: Autoras de Tesis	

	<p><b>HOGAR GERIATRICO "CANTITAS DE ÁNGEL Ltda."</b></p> <p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p> <p><b>"MÉDICO"</b></p>
<b>1. Preliminares del Cargo</b>	

Nombre del Cargo:	Médico
Número de personas asignadas al cargo:	1
Área:	Servicios Asistenciales
Jefe Inmediato:	Gerente General
Cargos bajo su dependencia:	Enfermera Jefe
<b>2. Objetivo del Cargo</b>	
Atender integralmente al adulto mayor con el objeto de preservar o mejorar su estado de salud.	
<b>3. Funciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atender las consultas médicas de los adultos residenciados.</li> <li>➤ Practicar exámenes de medicina general, formular, diagnosticar y prescribir el tratamiento que debe seguir.</li> <li>➤ Realizar control médico periódico a los adultos mayores.</li> <li>➤ Participar en la elaboración de programas de promoción y prevención de la salud a la comunidad.</li> <li>➤ Actuar con ética médica y de acuerdo al reglamento interno de la institución.</li> <li>➤ Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</li> </ul>	
<b>4. Perfil del Cargo</b>	
4.1. Competencias:	Orientación a resultados Liderazgo Compromiso Responsabilidad Trabajo en equipo Iniciativa Compromiso con la vida
4.2. Requisitos:	
Títulos Académicos:	Profesional en medicina
Experiencia:	4 años.
Elaboró: Autoras de Tesis	



HOGAR GERIATRICO "CANTITAS DE ÁNGEL Ltda."

MANUAL DE FUNCIONES

"SECRETARIA"

**1. Preliminares del Cargo**

Nombre del Cargo:	Secretaria
Número de personas asignadas al cargo:	1 Persona
Área:	Administrativa
Jefe Inmediato:	Gerente General
Cargos bajo su dependencia:	Ninguno

**2. Objetivo del Cargo**

Organizar y velar por el correcto funcionamiento de la dependencia, en cuanto a atención al público, organización de archivos, transcripciones dotación de papelería y útiles para la oficina y ejecutar las actividades que le correspondan para el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el hogar

**3. Funciones**

- Manejar la agenda del Gerente
- Revisar y darle cumplimiento a las tareas diariamente asignadas.
- Atender de forma activa y cortes el teléfono
- Recibir y atender a los usuarios interesados en adquirir el servicio.
- Recibir, registrar y hacer seguimiento a la correspondencia.
- Brindar atención efectiva y oportuna a los clientes y empleados.
- Mantener organizado y actualizado el archivo.
- Apoyo en el proceso de selección y contratación de personal.
- Preparación y coordinación de reuniones.
- Administración de la pagina web.
- Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.

<b>4. Perfil del Cargo</b>	
4.1. Competencias:	Compromiso Responsabilidad Proactividad Habilidades comunicativas Capacidad de trabajo bajo presión
4.2. Requisitos:	
Títulos Académicos:	Asistente administrativa Técnico en secretariado Secretaria Ejecutiva
Experiencia:	2 años
Elaboró: Autoras de Tesis	

	<b>HOGAR GERIATRICO "CANTITAS DE ÁNGEL Ltda."</b>  <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>  <b>"CONTADOR"</b>
<b>1. Preliminares del Cargo</b>	
Nombre del Cargo:	Contador (Asesoría mensual)
Número de personas asignadas al cargo:	1
Área:	Administrativa
Jefe Inmediato:	Gerente General
Cargos bajo su dependencia:	Ninguno
<b>2. Objetivo del Cargo</b>	
Planificar las actividades contables de la Institución, controlando y verificando los procesos de registro, clasificación y contabilización del	

movimiento contable, a fin de garantizar que los estados financieros sean confiables y oportunos.

### **3. Funciones**

- Registrar, analizar e interpretar la información financiera del hogar geriátrico.
- Llevar los libros contables en conformidad con la ley.
- Presentar informes de la situación financiera del hogar al Gerente General.
- Preparar y presentar las declaraciones exigidas por la ley para el pago de impuestos.
- Prepara las liquidaciones de las deudas pendientes y préstamos del personal con la Institución.
- Preparar la nómina.
- Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.

### **4. Perfil del Cargo**

4.1. Competencias:	Responsabilidad. Iniciativa Analítico Capacidad y Criterio en toma de decisiones. Buen manejo de relaciones interpersonales. Liderazgo
4.2. Requisitos:	
Títulos Académicos:	Contador Publico
Experiencia:	3 años
Elaboró: Autoras de Tesis	



**HOGAR GERIATRICO "CANTITAS DE ÁNGEL Ltda."**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**"NUTRICIONISTA"**

**1. Preliminares del Cargo**

Nombre del Cargo:	Nutricionista
Número de personas asignadas al cargo:	1
Área:	Servicios Asistenciales
Jefe Inmediato:	Gerente General
Cargos bajo su dependencia:	Manipuladores de alimentos


**2. Objetivo del Cargo**

Garantizar la eficiente prestación de los servicios de alimentación saludable para los adultos mayores residentes.

**3. Funciones**

- Realizar la Evaluación Nutricional de cada uno de los pacientes con base a análisis e interpretación de los datos clínicos.
- Realizar la minuta adecuada para la alimentación de los adultos mayores.
- Verificar que el Soporte Nutricional artificial sea administrado de acuerdo con la terapia nutricional prescrita y según la tolerancia de cada paciente.
- Garantizar que la dieta cumpla las restricciones médicas de los adultos mayores.
- Realizar monitoreo constante del estado nutricional de los pacientes.
- Supervisar, orientar y controlar el trabajo de los manipuladores de alimentos.
- Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.

<b>4. Perfil del Cargo</b>	
4.1. Competencias:	Responsabilidad Trabajo en equipo Capacidad y criterio en toma de decisiones. Liderazgo Iniciativa
4.2. Requisitos:	
Títulos Académicos:	Nutricionista
Experiencia:	4 años
Elaboró: Autoras de Tesis	

	<p><b>HOGAR GERIATRICO "CANTITAS DE ÁNGEL Ltda."</b></p> <p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p> <p><b>"FISIOTERAPEUTA"</b></p>
<b>1. Preliminares del Cargo</b>	
Nombre del Cargo:	Fisioterapeuta
Número de personas asignadas al cargo:	1
Área:	Servicios Asistenciales
Jefe Inmediato:	Gerente General
Cargos bajo su dependencia:	Ninguna
<b>2. Objetivo del Cargo</b>	
Brindar asistencia a los adultos mayores residentes con el fin de mejorar sus condiciones y lograr la rehabilitación de sus lesiones.	
<b>3. Funciones</b>	
➤ Asistir profesionalmente a los pacientes que ingresan al servicio.	

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organizar las consultas por fecha y hora de los pacientes que están en tratamiento.</li> <li>➤ Realizar el diagnóstico y tratamiento al adulto mayor.</li> <li>➤ Realizar masajes y tratamientos fisioterapéuticos a pacientes referidos por el médico tratante.</li> <li>➤ Lleva el control de citas del paciente y tratamientos administrados.</li> <li>➤ Rehabilitación del adulto mayor.</li> <li>➤ Realizar actividades de terapia y relajación con los adultos mayores.</li> <li>➤ Encargarse del desarrollo de las actividades en el gimnasio.</li> <li>➤ Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</li> </ul>	
<b>4. Perfil del Cargo</b>	
4.1. Competencias:	Responsabilidad Iniciativa Liderazgo Trabajo en equipo
4.2. Requisitos:	
Títulos Académicos:	Fisioterapeuta
Experiencia:	5 años
Elaboró: Autoras de Tesis	

	<p><b>HOGAR GERIATRICO "CANTITAS DE ÁNGEL Ltda."</b></p> <p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p> <p><b>"ENFERMERA JEFE"</b></p>
<b>1. Preliminares del Cargo</b>	
Nombre del Cargo:	Enfermera Jefe
Número de personas asignadas al cargo:	1

Área:	Servicios Asistenciales
Jefe Inmediato:	Medico
Cargos bajo su dependencia:	Enfermeras
<b>2. Objetivo del Cargo</b>	
Planificar y coordinar las actividades diarias de enfermería a realizar, supervisando al personal y la atención, cumpliendo las recomendaciones y cuidados ordenados por los médicos con el fin de lograr el equilibrio en su salud.	
<b>3. Funciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planificar y coordinar las actividades asistenciales y administrativas del área a su cargo.</li> <li>➤ Organizar y controlar el suministro de medicamentos.</li> <li>➤ Llevar el control de pacientes y tratamientos ordenados.</li> <li>➤ Hace seguimiento y evaluar el funcionamiento del servicio de enfermería.</li> <li>➤ Establece, conjuntamente con el médico, programas de cuidados y tratamientos a los adultos mayores.</li> <li>➤ Supervisa y distribuye las actividades del personal a su cargo.</li> <li>➤ Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</li> </ul>	
<b>4. Perfil del Cargo</b>	
4.1. Competencias:	Orientación a resultados Liderazgo Compromiso Responsabilidad Trabajo en equipo Iniciativa
4.2. Requisitos:	
Títulos Académicos:	Enfermería Profesional
Experiencia:	4 años.
Elaboró: Autoras de Tesis	



HOGAR GERIÁTRICO "CANTITAS DE ÁNGEL Ltda."

MANUAL DE FUNCIONES

"ENFERMERA"

**1. Preliminares del Cargo**

Nombre del Cargo:	Enfermera
Número de personas asignadas al cargo:	5
Área:	Servicios Asistenciales
Jefe Inmediato:	Médico
Cargos bajo su dependencia:	Ninguno


**2. Objetivo del Cargo**

Garantizar el bienestar y atención diaria del adulto mayor. Velando por su salud y bienestar.

**3. Funciones**

- Encargarse los cuidados diarios del adulto mayor (aseo, cuidados, apoyar el momento de la alimentación)
- Colaborar al fisioterapeuta en las actividades que se realicen con el adulto.
- Colaborar al recreacionista en las actividades lúdicas que se realicen.
- Suministrar los medicamentos a los adultos mayores en el horario requerido por el médico.
- Recibir turno informándose de las condiciones generales de este y novedades ocurridas durante el turno anterior manteniendo la continuidad del plan de cuidados de los adultos mayores.
- Realizar diariamente la toma de tensión arterial y diabetes a todos los adultos mayores.
- Realizar informes mensuales en los que se evidencie el proceso, evolución y estado del adulto mayor. Estos informes serán entregados a las familias de los adultos mayores.
- Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.

<b>4. Perfil del Cargo</b>	
4.1. Competencias:	Responsabilidad Trabajo en equipo Liderazgo Capacidad de comunicación
4.2. Requisitos:	
Títulos Académicos:	Enfermera
Experiencia:	3 Años
Elaboró: Autoras de Tesis	

	<b>HOGAR GERIATRICO “CANITAS DE ÁNGEL Ltda.”</b>  <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>  <b>“PSICÓLOGA”</b>
<b>1. Preliminares del Cargo</b>	
Nombre del Cargo:	Psicóloga
Número de personas asignadas al cargo:	1
Área:	Servicios Especiales
Jefe Inmediato:	Gerente General
Cargos bajo su dependencia:	Ninguno
<b>2. Objetivo del Cargo</b>	
Brindar atención psicológica al adulto mayor, de una manera oportuna y adecuada buscando mejorar su salud y bienestar.	
<b>3. Funciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brindar al adulto mayor un espacio de terapia en el cual pueda expresar sus necesidades a corto mediano y largo plazo.</li> <li>➤ Desarrollar actividades grupales y charlas que permitan mejorar la salud emocional de los adultos mayores.</li> <li>➤ Colaborar con el proceso de selección de personal.</li> </ul>	

- Realizar charlas con los familiares de los adultos residenciados.
- Realizar talleres de integración entre los adultos mayores y los empleados.
- Participar y colaborar activamente en las actividades desarrolladas por el hogar.
- Realizar evaluaciones que permitan medir aptitudes, habilidades, características de personalidad y motivación de los empleados del hogar geriátrico.
- Programar y realizar cursos interactivos con los adultos mayores.
- Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.

**4. Perfil del Cargo**

4.1. Competencias:	Habilidades de comunicación Iniciativa Liderazgo Responsabilidad
4.2. Requisitos:	
Títulos Académicos:	Psicóloga
Experiencia:	4 años
Elaboró: Autoras de Tesis	



**HOGAR GERIATRICO "CANTITAS DE ÁNGEL Ltda."**  
**MANUAL DE FUNCIONES**  
**"RECREACIONISTA"**

**1. Preliminares del Cargo**

Nombre del Cargo:	Recreacionista
Número de personas asignadas al cargo:	1

Área:	Servicios Especiales
Jefe Inmediato:	Gerente General
Cargos bajo su dependencia:	Ninguno
<b>2. Objetivo del Cargo</b>	
Fomentar la vida activa de los adultos mayores.	
<b>3. Funciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollar actividades al aire libre con los adultos mayores.</li> <li>➤ Diseñar y ejecutar actividades de integración.</li> <li>➤ Programar y realizar cursos interactivos con los adultos mayores.</li> <li>➤ Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</li> </ul>	
<b>4. Perfil del Cargo</b>	
4.1. Competencias:	Liderazgo Capacidad de comunicación
4.2. Requisitos:	
Títulos Académicos:	Recreacionista o licenciado en educación física.
Experiencia:	2 años
Elaboró: Autoras de Tesis	

	<p><b>HOGAR GERIÁTRICO “CANTITAS DE ÁNGEL Ltda.”</b></p> <p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p> <p><b>“AUXILIARES DE SERVICIO”</b></p>
<b>1. Preliminares del Cargo</b>	
Nombre del Cargo:	Auxiliares de servicio
Número de personas asignadas al cargo:	2
Área:	Servicios Generales

Jefe Inmediato:	Gerente General
Cargos bajo su dependencia:	Ninguno
<b>2. Objetivo del Cargo</b>	
Mantener las Instalaciones del Hogar en el orden adecuado para la atención de los adultos mayores.	
<b>3. Funciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar las labores de aseo y desinfección de todas las áreas del hogar geriátrico.</li> <li>➤ Realizar el aseo y cambio de cama diario.</li> <li>➤ Realizar la desinfección de baños con hipoclorito y detergente.</li> <li>➤ Realizar el lavado de la ropa de los adultos mayores.</li> <li>➤ Realizar el lavado de juegos de sábanas y toallas.</li> <li>➤ Mantener el jardín en buenas condiciones dando buena imagen al hogar.</li> <li>➤ Encargarse de la limpieza de zonas verdes y desinfección de la piscina.</li> <li>➤ Encargarse de la recolección y disposición final de las basuras.</li> <li>➤ Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</li> </ul>	
<b>4. Perfil del Cargo</b>	
4.1. Competencias:	Responsabilidad Pulcritud Dinamismo Disciplina
4.2. Requisitos:	
Títulos Académicos:	Bachiller
Experiencia:	1 año
Elaboró: Autoras de Tesis	



**HOGAR GERIÁTRICO "CANTITAS DE ÁNGEL Ltda."**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**"MANIPULADORES DE ALIMENTOS"**

**1. Preliminares del Cargo**

Nombre del Cargo:	Manipuladores de Alimentos
Número de personas asignadas al cargo:	2
Área:	Servicios Generales
Jefe Inmediato:	Nutricionista
Cargos bajo su dependencia:	Ninguno

**2. Objetivo del Cargo**

Preparar los alimentos de forma adecuada siguiendo las instrucciones de la nutricionista


**3. Funciones**

- Organizar y realizar las labores de preparación de alimentos para las 5 comidas diarias de los adultos mayores.
- Seguir las instrucciones dadas por la nutricionista tanto en preparación como en distribución de porciones.
- Comprar y organizar los insumos de la alacena.
- Encargarse del arreglo de la cocina y lavado de loza.
- Encargarse de la limpieza del comedor después de cada alimento
- Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.

**4. Perfil del Cargo**


4.1. Competencias:	Responsabilidad Pulcritud Dinamismo Colaboración
4.2. Requisitos:	

Títulos Académicos:	Cocinero o técnico en preparación de alimentos
Experiencia:	1 año
Elaboró: Autoras de Tesis	


	<b>HOGAR GERIATRICO "CANTITAS DE ÁNGEL Ltda."</b>  <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>  <b>"CELADOR"</b>
<b>1. Preliminares del Cargo</b>	
Nombre del Cargo:	Celador (nocturno)
Número de personas asignadas al cargo:	1
Área:	Servicios Generales
Jefe Inmediato:	Gerente General
Cargos bajo su dependencia:	Ninguno
<b>2. Objetivo del Cargo</b>	
Asegurar la tranquilidad de los residentes del hogar en el horario nocturno.	
<b>3. Funciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vigilar la entrada al hogar permitiendo únicamente la entrada de las personas autorizadas.</li> <li>➤ Velar por mantener el orden y silencio posible en todas las dependencias del hogar.</li> <li>➤ Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</li> </ul>	
<b>4. Perfil del Cargo</b>	
4.1. Competencias:	Dinamismo Colaboración

	Disciplina
4.2. Requisitos:	
Títulos Académicos:	Técnico en vigilancia privada
Experiencia:	4 años
Elaboró: Autoras de Tesis	

## Anexo N Manual De Permanencia

	<p style="text-align: center;"><b>HOGAR GERIATRICO “CANTITAS DE ÁNGEL Ltda.”</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PERMANENCIA</b></p>
<p><b>OBJETIVO:</b> Comprometer a la familia con el bienestar y acompañamiento continuo del adulto mayor.</p>	
<p><b>NORMAS:</b></p>	
<p>Las siguientes normas son establecidas con el fin de que el adulto mayor residenciado se sienta a gusto en el hogar, no experimente sentimientos de abandono, soledad y rechazo por parte de su familia, por lo tanto esta debe:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Visitar al adulto mayor con una frecuencia mínima de una vez al mes.</li><li>➤ Participar activamente en las actividades propuestas por el hogar, como celebraciones de cumpleaños, fechas especiales, tardes recreativas entre otras, con el fin de propiciar un ambiente familiar en el mismo.</li><li>➤ Estar en contacto permanente con el hogar, comprometidos con el seguimiento de la salud, tanto física como mental, del adulto mayor.</li><li>➤ Una vez al mes la familia debe sacar al adulto mayor del hogar, con el fin de que experimente un ambiente diferente en compañía de sus seres queridos.</li></ul>	
<p><b>NOTA:</b> Por el incumplimiento repetitivo (2 veces) de las normas anteriormente expuestas se realizará la cancelación inmediata del cupo del adulto mayor residenciado y la familia tendrá que llevarlo nuevamente a su hogar.</p>	
<p style="text-align: right;">Elaboró: Autoras de tesis</p>	

## Anexo O Procedimiento De Selección Y Contratación

	<p><b>HOGAR GERIATRICO “CANTITAS DE ÁNGEL Ltda.”</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN</b></p> <p><b>DE PERSONAL</b></p>
<p><b>OBJETIVO:</b> Desarrollar una eficiente gestión de los procesos de reclutamiento y selección.</p>	
<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p>	
<p>1) Solicitud de inicio del proceso</p>	<p>Responsable: Gerente y secretaria</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Una vez creada la vacante el Gerente se encargará de autorizar a la Secretaria la difusión de la oferta y establecer el tiempo límite de culminación del proceso.</li> <li>➤ Una vez recibida la orden por el Gerente, la Secretaria debe buscar el perfil y las especificaciones del cargo y si es necesario, realizar los ajustes requeridos.</li> </ul>	
<p>2) Difusión oferta de empleo</p>	<p>Responsable: Secretaria</p>
<p>La secretaria determinará el contenido de la publicación, la cual debe incluir Nombre del cargo, Descripción de funciones, Requisitos (experiencia, formación, competencias), Condiciones contractuales (tipo de contrato, promedio salarial) y plazo para recepción de hojas de vida.</p> <p>Luego de tener clara la información, se procede a la publicación de las vacantes por medio de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Página web del hogar</li> <li>➤ Bolsas de empleo públicas</li> <li>➤ Bolsa de empleo universidades</li> </ul>	

➤ Bolsas de empleo cajas de compensación	
3) Recepción de hojas de vida	Responsable: Secretaria
➤ Se realizará un primer filtro de las personas aplicantes que logren cumplir con la mayor parte de los requisitos exigidos, dándole mayor importancia a la experiencia y formación	
4) consulta antecedentes y análisis curricular	Responsable: Secretaria
➤ Se ejecutará el segundo filtro de las hojas de vida por medio de la consulta de antecedentes y el análisis del perfil profesional de cada uno, teniendo en cuenta el que se ajuste mejor a la descripción del cargo; preseleccionando los mejores candidatos.	
5) Desarrollo del proceso de selección	Responsable: Gerente y Secretaria
<p>La estructura del proceso de selección se evaluará de acuerdo a las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cantidad de candidatos que postulen y resulten preseleccionados.</li> <li>➤ Tiempo de respuesta para asumir el cargo.</li> </ul> <p>La secretaria desarrollará la respectiva aplicación de las pruebas psicotécnicas, las cuales serán evaluadas por la psicóloga y a partir del reporte se programará la cita para entrevista con el gerente, esta entrevista debe ser previamente estructurada con el fin de asegurar la igualdad de oportunidades y poder desarrollar puntajes por respuesta.</p>	
6) Análisis de resultados y toma de la decisión	Responsable: Gerente
➤ A partir de los resultados de las pruebas psicotécnicas aplicadas y la valoración que se le dé en la entrevista a cada candidato, el gerente tomará la decisión de cuál es la persona indicada para ocupar el cargo.	

7) Firma del contrato	Responsable: Gerente y Secretaria
<p>➤ Una vez comunicada a la secretaria la decisión de la persona que será contratada, esta procederá a realizar el respectivo contrato, seguidamente de hacer las respectivas afiliaciones a seguridad social.</p>	
<p>NOTA: El presente Manual deberá ser revisado y de ser necesario actualizado cada año.</p>	
Elaboró: Autoras de tesis	

**Anexo P Recurso Físico Necesario Para El Funcionamiento Del Hogar Geriátrico**

En el siguiente cuadro se presenta el recurso físico necesario para el funcionamiento del hogar geriátrico en el año 1.

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>OFICINA – ADMINISTRATIVA</b>	
1	Escritorio gerente
1	Escritorio Secretaria
1	Silla gerencial
1	Silla secretaria
4	Sillas Auxiliares
2	Sillones
2	Archivadores de 4 gavetas
1	Biblioteca escalonada
2	Computadores
2	Teléfonos
1	Impresora
2	Grapadoras
2	Perforadoras
1	Sello con logo
2	Papeleras para basura
<b>HABITACIONES</b>	
36	Camas
36	Colchones semiortopedicos
36	Almohadas
108	Juegos de Sabanas
108	Toallas

36	Mesas de noche
36	Mecedoras
20	Televisores 32"
20	Timbres de alarma
36	Papeleras
<b>COMEDOR</b>	
7	Comedores de 6 puestos
<b>SALA</b>	
5	Salas (3 sillas individuales, sillón de 2 cuerpos y mesa de centro)/cada una.
1	Televisor 42"
1	DVD
1	Equipo de sonido
4	Computadores
<b>COCINA</b>	
1	Estufa Industrial
1	Refrigerador Industrial
	Utensilios de cocina
1	Campana extractora
1	Horno Industrial
<b>LAVANDERIA</b>	
1	Lavadora secadora Industrial
1	Plancha industrial
<b>SALA DE MASAJES</b>	
4	Camillas de masajes
10	Toallas
	Aceites para masajes
<b>GIMNASIO</b>	

2	Bicicletas estáticas
10	Lazos
12	Mancuernas
2	Elípticas
10	Balones
10	Colchonetas
<b>CONSULTORIO</b>	
1	Camilla consultorio
1	Camilla de primeros auxilios
2	Sillas de ruedas
1	Botiquín
2	Cilindros de oxígeno
2	Tensiómetros
1	Fonendoscopio
1	Estetoscopio
1	Otoscopio
2	Termómetros
1	Oftalmoscopio
<b>EXTERIOR</b>	
8	Mesas
32	Sillas

**Anexo Q Contrato De Prestación De Servicios Hogar Geriátrico Canitas De Ángel**

FORMATO No. 001.

Entre los suscritos a saber: \_\_\_\_\_ identificado con la Cédula de Ciudadanía número \_\_\_\_\_ expedida en \_\_\_\_\_, quien actúa en nombre y representación legal de la institución HOGAR GERIÁTRICO CANITAS DE ÁNGEL, legalmente constituido, identificado con el Nit: 000000000 de la cámara de comercio de la ciudad de Bucaramanga, quien para los efectos de este contrato se denominará 'EL CONTRATISTA'; Y de la otra, \_\_\_\_\_, identificado con Cédula de Ciudadanía número \_\_\_\_\_ expedida en \_\_\_\_\_, quien para los efectos de este contrato se denominará 'EL CONTRATANTE'.

NOMBRE DEL PACIENTE: ----- EDAD: -----

PATOLOGIA: ----- ANEXA HISTORIA CLINICA: -----

Hemos convenido celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios del HOGAR GERIÁTRICO CANITAS DE ÁNGEL, el cual se regirá por las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables, y demás normas concordantes, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES PRIMERA: OBJETO: EL CONTRATISTA se obliga para con EL CONTRATANTE a brindar un servicio integral a los pacientes del HOGAR GERIÁTRICO CANITAS DE ÁNGEL, LO PRINCIPAL DEL SERVICIO y demás actividades propias del servicio contratado el cual debe realizar de conformidad con las condiciones y cláusulas adicionales del presente documento.

SEGUNDA: PLAZO. El periodo del servicio del presente contrato al paciente ----- será de \_\_\_\_\_ el cual podrá prorrogarse por acuerdo

entre las partes con antelación a la fecha de su expiración mediante la celebración de un contrato adicional que deberá constar por escrito.

TERCERA: Que para el cumplimiento del objeto contractual anteriormente mencionado, EL CONTRATISTA, tiene a su cargo las obligaciones derivadas del servicio las siguientes: a)Cuidado y atención del adulto mayor b)Alimentación c)Hospedaje d)Cuidado especial las 24 horas e)Terapia Física y Ocupacional f)Actividades Lúdicas g)Apoyo espiritual h)Actividades en Familia i)Rumbaterapia j)Hidroterapia k)Servicio de transporte. El CONTRATISTA se compromete a cumplir con todas las obligaciones y compromisos que se estipulan en el contrato, siempre y cuando anexen los familiares del paciente historia clínica del estado actual del mismo.

Nota: EL CONTRATANTE debe notificar la no aceptación de alguno de los servicios, esto debe quedar por escrito en el presente contrato.

CUARTA: El CONTRATANTE se obliga: a) A brindarle toda la información requerida al CONTRATISTA, del estado del paciente, sin omitir ninguna regularidad, so pena de darse por terminado el presente contrato. PARRAGRAFO: Si el paciente requiere por su condición de estado de salud, alguna especialidad que no esté contemplada en las obligaciones del CONTRATISTA, este deberá proporcionarse para brindarle al paciente ----- un servicio completo, de lo contrario exonera de toda responsabilidad al HOGAR GERIATICO CANITAS DE ANGEL de toda responsabilidad penal y civil, así mismo de cualquier causal que no se estipule dentro del presente contrato, y que no esté dentro de los servicios prestados por el CONTRATISTA. C) se obliga a realizar el pago oportuno del servicio contratado. D) se obliga a visitar al paciente dos veces por mes, para conocer el estado físico y mental del mismo, si no lo cumple, sería una causal para dar por terminado el presente contrato, e) Si posteriormente el paciente presente una patología diferente al ingreso y requiere de un cuidado especial, debe proporcionarle los medios idóneos al CONTRATISTA para seguir prestando los servicios, porque este no será responsable de los resultados que la

negligencia del CONTRATANTE, de no brindarlos a tiempo. F) las demás que no esté estipuladas en los servicios del HOGAR GERIATICO CANITA DE ANGEL, quedan a cargo del CONTRATANTE.

QUINTA: VALOR. El valor del contrato será por la suma de \_\_\_\_\_.  
(\_\_\_\_\_..).

SEXTA: FORMA DE PAGO. El valor pactado en la cláusula anterior será cancelado así: \_\_\_\_\_,

SEPTIMA: TERMINACIÓN. El presente contrato podrá darse por terminado por mutuo acuerdo entre las partes, o en forma unilateral por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, por cualquiera de ellas.

OCTAVA: CESIÓN DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA no podrá ceder parcial ni totalmente la ejecución del presente contrato a un tercero salvo previa autorización expresa y escrita de EL CONTRATANTE.

NOVENA: PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO: El presente contrato se entenderá perfeccionado con la suscripción del mismo. Para constancia de todo lo anterior, el presente contrato se firma a los XX días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Representante Legal del Contratista  
C.C.

CONTRATANTE  
C.C.

## Anexo R Estudio Financiero Escenario 1

### INVERSIÓN INICIAL

<b>EDIFICACIONES</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>
terreno	1	\$200.000.000	\$200.000.000
Construcción	1	\$ 300.000.000	\$300.000.000
		TOTAL	\$500.000.000

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>
cama	36	\$ 210.000	\$ 7.560.000
colchones	36	\$140.000	\$ 5.040.000
almohadas	36	\$15.000	\$ 540.000
juegos de sábanas	108	\$20.000	\$ 2.160.000
toallas	108	\$13.000	\$ 1.404.000
mesas de noche	36	\$60.000	\$2.160.000
Mecedoras	36	\$195.000	\$7.020.000
televisores 32"	20	\$616.000	\$12.320.000
televisor 42"	1	\$990.000	\$990.000
Papeleras	36	\$8.300	\$298.800
Escritorio gerente	1	\$316.000	\$316.000
Escritorio secretaria	1	\$158.000	\$158.000
Silla gerente	1	\$89.900	\$89.900
Silla secretaria	1	\$74.925	\$74.925
sillas auxiliares	4	\$79.900	\$319.600
Sillones	2	\$155.000	\$310.000
archivadores	2	\$172.000	\$344.000
Biblioteca escalonada	1	\$139.900	\$139.900
comedor 6 puestos	7	\$590.000	\$4.130.000
sala	5	\$725.000	\$3.625.000
camillas masajes	4	\$190.000	\$760.000
		TOTAL	\$49.760.125

<b>MAQUINARIA Y EQUIPO</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>
estufa industrial	1	\$2.300.000	\$2.300.000
Refrigerador	1	\$6.977.000	\$6.977.000

equipo de cocina	1	\$2.500.000	\$2.500.000
campana extractora	1	\$1.300.000	\$1.300.000
Horno	1	\$1.500.000	\$1.500.000
lavadora-secadora	1	\$2.000.000	\$2.000.000
camilla emergencia	1	\$175.000	\$175.000
camilla consultorio	1	\$250.000	\$250.000
Bicicleta estatica	2	\$334.827	\$669.654
Lasos	10	\$3.448	\$34.480
Mancuernas	12	\$6.034	\$72.408
Elípticas	2	\$409.138	\$818.276
Balones	10	\$38.103	\$381.030
Colchonetas	10	\$34.482	\$344.820
caminadoras auxiliares	2	\$180.000	\$360.000
sillas de ruedas	2	\$300.000	\$600.000
Botiquín	1	\$141.800	\$141.800
cilindro de oxigeno	2	\$357.000	\$714.000
Tensiómetro	2	\$40.517	\$81.034
Fonendoscopio	1	\$220.000	\$220.000
Estetoscopio	1	\$440.000	\$440.000
termometro	2	\$26.448	\$52.896
mesas exterior	8	\$66.000	\$528.000
sillas exterior	32	\$37.000	\$1.184.000
Extintores	2	\$150.000	\$300.000
		TOTAL	\$23.644.398

<b>EQUIPO DE COMPUTO Y COMUNICACIÓN</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>
Computadores	4	\$980.000	\$3.920.000
Teléfonos	1	\$70.000	\$70.000
Impresoras	1	\$310.000	\$310.000
Timbres	20	\$120.000	\$2.400.000
Dvd	1	\$175.000	\$175.000
Sonido	1	\$750.000	\$750.000
		TOTAL	\$7.625.000

<b>DIFERIDOS</b>	
<b>DESCRIPCION</b>	<b>COSTO</b>
Cámara de Comercio	\$270.000
Uso del suelo	\$45.000
Bomberos	\$20.000

Secretaria de Salud	\$4.000
Publicidad año 1	\$4.674.000
Planos	\$2.000.000
Diseño de la estructura del proyecto	\$1.900.000
TOTAL	\$8.923.000

<b>TOTAL INVERSION</b>	<b>\$589.952.523,00</b>
------------------------	-------------------------

<b>ACTIVOS</b>	<b>DEPRECIACIÓN</b>
Edificación	\$ 15.000.000
Muebles y enseres	\$ 4.976.013
Maquinaria y Equipo	\$ 2.364.440
Equipos de Cómputo y comunicación	\$ 1.525.000
	\$ 1.525.000

<b>FINANCIACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>MONTO</b>
Recursos Propios	60%	\$353.971.513
Crédito	40%	\$235.981.009
TOTAL	100%	\$589.952.523

### **CREDITO**

Monto	\$235.981.009
Tasa	0,79%
Plazo	60
Cuota	\$4.953.734

MES	SALDO	CAPITAL	INETERES	CUOTA
0	\$235.981.009			
1	\$232.891.525	\$3.089.484	\$1.864.250	\$4.953.734
2	\$229.777.634	\$3.113.891	\$1.839.843	\$4.953.734
3	\$226.639.143	\$3.138.491	\$1.815.243	\$4.953.734
4	\$223.475.858	\$3.163.285	\$1.790.449	\$4.953.734
5	\$220.287.582	\$3.188.275	\$1.765.459	\$4.953.734
6	\$217.074.120	\$3.213.462	\$1.740.272	\$4.953.734
7	\$213.835.271	\$3.238.849	\$1.714.886	\$4.953.734
8	\$210.570.836	\$3.264.436	\$1.689.299	\$4.953.734
9	\$207.280.611	\$3.290.225	\$1.663.510	\$4.953.734

10	\$203,964.393	\$3,316.217	\$1,637.517	\$4,953.734
11	\$200,621.978	\$3,342.416	\$1,611.319	\$4,953.734
12	\$197,253.157	\$3,368.821	\$1,584.914	\$4,953.734
13	\$193,857.723	\$3,395.434	\$1,558.300	\$4,953.734
14	\$190,435.465	\$3,422.258	\$1,531.476	\$4,953.734
15	\$186,986.170	\$3,449.294	\$1,504.440	\$4,953.734
16	\$183,509.627	\$3,476.544	\$1,477.191	\$4,953.734
17	\$180,005.619	\$3,504.008	\$1,449.726	\$4,953.734
18	\$176,473.929	\$3,531.690	\$1,422.044	\$4,953.734
19	\$172,914.338	\$3,559.590	\$1,394.144	\$4,953.734
20	\$169,326.627	\$3,587.711	\$1,366.023	\$4,953.734
21	\$165,710.573	\$3,616.054	\$1,337.680	\$4,953.734
22	\$162,065.953	\$3,644.621	\$1,309.114	\$4,953.734
23	\$158,392.539	\$3,673.413	\$1,280.321	\$4,953.734
24	\$154,690.106	\$3,702.433	\$1,251.301	\$4,953.734
25	\$150,958.424	\$3,731.682	\$1,222.052	\$4,953.734
26	\$147,197.261	\$3,761.163	\$1,192.572	\$4,953.734
27	\$143,406.385	\$3,790.876	\$1,162.858	\$4,953.734
28	\$139,585.561	\$3,820.824	\$1,132.910	\$4,953.734
29	\$135,734.553	\$3,851.008	\$1,102.726	\$4,953.734
30	\$131,853.121	\$3,881.431	\$1,072.303	\$4,953.734
31	\$127,941.027	\$3,912.095	\$1,041.640	\$4,953.734
32	\$123,998.026	\$3,943.000	\$1,010.734	\$4,953.734
33	\$120,023.877	\$3,974.150	\$979.584	\$4,953.734
34	\$116,018.331	\$4,005.546	\$948.189	\$4,953.734
35	\$111,981.141	\$4,037.189	\$916.545	\$4,953.734
36	\$107,912.058	\$4,069.083	\$884.651	\$4,953.734
37	\$103,810.829	\$4,101.229	\$852.505	\$4,953.734
38	\$99,677.200	\$4,133.629	\$820.106	\$4,953.734
39	\$95,510.916	\$4,166.284	\$787.450	\$4,953.734
40	\$91,311.718	\$4,199.198	\$754.536	\$4,953.734
41	\$87,079.346	\$4,232.372	\$721.363	\$4,953.734
42	\$82,813.539	\$4,265.807	\$687.927	\$4,953.734
43	\$78,514.031	\$4,299.507	\$654.227	\$4,953.734
44	\$74,180.558	\$4,333.473	\$620.261	\$4,953.734
45	\$69,812.850	\$4,367.708	\$586.026	\$4,953.734
46	\$65,410.637	\$4,402.213	\$551.522	\$4,953.734
47	\$60,973.647	\$4,436.990	\$516.744	\$4,953.734
48	\$56,501.604	\$4,472.042	\$481.692	\$4,953.734
49	\$51,994.233	\$4,507.372	\$446.363	\$4,953.734

50	\$47.451.253	\$4.542.980	\$410.754	\$4.953.734
51	\$42.872.383	\$4.578.869	\$374.865	\$4.953.734
52	\$38.257.341	\$4.615.042	\$338.692	\$4.953.734
53	\$33.605.840	\$4.651.501	\$302.233	\$4.953.734
54	\$28.917.591	\$4.688.248	\$265.486	\$4.953.734
55	\$24.192.306	\$4.725.285	\$228.449	\$4.953.734
56	\$19.429.691	\$4.762.615	\$191.119	\$4.953.734
57	\$14.629.451	\$4.800.240	\$153.495	\$4.953.734
58	\$9.791.290	\$4.838.162	\$115.573	\$4.953.734
59	\$4.914.907	\$4.876.383	\$77.351	\$4.953.734
60	\$0	\$4.914.907	\$38.828	\$4.953.734

**COSTOS**

<b>ALIMENTACIÓN</b>	<b>PRECIO</b>
Desayuno	\$1.500
Merienda Vespertina	\$1.000
Almuerzo	\$2.000
Merienda Matutina	\$1.000
Cena	\$1.500
Alimentación persona/día	\$7.000
Alimentación persona/Año	\$2.555.000

<b>ASEO</b>	<b>PRECIO</b>
Persona/Día	\$1.000
Persona/Año	\$365.000

<b>TRANSPORTE</b>	<b>PRECIO</b>
Mes	\$1.800.000
Persona/Mes	\$50.000

<b>ALIMENTACION</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Número De Clientes	36	36	36	36	36
Valor Alimentación Persona/Año	\$2.555.000	\$2.631.650	\$2.710.600	\$2.791.917	\$2.875.675
<b>TOTAL</b>	<b>\$91.980.000</b>	<b>\$94.739.400</b>	<b>\$97.581.582</b>	<b>\$100.509.029</b>	<b>\$103.524.300</b>

<b>ASEO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Número De Clientes	36	36	36	36	36
Valor Aseo Persona/Año	\$365.000	\$375.950	\$387.229	\$398.845	\$410.811
<b>Total</b>	<b>\$13.140.000</b>	<b>\$13.534.200</b>	<b>\$13.940.226</b>	<b>\$14.358.433</b>	<b>\$14.789.186</b>

<b>ALIANZA AME</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Número De Clientes	36	36	36	36	36
Valor Alianza Persona/Mes	\$25.000	\$25.750	\$26.523	\$27.318	\$28.138
Valor Alianza Persona/Año	\$300.000	\$309.000	\$318.270	\$327.818	\$337.653
<b>TOTAL</b>	<b>\$10.800.000</b>	<b>\$11.124.000</b>	<b>\$11.457.720</b>	<b>\$11.801.452</b>	<b>\$12.155.495</b>

<b>SERVICIO TRANSPORTE</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Número De Clientes Que Se Transportarían/Mes	36	36	36	36	36
Valor Transporte Persona/Mes	\$50.000	\$51.500	\$53.045	\$54.636	\$56.275
Valor Transporte Persona/Año	\$600.000	\$618.000	\$636.540	\$655.636	\$675.305
<b>TOTAL</b>	<b>\$21.600.000</b>	<b>\$22.248.000</b>	<b>\$22.915.440</b>	<b>\$23.602.903</b>	<b>\$24.310.990</b>

<b>COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN</b>	<b>PRECIO</b>
Agua	\$400.000
Luz	\$200.000
Gas	\$100.000
Teléfono/Internet	\$80.000
Mantenimiento	\$100.000
<b>Total</b>	<b>\$880.000</b>
Costo/ Año	\$10.560.000
Costo Persona/Año	\$293.333

<b>COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Número De Clientes	36	36	36	36	36
Costo Persona/Año	\$293.333	\$302.133	\$311.197	\$320.533	\$330.149
<b>TOTAL</b>	<b>\$10.560.000</b>	<b>\$10.876.800</b>	<b>\$11.203.104</b>	<b>\$11.539.197</b>	<b>\$11.885.373</b>

<b>SERVICIOS PRESTACIONALES</b>	<b>%</b>
Cesantías	8,33%
Intereses De Cesantías	0,00%
Vacaciones	4,17%
Prima	8,33%
Parafiscales	9,00%
Caja De Compensación	4,00%
Sena	2,00%
ICBF	3,00%

Salud	8,50%
Pensión	12,00%
Riesgos Profesionales	0,70%
<b>TOTAL</b>	<b>51,0%</b>

<b>AÑO 1</b>					
<b>MANO DE OBRA</b>		<b>SALARIO MENSUAL</b>	<b>CARGA PRESTACIONAL</b>	<b>COSTO UNITARIO/MES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Manipuladoras De Alimentos	2	\$644.350	\$328.791	\$973.141	\$1.946.283
Nutricionista	1	\$900.000	\$459.241	\$1.359.241	\$1.359.241
Enfermeras	6	\$800.000	\$408.215	\$1.208.215	\$7.249.288
Fisioterapeuta	1	\$1.000.000	\$510.268	\$1.510.268	\$1.510.268
Psicóloga	1	\$900.000	\$459.241	\$1.359.241	\$1.359.241
Recreacionista	1	\$644.350	\$328.791	\$973.141	\$973.141
Auxiliares De Servicio	2	\$644.350	\$328.791	\$973.141	\$1.946.283
Medico	1	\$1.300.000	\$663.349	\$1.963.349	\$1.963.349
Enfermera Jefe	2	\$1.000.000	\$510.268	\$1.510.268	\$3.020.537

<b>AÑO 2</b>			
		<b>COSTO UNITARIO/MES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Manipuladoras De Alimentos	2	\$1.002.336	\$2.004.671
Nutricionista	1	\$1.400.019	\$1.400.019
Enfermeras	6	\$1.244.461	\$7.466.767
Fisioterapeuta	1	\$1.555.576	\$1.555.576
Psicóloga	1	\$1.400.019	\$1.400.019
Recreacionista	1	\$1.002.336	\$1.002.336
Auxiliares De Servicio	2	\$1.002.336	\$2.004.671
Medico	1	\$2.022.249	\$2.022.249
Enfermera Jefe	2	\$1.555.576	\$3.111.153

<b>AÑO 3</b>			
		<b>COSTO UNITARIO/MES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Manipuladoras De Alimentos	2	\$1.032.406	\$2.064.811
Nutricionista	1	\$1.442.019	\$1.442.019
Enfermeras	6	\$1.281.795	\$7.690.770
Fisioterapeuta	1	\$1.602.244	\$1.602.244
Psicóloga	1	\$1.442.019	\$1.442.019
Recreacionista	1	\$1.032.406	\$1.032.406
Auxiliares De Servicio	2	\$1.032.406	\$2.064.811
Medico	1	\$2.082.917	\$2.082.917

Enfermera Jefe	2	\$1.602.244	\$3.204.487
----------------	---	-------------	-------------

<b>AÑO 4</b>			
		<b>COSTO UNITARIO/MES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Manipuladoras De Alimentos	2	\$1.063.378	\$2.126.756
Nutricionista	1	\$1.485.280	\$ 1.485.280
Enfermeras	6	\$1.320.249	\$ 7.921.493
Fisioterapeuta	1	\$1.650.311	\$1.650.311
Psicóloga	1	\$1.485.280	\$1.485.280
Recreacionista	1	\$1.063.378	\$1.063.378
Auxiliares De Servicio	2	\$1.063.378	\$2.126.756
Medico	1	\$2.145.404	\$2.145.404
Enfermera Jefe	2	\$1.650.311	\$3.300.622

<b>AÑO 5</b>			
		<b>COSTO UNITARIO/MES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Manipuladoras De Alimentos	2	\$1.095.279	\$2.190.558
Nutricionista	1	\$1.529.838	\$1.529.838
Enfermeras	6	\$1.359.856	\$8.159.137
Fisioterapeuta	1	\$1.699.820	\$1.699.820
Psicóloga	1	\$1.529.838	\$1.529.838
Recreacionista	1	\$1.095.279	\$1.095.279
Auxiliares De Servicio	2	\$1.095.279	\$2.190.558
Medico	1	\$2.209.766	\$2.209.766
Enfermera Jefe	2	\$1.699.820	\$3.399.641

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Manipuladoras De Alimentos	\$23.355.394	\$24.056.055	\$24.777.737	\$25.521.069	\$26.286.701
Nutricionista	\$16.310.898	\$16.800.225	\$17.304.232	\$17.823.359	\$18.358.059
Enfermeras	\$86.991.456	\$89.601.199	\$92.289.235	\$95.057.913	\$97.909.650
Fisioterapeuta	\$18.123.220	\$18.666.917	\$19.226.924	\$19.803.732	\$20.397.844
Psicóloga	\$16.310.898	\$16.800.225	\$17.304.232	\$17.823.359	\$18.358.059
Recreacionista	\$11.677.697	\$12.028.028	\$12.388.869	\$12.760.535	\$13.143.351
Auxiliares De Servicio	\$23.355.394	\$24.056.055	\$24.777.737	\$25.521.069	\$26.286.701
Medico	\$23.560.186	\$24.266.992	\$24.995.001	\$25.744.851	\$26.517.197
Enfermera Jefe	\$36.246.440	\$37.333.833	\$38.453.848	\$39.607.464	\$40.795.687
<b>TOTAL</b>	<b>\$255.931.581</b>	<b>\$263.609.529</b>	<b>\$271.517.815</b>	<b>\$279.663.349</b>	<b>\$288.053.250</b>

<b>COSTOS DEL SERVICIO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
----------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Alimentación	\$91.980.000	\$94.739.400	\$97.581.582	\$100.509.029	\$103.524.300
Aseo	\$13.140.000	\$13.534.200	\$13.940.226	\$14.358.433	\$14.789.186
Mano De Obra	\$255.931.581	\$263.609.529	\$271.517.815	\$279.663.349	\$288.053.250
Alianza Ame	\$10.800.000	\$11.124.000	\$11.457.720	\$11.801.452	\$12.155.495
Transporte	\$21.600.000	\$22.248.000	\$22.915.440	\$23.602.903	\$24.310.990
CIF	\$10.560.000	\$10.876.800	\$11.203.104	\$11.539.197	\$11.885.373
<b>TOTAL</b>	<b>\$404.011.581</b>	<b>\$416.131.929</b>	<b>\$428.615.887</b>	<b>\$441.474.363</b>	<b>\$454.718.594</b>

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Costo Total Del Servicio	\$404.011.581	\$416.131.929	\$428.615.887	\$441.474.363	\$454.718.594
Número De Usuarios	36	36	36	36	36
Costo Del Servicio/Usuario	\$11.222.544	\$11.559.220	\$11.905.997	\$12.263.177	\$12.631.072

<b>COSTOS FIJOS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Mano De Obra	\$255.931.581	\$263.609.529	\$271.517.815	\$279.663.349	\$288.053.250
CIF	\$10.560.000	\$10.876.800	\$11.203.104	\$11.539.197	\$11.885.373
<b>TOTAL</b>	<b>\$266.491.581</b>	<b>\$274.486.329</b>	<b>\$282.720.919</b>	<b>\$291.202.546</b>	<b>\$299.938.623</b>

<b>COSTOS VARIABLES</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Alimentación	\$91.980.000	\$94.739.400	\$97.581.582	\$100.509.029	\$103.524.300
Aseo	\$13.140.000	\$13.534.200	\$13.940.226	\$14.358.433	\$14.789.186
Alianza Ame	\$10.800.000	\$11.124.000	\$11.457.720	\$11.801.452	\$12.155.495
Transporte	\$21.600.000	\$22.248.000	\$22.915.440	\$23.602.903	\$24.310.990
<b>TOTAL</b>	<b>\$137.520.000</b>	<b>\$141.645.600</b>	<b>\$145.894.968</b>	<b>\$150.271.817</b>	<b>\$154.779.972</b>

<b>ALIMENTACIÓN</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Acomodación 1	\$22.995.000	\$23.684.850	\$24.395.396	\$25.127.257	\$25.881.075
Acomodación 2	\$30.660.000	\$31.579.800	\$32.527.194	\$33.503.010	\$34.508.100
Acomodación 3	\$38.325.000	\$39.474.750	\$40.658.993	\$41.878.762	\$43.135.125
<b>ASEO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Acomodación 1	\$3.285.000	\$3.383.550	\$3.485.057	\$3.589.608	\$3.697.296
Acomodación 2	\$4.380.000	\$4.511.400	\$4.646.742	\$4.786.144	\$ 4.929.729
Acomodación 3	\$5.475.000	\$5.639.250	\$5.808.428	\$5.982.680	\$6.162.161
<b>TRANSPORTE</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Acomodación 1	\$5.400.000	\$5.562.000	\$5.728.860	\$5.900.726	\$6.077.748
Acomodación 2	\$7.200.000	\$7.416.000	\$7.638.480	\$7.867.634	\$8.103.663
Acomodación 3	\$9.000.000	\$9.270.000	\$9.548.100	\$9.834.543	\$10.129.579
<b>ALIANZA AME</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Acomodación 1	\$2.700.000	\$2.781.000	\$2.864.430	\$2.950.363	\$3.038.874

Acomodación 2	\$3.600.000	\$3.708.000	\$3.819.240	\$3.933.817	\$4.051.832
Acomodación 3	\$4.500.000	\$4.635.000	\$4.774.050	\$4.917.272	\$5.064.790

<b>COSTOS VARIABLES</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Acomodación 1	\$34.380.000	\$35.411.400	\$36.473.742	\$37.567.954	\$38.694.993
Acomodación 2	\$45.840.000	\$47.215.200	\$48.631.656	\$50.090.606	\$51.593.324
Acomodación 3	\$57.300.000	\$59.019.000	\$60.789.570	\$62.613.257	\$64.491.655

<b>COSTOS VARIABLES/PERSONA</b>	<b>MES/AÑO 1</b>	<b>MES/AÑO 2</b>	<b>MES/AÑO 3</b>	<b>MES/AÑO 4</b>	<b>MES/AÑO 5</b>
Acomodación 1	\$318.333	\$327.883	\$337.720	\$347.851	\$358.287
Acomodación 2	\$318.333	\$327.883	\$337.720	\$347.851	\$358.287
Acomodación 3	\$318.333	\$327.883	\$337.720	\$347.851	\$358.287

### GASTOS

		<b>SALARIO MENSUAL</b>	<b>CARGA PRESTACIONAL</b>	<b>COSTO UNITARIO/MES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Gerente	1	\$1.800.000	\$918.483	\$2.718.483	\$2.718.483
Secretaria	1	\$644.350	\$328.791	\$973.141	\$973.141
Contador	1	\$300.000	\$153.080	\$453.080	\$453.080

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Gerente	\$32.621.796	\$33.600.450	\$34.608.463	\$35.646.717	\$36.716.119
Secretaria	\$11.677.697	\$12.028.028	\$12.388.869	\$12.760.535	\$13.143.351
Contador	\$5.436.966	\$5.600.075	\$5.768.077	\$5.941.120	\$6.119.353
<b>TOTAL</b>	<b>\$49.736.459</b>	<b>\$51.228.552</b>	<b>\$52.765.409</b>	<b>\$54.348.371</b>	<b>\$55.978.822</b>

<b>PUBLICIDAD</b>	<b>PRECIO</b>
Cuñas Radiales	\$ 3.024.000
Página Web	\$ 400.000
Aviso Publicitario De Prensa	\$1.250.000
	\$4.674.000

<b>PUBLICIDAD</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Cuñas Radiales	\$3.024.000				
Página Web	\$400.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000
Aviso Publicitario De Prensa	\$1.250.000				
<b>TOTAL</b>	<b>\$4.674.000</b>	<b>\$100.000</b>	<b>\$100.000</b>	<b>\$100.000</b>	<b>\$100.000</b>

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Papelería	\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>
Amortizaciones	\$2.974.333	\$2.974.333	\$2.974.333

<b>GASTOS DEL SERVICIO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Mano De Obra	\$49.736.459	\$51.228.552	\$52.765.409	\$54.348.371	\$55.978.822
Publicidad		\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000
Papelería	\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000
Amortizaciones	\$2.974.333	\$2.974.333	\$2.974.333		
<b>TOTAL</b>	<b>\$53.010.792</b>	<b>\$54.602.886</b>	<b>\$56.139.742</b>	<b>\$54.748.371</b>	<b>\$56.378.822</b>

## Anexo S Estudio Financiero Escenario 2

<b>EDIFICACIONES</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>
Terreno	1	\$200.000.000	\$200.000.000
Construcción	1	\$300.000.000	\$300.000.000
		TOTAL	\$500.000.000

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>
Cama	36	\$210.000	\$7.560.000
Colchones	36	\$140.000	\$5.040.000
Almohadas	36	\$15.000	\$540.000
Juegos De Sabanas	108	\$20.000	\$2.160.000
Toallas	108	\$13.000	\$1.404.000
Mesas De Noche	36	\$60.000	\$2.160.000
Mecedoras	36	\$195.000	\$7.020.000
Televisores 32"	20	\$616.000	\$12.320.000
Televisor 42"	1	\$990.000	\$990.000
Papeleras	36	\$8.300	\$298.800
Escritorio Gerente	1	\$316.000	\$316.000
Escritorio Secretaria	1	\$158.000	\$158.000
Silla Gerente	1	\$89.900	\$89.900
Silla Secretaria	1	\$74.925	\$74.925
Sillas Auxiliares	4	\$79.900	\$319.600
Sillones	2	\$155.000	\$310.000
Archivadores	2	\$172.000	\$344.000
Biblioteca Escalonada	1	\$139.900	\$139.900
Comedor 6 Puestos	7	\$590.000	\$4.130.000
Sala	5	\$725.000	\$3.625.000
Camillas Masajes	4	\$190.000	\$760.000
		TOTAL	\$49.760.125

<b>MAQUINARIA Y EQUIPO</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>
Estufa Industrial	1	\$2.300.000	\$2.300.000
Refrigerador	1	\$6.977.000	\$6.977.000
Equipo De Cocina	1	\$2.500.000	\$2.500.000
Campana Extractora	1	\$1.300.000	\$1.300.000
Horno	1	\$1.500.000	\$1.500.000

Lavadora-Secadora	1	\$2.000.000	\$2.000.000
Camilla Emergencia	1	\$175.000	\$175.000
Camilla Consultorio	1	\$250.000	\$250.000
Bicicleta Estática	2	\$334.827	\$669.654
Lasos	10	\$3.448	\$34.480
Mancuernas	12	\$6.034	\$72.408
Elípticas	2	\$409.138	\$818.276
Balones	10	\$38.103	\$381.030
Colchonetas	10	\$34.482	\$344.820
Caminadoras Auxiliares	2	\$180.000	\$360.000
Sillas De Ruedas	2	\$300.000	\$600.000
Botiquín	1	\$141.800	\$141.800
Cilindro De Oxigeno	2	\$357.000	\$714.000
Tensiómetro	2	\$40.517	\$81.034
Fonendoscopio	1	\$220.000	\$220.000
Estetoscopio	1	\$440.000	\$440.000
Termómetro	2	\$26.448	\$52.896
Mesas Exterior	8	\$66.000	\$528.000
Sillas Exterior	32	\$37.000	\$1.184.000
Extintores	2	\$150.000	\$300.000
		TOTAL	\$23.644.398

<b>EQUIPO DE COMPUTO Y COMUNICACIÓN</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>
Computadores	4	\$980.000	\$3.920.000
Teléfonos	1	\$70.000	\$70.000
Impresoras	1	\$310.000	\$310.000
Timbres	20	\$120.000	\$2.400.000
Dvd	1	\$175.000	\$175.000
Sonido	1	\$750.000	\$750.000
		TOTAL	\$7.625.000

<b>DIFERIDOS</b>	
<b>DESCRIPCION</b>	<b>COSTO</b>
Cámara de Comercio	\$270.000
Uso del suelo	\$45.000
Bomberos	\$20.000
Secretaria de Salud	\$14.000
Publicidad año 1	\$4.674.000
Planos	\$2.000.000

Diseño de la estructura del proyecto	\$1.900.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 8.923.000</b>

<b>TOTAL INVERSION</b>	\$589.952.523
<b>ACTIVOS</b>	<b>DEPRECIACIÓN</b>
Edificación	\$15.000.000
Muebles y enseres	\$4.976.013
Maquinaria y Equipo	\$2.364.440
Equipos de Cómputo y comunicación	\$1.525.000
	\$ 1.525.000

<b>FINANCIACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>MONTO</b>
Recursos Propios	60%	\$353.971.513
Crédito	40%	\$235.981.009
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>\$589.952.523,00</b>

### CREDITO

Monto	\$235.981.009
Tasa	0,79%
Plazo	60
Cuota	\$4.953.734

<b>MES</b>	<b>SALDO</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>INETERES</b>	<b>CUOTA</b>
0	\$235.981.009			
1	\$232.891.525	\$3.089.484	\$1.864.250	\$4.953.734
2	\$229.777.634	\$3.113.891	\$1.839.843	\$4.953.734
3	\$226.639.143	\$3.138.491	\$1.815.243	\$4.953.734
4	\$223.475.858	\$3.163.285	\$1.790.449	\$4.953.734
5	\$220.287.582	\$3.188.275	\$1.765.459	\$4.953.734
6	\$217.074.120	\$3.213.462	\$1.740.272	\$4.953.734
7	\$213.835.271	\$3.238.849	\$1.714.886	\$4.953.734
8	\$210.570.836	\$3.264.436	\$1.689.299	\$4.953.734
9	\$207.280.611	\$3.290.225	\$1.663.510	\$4.953.734
10	\$203.964.393	\$3.316.217	\$1.637.517	\$4.953.734
11	\$200.621.978	\$3.342.416	\$1.611.319	\$4.953.734
12	\$197.253.157	\$3.368.821	\$1.584.914	\$4.953.734

13	\$193.857.723	\$3.395.434	\$1.558.300	\$4.953.734
14	\$190.435.465	\$3.422.258	\$1.531.476	\$4.953.734
15	\$186.986.170	\$3.449.294	\$1.504.440	\$4.953.734
16	\$183.509.627	\$3.476.544	\$1.477.191	\$4.953.734
17	\$180.005.619	\$3.504.008	\$1.449.726	\$4.953.734
18	\$176.473.929	\$3.531.690	\$1.422.044	\$4.953.734
19	\$172.914.338	\$3.559.590	\$1.394.144	\$4.953.734
20	\$169.326.627	\$3.587.711	\$1.366.023	\$4.953.734
21	\$165.710.573	\$3.616.054	\$1.337.680	\$4.953.734
22	\$162.065.953	\$3.644.621	\$1.309.114	\$4.953.734
23	\$158.392.539	\$3.673.413	\$1.280.321	\$4.953.734
24	\$154.690.106	\$3.702.433	\$1.251.301	\$4.953.734
25	\$150.958.424	\$3.731.682	\$1.222.052	\$4.953.734
26	\$147.197.261	\$3.761.163	\$1.192.572	\$4.953.734
27	\$143.406.385	\$3.790.876	\$1.162.858	\$4.953.734
28	\$139.585.561	\$3.820.824	\$1.132.910	\$4.953.734
29	\$135.734.553	\$3.851.008	\$1.102.726	\$4.953.734
30	\$131.853.121	\$3.881.431	\$1.072.303	\$4.953.734
31	\$127.941.027	\$3.912.095	\$1.041.640	\$4.953.734
32	\$123.998.026	\$3.943.000	\$1.010.734	\$4.953.734
33	\$120.023.877	\$3.974.150	\$979.584	\$4.953.734
34	\$116.018.331	\$4.005.546	\$948.189	\$4.953.734
35	\$111.981.141	\$4.037.189	\$916.545	\$4.953.734
36	\$107.912.058	\$4.069.083	\$884.651	\$4.953.734
37	\$103.810.829	\$4.101.229	\$852.505	\$4.953.734
38	\$99.677.200	\$4.133.629	\$820.106	\$4.953.734
39	\$95.510.916	\$4.166.284	\$787.450	\$4.953.734
40	\$91.311.718	\$4.199.198	\$754.536	\$4.953.734
41	\$87.079.346	\$4.232.372	\$721.363	\$4.953.734
42	\$82.813.539	\$4.265.807	\$687.927	\$4.953.734
43	\$78.514.031	\$4.299.507	\$654.227	\$4.953.734
44	\$74.180.558	\$4.333.473	\$620.261	\$4.953.734
45	\$69.812.850	\$4.367.708	\$586.026	\$4.953.734
46	\$65.410.637	\$4.402.213	\$551.522	\$4.953.734

47	\$60.973.647	\$4.436.990	\$516.744	\$4.953.734
48	\$56.501.604	\$4.472.042	\$481.692	\$4.953.734
49	\$51.994.233	\$4.507.372	\$446.363	\$4.953.734
50	\$47.451.253	\$4.542.980	\$410.754	\$4.953.734
51	\$42.872.383	\$4.578.869	\$374.865	\$4.953.734
52	\$38.257.341	\$4.615.042	\$338.692	\$4.953.734
53	\$33.605.840	\$4.651.501	\$302.233	\$4.953.734
54	\$28.917.591	\$4.688.248	\$265.486	\$4.953.734
55	\$24.192.306	\$4.725.285	\$228.449	\$4.953.734
56	\$19.429.691	\$4.762.615	\$191.119	\$4.953.734
57	\$14.629.451	\$4.800.240	\$153.495	\$4.953.734
58	\$9.791.290	\$4.838.162	\$115.573	\$4.953.734
59	\$4.914.907	\$4.876.383	\$77.351	\$4.953.734
60	\$0	\$4.914.907	\$38.828	\$4.953.734

### COSTOS

ALIMENTACIÓN	PRECIO
Desayuno	\$1.500
Merienda Vespertina	\$1.000
Almuerzo	\$2.000
Merienda Matutina	\$1.000
Cena	\$1.500
Alimentación persona/día	\$7.000
Alimentación persona/Año	\$2.555.000

ASEO	PRECIO
Persona/Día	\$1.000
Persona/Año	\$365.000

TRANSPORTE	PRECIO
Mes	\$1.800.000
Persona/Mes	\$50.000

ALIMENTACION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Número De Clientes	36	39	43	46	49
Valor Alimentación Persona/Año	\$2.555.000	\$2.631.650	\$2.710.600	\$ 2.791.917	\$2.875.675

TOTAL	\$91.980.000	\$102.634.350	\$116.555.779	\$128.428.204	\$140.908.075
-------	--------------	---------------	---------------	---------------	---------------

ASEO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Número De Clientes	36	39	43	46	49
Valor Aseo Persona/Año	\$365.000	\$375.950	\$387.229	\$398.845	\$410.811
TOTAL	\$13.140.000	\$14.662.050	\$16.650.826	\$18.346.886	\$20.129.725

ALIANZA AME	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Número De Clientes	36	39	43	46	49
Valor Alianza Persona/Mes	\$25.000	\$25.750	\$26.523	\$27.318	\$28.138
Valor Alianza Persona/Año	\$300.000	\$309.000	\$318.270	\$327.818	\$337.653
TOTAL	\$10.800.000	\$12.051.000	\$13.685.610	\$15.079.633	\$16.544.980

SERVICIO TRANSPORTE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Número De Clientes Que Se Transportarían/Mes	36	36	36	36	36
Valor Transporte Persona/Mes	\$50.000	\$51.500	\$53.045	\$54.636	\$56.275
Valor Transporte Persona/Año	\$600.000	\$618.000	\$636.540	\$655.636	\$675.305
TOTAL	\$21.600.000	\$22.248.000	\$22.915.440	\$23.602.903	\$24.310.990

COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN	PRECIO
Agua	\$400.000
Luz	\$200.000
Gas	\$100.000
Teléfono/Internet	\$80.000
Mantenimiento	\$100.000
Total	\$880.000
Costo/ Año	\$10.560.000
Costo Persona/Año	\$293.333

COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Número De Clientes	36	39	43	46	49
Costo Persona/Año	\$293.333	\$302.133	\$311.197	\$320.533	\$330.149
TOTAL	\$10.560.000	\$11.783.200	\$13.381.485	\$14.744.530	\$16.177.313

SERVICIOS PRESTACIONALES	%
Cesantías	8,33%
Intereses De Cesantías	0,00%

Vacaciones	4,17%
Prima	8,33%
Parafiscales	9,00%
Caja De Compensación	4,00%
Sena	2,00%
ICBF	3,00%
Salud	8,50%
Pensión	12,00%
Riesgos Profesionales	0,70%
<b>TOTAL</b>	<b>51,0%</b>

<b>AÑO 1</b>					
<b>MANO DE OBRA</b>		<b>SALARIO MENSUAL</b>	<b>CARGA PRESTACIONAL</b>	<b>COSTO UNITARIO/MES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Manipuladoras De Alimentos	2	\$644.350	\$328.791	\$973.141	\$1.946.283
Nutricionista	1	\$900.000	\$459.241	\$1.359.241	\$1.359.241
Enfermeras	6	\$800.000	\$408.215	\$1.208.215	\$7.249.288
Fisioterapeuta	1	\$1.000.000	\$510.268	\$1.510.268	\$1.510.268
Psicóloga	1	\$900.000	\$459.241	\$1.359.241	\$1.359.241
Recreacionista	1	\$644.350	\$328.791	\$973.141	\$973.141
Auxiliares De Servicio	2	\$644.350	\$328.791	\$973.141	\$1.946.283
Medico	1	\$1.300.000	\$663.349	\$1.963.349	\$1.963.349
Enfermera Jefe	2	\$1.000.000	\$510.268	\$1.510.268	\$ 3.020.537

<b>AÑO 2</b>			
		<b>COSTO UNITARIO/MES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Manipuladoras De Alimentos	2	\$ 1.002.336	\$2.004.671
Nutricionista	1	\$1.400.019	\$1.400.019
Enfermeras	6	\$1.244.461	\$7.466.767
Fisioterapeuta	1	\$1.555.576	\$1.555.576
Psicóloga	1	\$1.400.019	\$1.400.019
Recreacionista	1	\$1.002.336	\$1.002.336
Auxiliares De Servicio	2	\$1.002.336	\$2.004.671
Medico	1	\$2.022.249	\$2.022.249
Enfermera Jefe	2	\$ 1.555.576	\$3.111.153

<b>AÑO 3</b>			
		<b>COSTO UNITARIO/MES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Manipuladoras De Alimentos	3	\$1.032.406	\$3.097.217
Nutricionista	1	\$1.442.019	\$1.442.019
Enfermeras	8	\$1.281.795	\$10.254.359
Fisioterapeuta	1	\$1.602.244	\$1.602.244
Psicóloga	1	\$1.442.019	\$1.442.019
Recreacionista	1	\$1.032.406	\$1.032.406
Auxiliares De Servicio	3	\$1.032.406	\$3.097.217
Medico	1	\$2.082.917	\$2.082.917
Enfermera Jefe	2	\$1.602.244	\$3.204.487

<b>AÑO 4</b>			
		<b>COSTO UNITARIO/MES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Manipuladoras De Alimentos	3	\$1.063.378	\$3.190.134
Nutricionista	1	\$1.485.280	\$1.485.280
Enfermeras	8	\$1.320.249	\$10.561.990
Fisioterapeuta	1	\$1.650.311	\$1.650.311
Psicóloga	1	\$1.485.280	\$1.485.280
Recreacionista	1	\$1.063.378	\$1.063.378
Auxiliares De Servicio	3	\$1.063.378	\$3.190.134
Medico	1	\$2.145.404	\$2.145.404
Enfermera Jefe	2	\$1.650.311	\$3.300.622

<b>AÑO 5</b>			
		<b>COSTO UNITARIO/MES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Manipuladoras De Alimentos	3	\$1.095.279	\$3.285.838
Nutricionista	1	\$1.529.838	\$1.529.838
Enfermeras	8	\$1.359.856	\$10.878.850
Fisioterapeuta	1	\$1.699.820	\$1.699.820
Psicóloga	1	\$1.529.838	\$1.529.838
Recreacionista	1	\$1.095.279	\$1.095.279
Auxiliares De Servicio	3	\$1.095.279	\$3.285.838
Medico	1	\$2.209.766	\$2.209.766
Enfermera Jefe	2	\$1.699.820	\$3.399.641

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
--	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Manipuladoras De Alimentos	\$23.355.394	\$24.056.055	\$37.166.606	\$38.281.604	\$39.430.052
Nutricionista	\$16.310.898	\$16.800.225	\$17.304.232	\$17.823.359	\$18.358.059
Enfermeras	\$86.991.456	\$89.601.199	\$123.052.314	\$126.743.883	\$130.546.200
Fisioterapeuta	\$18.123.220	\$18.666.917	\$19.226.924	\$19.803.732	\$20.397.844
Psicóloga	\$16.310.898	\$16.800.225	\$17.304.232	\$17.823.359	\$18.358.059
Recreacionista	\$11.677.697	\$12.028.028	\$12.388.869	\$12.760.535	\$13.143.351
Auxiliares De Servicio	\$23.355.394	\$24.056.055	\$37.166.606	\$38.281.604	\$39.430.052
Medico	\$23.560.186	\$24.266.992	\$24.995.001	\$25.744.851	\$26.517.197
Enfermera Jefe	\$36.246.440	\$37.333.833	\$38.453.848	\$39.607.464	\$40.795.687
<b>TOTAL</b>	<b>\$255.931.581</b>	<b>\$263.609.529</b>	<b>\$327.058.630</b>	<b>\$336.870.389</b>	<b>\$346.976.501</b>

<b>COSTOS DEL SERVICIO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Alimentación	\$91.980.000	\$102.634.350	\$116.555.779	\$128.428.204	\$140.908.075
Aseo	\$13.140.000	\$14.662.050	\$16.650.826	\$18.346.886	\$20.129.725
Mano De Obra	\$255.931.581	\$263.609.529	\$327.058.630	\$336.870.389	\$346.976.501
Alianza Ame	\$10.800.000	\$12.051.000	\$13.685.610	\$15.079.633	\$16.544.980
Transporte	\$21.600.000	\$22.248.000	\$22.915.440	\$23.602.903	\$24.310.990
CIF	\$10.560.000	\$11.783.200	\$13.381.485	\$14.744.530	\$16.177.313
<b>TOTAL</b>	<b>\$404.011.581</b>	<b>\$426.988.129</b>	<b>\$510.247.770</b>	<b>\$ 537.072.545</b>	<b>\$565.047.585</b>

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Costo Total Del Servicio	\$404.011.581	\$426.988.129	\$510.247.770	\$537.072.545	\$565.047.585
Número De Usuarios	36	39	43	46	49
Costo Del Servicio/Usuario	\$11.222.544	\$10.948.414	\$11.866.227	\$11.675.490	\$11.531.583

<b>COSTOS FIJOS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Mano De Obra	\$255.931.581	\$263.609.529	\$327.058.630	\$336.870.389	\$346.976.501
CIF	\$10.560.000	\$11.783.200	\$13.381.485	\$14.744.530	\$16.177.313
<b>TOTAL</b>	<b>\$266.491.581</b>	<b>\$275.392.729</b>	<b>\$340.440.116</b>	<b>\$351.614.919</b>	<b>\$363.153.814</b>

<b>COSTOS VARIABLES</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Número de usuarios	36	39	43	46	49
Alimentación	\$91.980.000	\$102.634.350	\$116.555.779	\$128.428.204	\$140.908.075
Aseo	\$13.140.000	\$14.662.050	\$16.650.826	\$18.346.886	\$20.129.725
Alianza Ame	\$10.800.000	\$12.051.000	\$13.685.610	\$15.079.633	\$16.544.980
Transporte	\$21.600.000	\$22.248.000	\$22.915.440	\$23.602.903	\$24.310.990
<b>TOTAL</b>	<b>\$137.520.000</b>	<b>\$151.595.400</b>	<b>\$169.807.654</b>	<b>\$185.457.626</b>	<b>\$ 201.893.770</b>

<b>ALIMENTACIÓN</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Acomodación 1	\$22.995.000	\$26.316.500	\$29.816.595	\$33.503.010	\$37.383.775
Acomodación 2	\$30.660.000	\$36.843.100	\$37.948.393	\$44.670.680	\$51.762.150
Acomodación 3	\$38.325.000	\$39.474.750	\$48.790.791	\$50.254.515	\$51.762.150
<b>ASEO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Acomodación 1	\$3.285.000	\$3.759.500	\$4.259.514	\$4.786.144	\$5.340.539
Acomodación 2	\$4.380.000	\$5.263.300	\$5.421.199	\$6.381.526	\$7.394.593
Acomodación 3	\$5.475.000	\$5.639.250	\$6.970.113	\$7.179.216	\$7.394.593
<b>ALIANZA AME</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Acomodación 1	\$2.700.000	\$3.090.000	\$3.500.970	\$3.933.817	\$4.389.484
Acomodación 2	\$3.600.000	\$4.326.000	\$4.455.780	\$5.245.090	\$6.077.748
Acomodación 3	\$4.500.000	\$4.635.000	\$5.728.860	\$5.900.726	\$6.077.748
<b>TRANSPORTE</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Acomodación 1	\$5.400.000	\$6.180.000	\$7.001.940	\$7.867.634	\$8.778.969
Acomodación 2	\$7.200.000	\$8.652.000	\$8.911.560	\$10.490.179	\$12.155.495
Acomodación 3	\$9.000.000	\$9.270.000	\$11.457.720	\$11.801.452	\$12.155.495

<b>COSTOS VARIABLES</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Acomodación 1	\$34.380.000	\$39.346.000	\$44.579.018	\$50.090.606	\$55.892.768
Acomodación 2	\$45.840.000	\$55.084.400	\$56.736.932	\$66.787.474	\$77.389.986
Acomodación 3	\$57.300.000	\$59.019.000	\$72.947.484	\$75.135.909	\$77.389.986

<b>COSTOS VARIABLES/PERSONA</b>	<b>MES/AÑO 1</b>	<b>MES/AÑO 2</b>	<b>MES/AÑO 3</b>	<b>MES/AÑO 4</b>	<b>MES/AÑO 5</b>
Acomodación 1	\$318.333	\$327.883	\$337.720	\$347.851	\$358.287
Acomodación 2	\$318.333	\$327.883	\$337.720	\$347.851	\$358.287
Acomodación 3	\$318.333	\$327.883	\$337.720	\$347.851	\$358.287

## GASTOS

		<b>SALARIO MENSUAL</b>	<b>CARGA PRESTACIONAL</b>	<b>COSTO UNITARIO/MES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Gerente	1	\$1.800.000	\$918.483	\$2.718.483	\$2.718.483
Secretaria	1	\$644.350	\$328.791	\$973.141	\$973.141
Contador	1	\$300.000	\$153.080	\$453.080	\$453.080

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Gerente	\$32.621.796	\$33.600.450	\$34.608.463	\$35.646.717	\$36.716.119
Secretaria	\$11.677.697	\$12.028.028	\$12.388.869	\$12.760.535	\$13.143.351
Contador	\$5.436.966	\$5.600.075	\$5.768.077	\$5.941.120	\$6.119.353

TOTAL	\$49.736.459	\$51.228.552	\$52.765.409	\$54.348.371	\$55.978.822
-------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

PUBLICIDAD	PRECIO
Cuñas Radiales	\$3.024.000
Página Web	\$400.000
Aviso Publicitario De Prensa	\$1.250.000
	\$4.674.000,0

PUBLICIDAD	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Cuñas Radiales	\$3.024.000				
Página Web	\$400.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000
Aviso Publicitario De Prensa	\$1.250.000				
TOTAL	\$4.674.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Papelería	\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Amortizaciones	\$2.974.333	\$2.974.333	\$2.974.333

GASTOS DEL SERVICIO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mano De Obra	\$49.736.459	\$51.228.552	\$52.765.409	\$54.348.371	\$55.978.822
Publicidad		\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000
Papelería	\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000	\$300.000
Amortizaciones	\$2.974.333	\$2.974.333	\$2.974.333		
TOTAL	\$53.010.792	\$54.602.886	\$56.139.742	\$54.748.371	\$56.378.822

### FONDO DE CAPITALIZACIÓN

Fondo De Capitalización Acomodación Simple Paquete 12 Meses					
	MES	NUM. PERSONAS	VALOR AHORRO MENSUAL	AHORRO/PERSONA	TOTAL
AÑO 1	12	5	\$127.500	\$1.530.000	\$7.650.000
	AHORRO			\$125.589	
AÑO 2	12	6	\$130.050	\$1.560.600	\$9.363.600
	AHORRO			\$118.989	
AÑO 3	12	7	\$132.651	\$1.591.812	\$11.142.684

	AHORRO			\$322.056	
AÑO 4	12	7	\$135.304	\$1.623.648	\$11.365.538
	AHORRO			\$340.785	
AÑO 5	12	8	\$138.010	\$1.656.121	\$13.248.970
	AHORRO			\$371.751	

<b>Fondo De Capitalización Acomodación Doble Paquete 12 Meses</b>					
	MES	NUM. PERSONAS	VALOR AHORRO MENSUAL	AHORRO/P ERSONA	TOTAL
AÑO 1	12	7	\$117.500	\$1.410.000	\$9.870.000
	AHORRO			\$127.333	
AÑO 2	12	8	\$119.850	\$1.438.200	\$11.505.600
	AHORRO			\$116.975	
AÑO 3	12	8	\$122.247	\$1.466.964	\$11.735.712
	AHORRO			\$299.684	
AÑO 4	12	10	\$124.692	\$1.496.303	\$14.963.033
	AHORRO			\$310.975	
AÑO 5	12	11	\$127.186	\$1.526.229	\$6.788.523
	AHORRO			\$332.654	

<b>Fondo De Capitalización Acomodación Triple Paquete 12 Meses</b>					
	MES	NUM. PERSONAS	VALOR AHORRO MENSUAL	AHORRO/ PERSONA	TOTAL
AÑO 1	12	9	\$107.500	\$1.290.000	\$1.610.000
	AHORRO			\$144.844	
AÑO 2	12	9	\$109.650	\$1.315.800	\$1.842.200
	AHORRO			\$132.122	
AÑO 3	12	11	\$111.843	\$1.342.116	\$14.763.276
	AHORRO			\$298.342	
AÑO 4	12	11	\$114.080	\$1.368.958	\$15.058.542
	AHORRO			\$304.448	
AÑO 5	12	11	\$116.361	\$1.396.337	\$15.359.712
	AHORRO			\$319.555	

## Anexo T Cotizaciones



### COTIZACION COMERCIAL

FECHA: 2015-04-09

CONSECUTIVO: COT-04219

NIT:

ELABORADO POR: DIANA CAMACHO

CLIENTE:

CORREO ELECTRONICO:

DIRECCION:




MOVIL:


CIUDAD:

VALIDA HASTA: 09/05/2015

TELEFONO:

CONTÁCTO:

Producto	Descripcion	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
	ESTUFA A GAS 4 PTOS Marca: Pallomaro Referencia: EG4Q90 Cubierta fabricada en lámina de acero inoxidable calibre 18. Cuerpo en lámina de acero inoxidable calibre 20, con bases niveladoras en acero inox de 4.5 cms de diametro. Presenta cuatro quemadores dobles de 50.000 BTU/hora cada uno, con válvulas de control y con parrilla en hierro fundido, de 0.40 x 0.36 metros. Consumo: 200.000 BTU/hora. Dimensiones: Frente 0.90 / Fondo 0.80 / Altura 0.86 mts	1	\$3.606.000,00	\$4.182.960,00
	ESTUFA A GAS 4 PTOS Y HORNO Marca: Pallomaro Referencia: EG4QH90 Mueble fabricado completamente en acero inoxidable calibre 20 con patas en tubería de acero inoxidable de 1 5/8 pulgada con bases niveladoras en el mismo material, cuatro puestos presenta 4 quemadores de 50.000 BTU/hora cada uno con válvulas de control y con parrilla en hierro fundido de 0.40 x 0.36 metros. En la parte inferior presenta un horno fabricado en acero inoxidable calibre 20 aislado en su contorno por lana en fibra de vidrio de dos pulgadas de espesor. Calentamiento por medio de un quemador a gas de 30.000 BTU/hora, controlado por un termostato con graduación hasta 300 grados centígrados. Presenta dos parrillas y los soportes fabricadas en varilla de acero inoxidable, con rieles para la graduación de la altura. Dimensiones interiores del horno: Frente: 0.74 Fondo: 0.80 Altura: 0.42mts. Consumo total: 230.000 BUT/hora. Dimensiones del equipo: Frente: 0.90/ Fondo: 0.80/ Altura: 0.85 mts.	1	\$6.810.000,00	\$7.899.600,00
	ESTUFA A GAS 4 PTOS PLANCHA Y HORNO Marca: Pallomaro Referencia: EG4QAH133	1	\$8.813.000,00	\$10.223.080,00

Producto	Descripcion	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
	REFRIGERADOR HORIZONTAL 2 PTAS 16P Marca: TURBO AIR Referencia: TUR-60SD (16 pies cubicos / 2 naves con puertas). Sistema de refrigeración por aire forzado. Exterior totalmente en acero inoxidable, internamente son en acero inoxidable tipo 445, fácil de limpiar y sin ranuras de empate. Cuatro parrillas de varillas de acero inoxidable. Excelente sistema de enfriamiento: El poderoso sistema de refrigeración por aire forzado mantiene una temperatura constante, comprende un rango de temperatura entre 0.56 y 3 grados centígrados. Unidad de enfriamiento de 1/3 HP / 7 amperios. Dimensiones: Frente 1.53 / Fondo 0.765 / Altura 0.93 mts. Ruedas giratorias.	1	\$8.020.000,00	\$9.303.200,00
OBSERVACIONES:		FORMA DE PAGO		Contado
		SUBTOTAL		27,249,000
FIRMA		DESCUENTO TOTAL		\$0
Nombre: DIANA CAMACHO CEL. 3006131388		IVA		4,359,840
		TOTAL		31,608,840

**LH S.A.S.**

Nit. 900.294.380-1

Carrera 32 No. 36-13 PBX: 6326000 Bucaramanga

**Cotización al cliente**

No. CTP-1108

26 de marzo de 2015

Señores

**CLIENTE DE MOSTRADOR**

XXX

BUCARAMANGA

Asunto : Cotización al cliente 26-03-2015

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNIT.	DCTO.	IVA	VALOR TOTAL
770730390952	MULETA EN ALUMINO (M) LH925L(M)	3 UND	\$ 38.000,00		0%	\$ 114.000,00
770730392572	SILLA DE RUEDAS ESTANDAR CROMADA EN CORDOBAN DE 46 CM	3 UND	\$ 300.000,00		0%	\$ 900.000,00
770730391304	BOTIQUIN GRANDE PINTADO, CON VIDRIO Y CHAPA 50*36*15	1 UND	\$ 141.810,00		16%	\$ 141.810,00
770730391059	KIT TENSIOMETRO Y FONENDOSCOPIO	2 UND	\$ 40.517,00		16%	\$ 81.034,00
707387446697	FONENDOSCOPIO DE DOS SERVICIOS LITTMAN CLASSIC II PURPURA LH2209	1 UND	\$ 265.517,24		16%	\$ 265.517,00
770730390834	EQUIPO DE ORGANOS DE LOS SENTIDOS MODELO POCKET JUNIOR WELCH ALLYN LH95001	1 UND	\$ 443.103,45		16%	\$ 443.103,00
073796343699	TERMOMETRO DIGITAL MC 343 FLEX LAM	3 UND	\$ 28.448,00		16%	\$ 85.344,00
770730391766	DIVAN PARA FISIOTERAPIA PINTADO, MEDIDAS 1.80 MT X 65 CM, Y ORIFICIO FACIAL	2 UND	\$ 333.620,68		16%	\$ 667.241,00
770730391233	DIVAN PARA FISIOTERAPIA PINTADO, MEDIDAS 1.80 MT X 65 CM, CON CABECERO GRADUABLE Y ORIFICIO FACIAL	2 UND	\$ 366.810,34		16%	\$ 733.621,00
770730391272	DIVAN CORRIENTE PARA INYECTOLOGIA PINTADO, DE 0.56 m X 1.80 m	1 UND	\$ 254.310,00		16%	\$ 254.310,00
770730390809	TENSIOMETRO DE ANEROIDES DURASHOCK WELCH ALLYN LH-DS44-11CBT	1 UND	\$ 163.793,10		16%	\$ 163.793,00
OBSERVACIONES.						PARCIAL : \$ 3.849.773,00
El material cotizado puede varias de acuerdo al consumo en la sala de cirugía.						DESCUENTO :
Se suministra el instrumental y set específico por lo tanto la cirugía debe ser programada con anticipación.						IVA : \$ 453.724,00
						<b>TOTAL : \$ 4.303.497,00</b>
----- VIGENCIA DE LA COTIZACION -----						
Forma de envío		: Entregada en nuestro punto de venta				
Validez de la oferta : 15 días		Forma de pago : De contado contra entrega				
Fecha en que caduca : 13/04/2015						

Esperamos que los productos y servicios cotizados sean de su interés y nos ponemos a su entera disposición para resolverle cualquier pregunta sobre el particular.



Línea de atención al cliente 01 8000 120 320 y en Bogotá (1) 348 9898

E-mail: [sac@tiendasjumbo.co](mailto:sac@tiendasjumbo.co)



Calidad



Fácil y Seguro



Exclusividad



Acumula puntos



Entrega en tu Ciudad\*

## Cesta de compras

Producto	Envío	Precio	Cantidad	Total
 Silla Ejecutiva Londres - Con Brazos - Krea	a calcular	\$ 89.900,00	<input type="text" value="1"/>	\$ 89.900,00 <input type="checkbox"/>
 Silla Oficina Paris - Con brazos - Krea	a calcular	De \$ 99.900,00 Por \$ 74.925,00 	<input type="text" value="1"/>	\$ 74.925,00 <input type="checkbox"/>
 Silla Interlocutora Normandia - Básica - Krea	a calcular	\$ 79.900,00	<input type="text" value="4"/>	\$ 319.600,00 <input type="checkbox"/>
 Biblioteca Escalonada - Wengue - 120x120x30 - Dofl	a calcular	\$ 139.900,00	<input type="text" value="1"/>	\$ 139.900,00 <input type="checkbox"/>

Agregar un cupón de descuento

Subtotal \$ 649.300,00

Descuentos \$ -24.975,00

Total \$ 624.325,00



D M A  
Fecha: 24 03 15

Línea amiga 018000 917 380  
www.almacenesrayco.com

Nombre: Conitas de Angel. Teléfono: 3203212062

Dirección: Girón. Ciudad: Bop

Contado  Cheque  Crédito

**COTIZACIÓN**

ITEM	CANT	ARTICULO	REFERENCIA	TOTAL
5	1	Computadores Gentina ION Premium mucu.	\$	1512.000
20	1	TV Samsung. 32FH4005.	\$	809.000
		TV SONY 32R427	\$	793.000
1	1	TV 42" LG. Bordo LB550	\$	1376.000

Contado \$ \_\_\_\_\_ Tipo de Crédito \_\_\_\_\_

Cuota inicial \$ \_\_\_\_\_ Cuotas \_\_\_\_\_ Por Valor de \$ \_\_\_\_\_

Cuota inicial \$ \_\_\_\_\_ Cuotas \_\_\_\_\_ Por Valor de \$ \_\_\_\_\_

Cuota inicial \$ \_\_\_\_\_ Cuotas \_\_\_\_\_ Por Valor de \$ \_\_\_\_\_

Asesor : FRANCISCA

Teléfono : 313 442 2437 - 6427023

Sucursal : Rayco 36

**REFERIDOS**

Nombre: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Seguimiento 1 Fecha próximo contacto \_\_\_\_\_

Seguimiento 2 Fecha próximo contacto \_\_\_\_\_

ESTE DOCUMENTO NO ES VÁLIDO COMO RECIBO DE CAJA. ESTOS PRECIOS ESTAN SUJETOS A VARIACIÓN SIN PREVIO AVISO



25 03 15

**COTIZACIÓN**

CLIENTE: <i>Canitos de Angel.</i>		¿ Asociado ?		SI	NO
C.C.:			TEL:		
CORREO ELECTRONICO:					
DIRECCIÓN:					
CANT.	ARTICULO	V. UNITARIO	V. TOTAL		
20	TU Challenger 32B2B	616.000	12.320.000 =		
↓	TU LG 42 LB 550	990.000	990.000 =		
↓	Mini componente LG 9340	750.000	750.000 =		
↓	DUD BlyRay Bp 440	225.000	225.000 =		
<i>Todos los Articulos Tienen IVA Incluido</i>					
			<b>TOTAL \$ 14.285.000 =</b>		
<b>INFORMACIÓN DEL CRÉDITO</b>					
Tipo de Crédito:			Cuota Inicial:		
No. Cuotas:			Valor Cuota:		
Asesor Comercial: <i>Nayibis Guerra</i>					
Almacén: <i>315 6440425</i>			Tel: <i>6127837</i>		
Cotización válida por 8 días. Las promociones válidas sólo por su vigencia.					

**COOMULTRASAN MULTIACTIVA**  
Sede Administrativa - Bucaramanga  
Pbx. (7) 6434204 , Fax: (7) 6578181  
www.coomultrasan.com.co, mercadeo@coomultrasan.com  
Líneas de Atención en Bucaramanga 647 3300, resto del país 01-8000514441



# FRIO & CALOR S.A.

**COTIZACION**

CRA 27 No. 35 -53 TEL. 6343311 - 6352080

CR

Nº 17962

Fecha: Mayerli celi

Comprador: Canitas de Angel

Tel. 3203212262

CANT.	ARTICULO	VALOR
1	Vitrina WV-1650 Duplex	\$
	puerta Solida, de 1650 litros	\$
2	cuerpos en refrigeración y	\$
1	cuerpo en congelación	\$
12	Parrillas, gabinete interior	\$ 8'090.000
	y exterior en acero inox, con	\$
	trol digital, luz led, alto 198	\$
	cm, frente 196 cm, fondo 78	\$
	cm	\$
		\$
W1	vitrina WV-1100 Duplex, puertas	
	solida, de 1100 litros, refrigeración	6'977.000
	550 litros, temperatura de 0° a 10°	

Representante de Venta

Milena Marin 3186663778

**NO ES VALIDO COMO RECIBO DE PAGO**

# FRIO & CALOR S.A.

## COTIZACION

CRA 27 No. 35 -53 TEL. 6343311 - 6352080

CR

Nº 17963

Fecha: Mayerli celi

Comprador: Canitas de Angel

Tel. 3203212262

CANT.	ARTICULO	VALOR
	1 550 litros congelador temperatura	\$
	de -15°C a -20°C, gabinete inte	\$ 6.977.000
	rior y exterior en acero inox, alto 198	\$
	cm, frente 135 cm, fondo 74 cm	\$
		\$
		\$
1	Lavadora Samsung WA16F7L4	\$ 1.124.000
	UWA/AP	\$
		\$
		\$
		\$
		\$

Representante de Venta

Milena Marin 3186663778

**NO ES VALIDO COMO RECIBO DE PAGO**



**Tukasa- Centro**  
 Domingo López Morantes  
 Nit: 5.565.483-7  
 Cra 19 # 33-52/60 Telefax: 6706069

COTIZACION: # 08-002328

Fecha: 25 de Marzo de 2015  
 Nombre: **CANTAS DE ANGEL**  
 Nit:  
 Tel: 320-3212262  
 Correo:

En atención a su amable solicitud presento a consideración la siguiente cotización:

CODIGO	DESCRIPCION	CANT	V/R UNITARIO CON IVA	TOTAL CON IVA
0140290	Silla Playera Wengue Ref: 7798 Rimax	40	\$37.000=	\$1.480.000=
0020738	Papelera Vaiven 12 Ltrs Fantasia Rimo	36	\$8.300=	\$298.800=
0150157	Mesa Eterna de Centro Wengue Ref: 8909 Rimax	10	\$66.000=	\$660.000=
<b>Vendedor: Ingrid Carolina Torres</b>		<b>Productos:3</b>	<b>Total</b>	<b>\$2.438.800=</b>

La presente cotización está sujeta a variación de precios sin previo aviso.

Cordialmente  
  
 GERENTE COMERCIAL  
 NIT. 5565483-7  
 CRA 19 Nº 33-52/60 TEL: 6706069 BUCARAMANGA  
 TUKASA19@gmail.com  
**LAURA MILENA RODRIGUEZ PAREJA**  
 Gerente  
 ALMACEN TUKASA-CENTRO  
 Cra 19 Nº 33-52/60  
 TEL: (097)-6706069  
 Bucaramanga - Colombia  
 Tukasa19@gmail.com



**Deportes Vera Lima Cia. Ltda.**  
 Nit: 804.005.236-0  
 Calle 37 No 21-33 Bucaramanga  
 Teléfono: 6978266-6978265 Telefax: 6978264



**COTIZACIÓN**

Page 1 of 1

CLIENTE: CANTAS DE ANGEL	COTIZACIÓN NRO. <b>007.946</b>
NIT. Ó C.C.: 1052395369	FECHA: 25 de Marzo de 2015
DIRECCIÓN: GIRON	FEC VENCIMIENTO: 9 de Abril de 2015
TELÉFONO: 3203212262	VENDEDOR: CATERINE
CIUDAD: Bucaramanga	

REFERENCIA	DESCRIPCION	CANT	VLR UNIT	VALOR TOTAL
GIM01690982	BICICLETA ESTATICA MAGNETICA WT-5.1 SPORT FITNESS REF.060033	2	334.827,50	669.655
GIM01602437	ELIPTICA COMBO 8.2 AG REF. 060060	2	409.138,00	818.276
LAZ03200814	LAZO DE SALTO CORRIENTE	10	3.448,30	34.483
MAN01603744	MANCUERNAS ENCAUCHETADAS 2LB REF.070098	12	6.034,50	72.414
BOL03603949	BOLA GIMNASIA BODY 56CM	10	38.103,40	381.034
COL10103377	COLCHONETA ZOKKER ESPECIAL	10	34.482,80	344.828

SON: DOS MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL PESOS MCTE	CANT ARTICULOS:	46
	SUBTOTAL:	2.320.690
	VALOR IVA:	371.310
	<b>VALOR TOTAL:</b>	<b>S 2.692.000</b>

 VENDEDOR	_____ CLIENTE
--------------	------------------





**DECORAMOS CON CALIDAD Y ECONOMIA**  
**CLAUDIA PATRICIA DUARTE LIEVANO NIT. 63329235-7**  
 Cra. 17 No. 31-11 Bucaramanga Tel: 6338070 - 6802490

Bucaramanga, 24 de Marzo de 2015

Señores:

**CANITAS DE ANGEL**

## COTIZACION

CANTIDAD	DETALLE	V/UNITARIO	V/TOTAL
07	Comedor de 06 puestos rustico con plantilla y vidrio	\$590.000	\$4.130.000
36	Camas Rusticas de 1.00 Marfil	\$210.000	\$7.560.000
36	Mecedora Rusticas	\$195.000	\$7.020.000
5	Salas Pitufa Rusticas 3*3	\$725.000	\$3.625.000
36	Colchones Fantasy 100*18 doble propósito (ortopédico y semi ortopédico)	\$140.000	\$5.040.000
36	Colchones real sueño espuma rosada 100*18	\$103.000	\$3.708.000
72	Almohada Natural Plus fibra siliconada	\$15.000	\$1.080.000
36	Nocheros rusticas	\$60.000	\$2.160.000
1	Escritorio ejecutivo. Dimensiones (ancho 200cm, fondo 75cm Alto 75cm	\$316.000	\$316.000
3	Escritorio Es 02	\$158.000	\$474.000
2	Archivador 04 gavetas	\$172.000	\$344.000
		<b>TOTAL</b>	<b>\$35.457.000</b>

**CRA 17 #31-11 Bucaramanga TEL. 6338070 CEL.3165235972**

### Anexo U Plan De Medios

MEDIO	DETALLE	AÑO 0		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
		MES 11	MES 12					
PRENSA	Durante cinco domingos se publicara en la página social de Vanguardia Liberal un aviso en el que se ofrezcan los servicios que serán brindados por el hogar geriátrico.							
RADIO	Durante tres semanas se pautara 12 cuñas por día en los noticieros de las emisoras Caracol básica y La FM de RCN. 6 cuñas por cada una de las emisoras.							
PAGNA WEB	Se creará una página web con el fin de dar a conocer los servicios ofrecidos por el hogar geriátrico y tener mayor interacción con los posibles clientes.							

## Anexo V DOFA Y Cruce De Variables

		<b>DEBILIDADES</b>					
		(D1) Baja experiencia en el sector		(D2) Bajo nivel de confianza debido al desconocimiento de la marca		(D3) Alta inversión de capital	
<b>FORTALEZAS</b>	(F1) Se ofreceran servicios diferenciadores que puedan captar la atención de las personas.	(D1-F1) Diseñar un portafolio de servicios que sea novedoso y acorde a las necesidades de los clientes.	1,12	(D2-F1) Diseñar una estrategia de comunicación en la que se den a conocer los servicios a ofrecer	0,92	N/A	
	(F2) Se crearan instalaciones especificamente para la prestación del servicio.	(D1-F2) Diseñar espacios especificos para las actividades que desarrollaran los adultos mayores.	1,02	(D2-F2) Diseñar una estrategia de comunicación que muestre los beneficios que brindan las instalaciones del hogar geriátrico.	0,84	N/A	
	(F3) Se cuenta con inversionistas que poseen capital para la creación del hogar.	(D1-F3) Contratar personal calificado que garantice el bienestar del adulto mayor.	0,93	N/A	(D3-F3) Diseñar una estrategia de financiamiento que permita que los inversionistas aporten la parte que tienen disponible para el proyecto y el resto sea financiado por un banco que ofrezca baja tasa de interes.		0,69
<b>AMENAZAS</b>	(A1) Paradigmas que tiene la población acerca de los lugares de atención del adulto mayor y su pésimo servicio.	N/A		(D2-A1) Entregar informes periodicamente a las familias en los que se evidencie el proceso del adulto mayor en el hogar.	1,152	N/A	
	(A2) Poca acogida del programa por parte de los usuarios	(D1-A2) Diseñar una estrategia de comunicación que difunda los servicios y beneficios que serán ofrecidos en el hogar.	1,10	(D2-A2) Diseñar una estrategia de comunicación que muestre los beneficios que serán ofrecidos en el hogar geriátrico.	0,903	N/A	
	(A3) competencia con los hogares geriátricos existentes	(D1-A3) Diseñar un portafolio de servicios que cumplan las expectativas de los clientes a un costo asequible.	0,85	(D2-A3) Diseñar una estrategia que muestre los servicios diferenciadores que serán ofrecidos.	0,7	N/A	

	(01) Alta demanda		(02) Los servicios ofrecidos por los hogares geriátricos existentes no logran satisfacer las expectativas de los clientes		(03) Existen pocos hogares geriátricos que permitan la integración del adulto mayor con el medio ambiente.		(04) Los costos en los hogares geriátricos existentes son elevados a pesar que no brindan servicios especiales y no incluyen todos los gastos necesarios de los adultos mayores.	
(F1) Se ofreceran servicios diferenciadores que puedan captar la atención de las personas.	(O1-F1) Diseñar un portafolio de servicios que cumpla las expectativas de los clientes y tenga servicios diferenciadores.	0,66	(O2-F1) Diseñar un portafolio de servicios que logre satisfacer las expectativas de los clientes.	0,55	(O3-F1) Se diseñaran unas actividades en las que el adulto mayor pueda interrelacionarse con el medio ambiente.	0,45	(O4-F1) Diseñar un portafolio de servicios de calidad a un costo adsequible. Los servicios ofrecidos seran iguales para todos los residentes	0,40
(F2) Se crearan instalaciones especificamente para la prestación del servicio.	(O1-F2) Las instalaciones seran diseñadas con estilo campestre y espacios comodoss para que el adulto mayor realice las actividades sintiendose a gusto.	0,61	(O2-F2) Diseñar unas instalaciones con los espacios adecuados para brindar al adulto mayor un servicio de calidad.	0,50	(O3-F2) Se diseñaran instalaciones estilo campestre en las que el adulto mayor tenga espacios al aire libre para distraerse.	0,41	(O4-F2) Diseñar unas instalaciones campestres a un costo adsequible para las personas de estratos 3 y 4.	0,37
(F3) Se cuenta con inversionistas que poseen capital para la creación del hogar.	N/A		(O2-F3) Se diseñara un hogar geriátrico que cumpla las expectativas de los clientes según el analisis de las investigaciones de mercados.	0,46	N/A		(O4-F3) Se diseñaran espacios pensados especificamente en el bienestar de los adultos mayores residentes.	0,33
(A1) Paradigmas que tiene la población acerca de los lugares de atención del adulto mayor y su pesimo servicio.	(O1-A1) Diseñar una estrategia de comunicación que difunda los servicios que van a ser ofrecidos por el hogar geriátrico con el fin de captar la atención de los clientes	0,8291	(O2-A1) Entregar informes a las familias en los que se evidencie el proceso del adulto mayor en el hogar.	0,684	(O3-A1) Realizar actividades en las que las personas puedan asistir al hogar geriátrico por un día y conocer el lugar y los servicios que se prestan.	0,56	N/A	
(A2) Poca acogida del programa por parte de los usuarios	(O1-A2) Diseñar una estrategia de comunicación que muestre los servicios diferenciadores que ofrece el hogar geriátrico.	0,6502	N/A		(O3-A2) Diseñar una estrategia de comunicación que se centre en dar a conocer las instalaciones del hogar.	0,44	(O4-A2) Diseñar una estrategia de comunicación que muestre la ventaja de costo/beneficio ofrecida por el hogar.	0,3922
(A3) competencia con los hogares geriátricos existentes	(O1-A3) Diseñar un portafolio de servicios que cumpla las expectativas de los clientes.	0,504	(O2-A3) Brindar servicios especiales a un costo accequible.	0,416	(O3-A3) Diseñar un programa de actividades al aire libre que motiven al adulto mayor y lo hagan sentir activo desarrollando actividades de su interes.	0,34	(O4-A3) Se diseñaran servicios que hagan que el hogar geriátrico sea competitivo tanto en servicios como en precio.	0,304

		(O5) Las familias no disponen del tiempo y los conocimientos para cuidar al adulto mayor.		(O6) Los hogares geriátricos existentes no incentivan la responsabilidad que tiene la familia con el adulto mayor.		(O7) Los hogares geriátricos existentes no cuentan con alianzas estratégicas que complementen los servicios prestados.	
<b>FORTALEZAS</b>	(F1) Se ofrecerán servicios diferenciadores que puedan captar la atención de las personas.	(O5/F1) Se ofrecerá el servicio de transporte para que el adulto mayor pueda compartir tiempo con su familia sin que estos se tengan que encargar del desplazamiento.	0,37	(O6-F1) Se diseñará un documento que garantice que la familia estará presente en el proceso de estadia del adulto mayor en el hogar geriátrico.	0,35	(O7-F1) Se desarrollarán alianzas estratégicas con entidades reconocidas por su experiencia en atención al adulto mayor	0,31
	(F2) Se crearán instalaciones específicamente para la prestación del servicio.	(O5-F2) Se diseñarán espacios que fomenten la integración entre la familia y el adulto mayor.	0,34	N/A		N/A	
	(F3) Se cuenta con inversionistas que poseen capital para la creación del hogar.	N/A		N/A		N/A	
<b>AMENAZAS</b>	(A1) Paradigmas que tiene la población acerca de los lugares de atención del adulto mayor y su pésimo servicio.	(O5-A1) Se realizará acompañamiento tanto a la familia como al adulto mayor durante todo el proceso de estadia entregando reportes periódicos.	0,463	(O6-A1) Se diseñarán actividades en las que durante un día las personas podrán asistir al hogar geriátrico y conocer las actividades que se desarrollan.	0,4323	(O7-A1) Se ofrecerá a los usuarios un servicio integral que incluya servicios de salud, medicina especializada y acompañamiento en defunción.	0,39
	(A2) Poca acogida del programa por parte de los usuarios	(O5-A2) Se entregará un documento a la familia al momento de ingreso del adulto mayor en el que se demuestre el cumplimiento de todos los requisitos legales.	0,363	(O6-A2) Se ofrecerá a la familia acompañamiento durante la estadia del adulto mayor en el hogar y en el momento de fallecimiento.	0,339	(O7/A2) Se diseñará una estrategia de comunicación en la que se muestre el servicio integral ofrecido.	0,307
	(A3) competencia con los hogares geriátricos existentes	(O5-A3) Se diseñarán actividades que fomenten la participación y acompañamiento de la familia al adulto mayor en esta etapa de su vida.	0,281	(O6-A3) Se celebrará junto a las familias fechas especiales y acontecimientos importantes de la vida del adulto, además de realizar actividades de integración.	0,2628	(O7-A3) Se ofrecerán convenios con clínicas especializadas y asistencia médica las 24 horas.	0,24

ESTRATEGIA	PONDERACION	FRECUENCIA	FRECUENCIA ACUMULADA
(D2-A1) Entregar informes periodicamente a las familias en los que se evidencie el proceso del adulto mayor en el hogar.	1,15	0,041	0,041
(D1-F1) Diseñar un portafolio de servicios que sea novedoso y acorde a las necesidades de los clientes.	1,12	0,040	0,082
(D1-A2) Diseñar una estrategia de comunicación que difunda los servicios y beneficios que serán ofrecidos en el hogar.	1,10	0,039	0,121
(D1-F2) Diseñar espacios específicos para las actividades que desarrollarán los adultos mayores.	1,02	0,037	0,158
(D1-F3) Contratar personal calificado que garantice el bienestar del adulto mayor.	0,93	0,033	0,191
(D2-F1) Diseñar una estrategia de comunicación en la que se den a conocer los servicios a ofrecer	0,92	0,033	0,224
(D2-A2) Diseñar una estrategia de comunicación que muestre los beneficios que serán ofrecidos en el hogar geriátrico.	0,90	0,032	0,257
(D1-A3) Diseñar un portafolio de servicios que cumplan las expectativas de los clientes a un costo asequible.	0,85	0,031	0,287
(D2-F2) Diseñar una estrategia de comunicación que muestre los beneficios que brindan las instalaciones del hogar geriátrico.	0,84	0,030	0,317
(O1-A1) Diseñar una estrategia de comunicación que difunda los servicios que van a ser ofrecidos por el hogar geriátrico con el fin de captar la atención de los clientes	0,83	0,030	0,347
(D2-A3) Diseñar una estrategia que muestre los servicios diferenciadores que serán ofrecidos.	0,70	0,025	0,372
(D3-F3) Diseñar una estrategia de financiamiento que permita que los inversionistas aporten la parte que tienen disponible para el proyecto y el resto sea financiado por un banco que ofrezca baja tasa de interés.	0,69	0,025	0,397
(O2-A1) Entregar informes a las familias en los que se evidencie el proceso del adulto mayor en el hogar.	0,68	0,025	0,422
(D1-O1) Contratar personal con amplia experiencia en el sector que garantice el bienestar de los adultos mayores.	0,67	0,024	0,446
(O1-F1) Diseñar un portafolio de servicios que cumpla las expectativas de los clientes y tenga servicios diferenciadores.	0,66	0,024	0,470
(O1-A2) Diseñar una estrategia de comunicación que muestre los servicios diferenciadores que ofrece el hogar geriátrico.	0,65	0,023	0,493

(O1-F2) Las instalaciones seran diseñadas con estilo campestre y espacios comodos para que el adulto mayor realice las actividades sintiendose a gusto.	0,61	0,022	0,515
(O3-A1) Realizar actividades en las que las personas puedan asistir al hogar geriatico por un día y conocer el lugar y los servicios que se prestan.	0,56	0,020	0,535
(D1-O2) Diseñar una estrategia de comunicación que logre introducir y proporcionar la marca	0,55	0,020	0,555
(O2-F1) Diseñar un portafolio de servicios que logre satisfacer las expectativas de los clientes.	0,55	0,020	0,575
(O1-A3) Diseñar un portafolio de servicios que cumpla las expectativas de los clientes.	0,50	0,018	0,593
(O2-F2) Diseñar unas instalaciones con los espacios adecuados para brindar al adulto mayor un servicio de calidad.	0,50	0,018	0,611
(O5-A1) Se realizara acompañamiento tanto a la familia como al adulto mayor durante todo el proceso de estadia entregrado reportes periodicos.	0,46	0,017	0,627
(O2-F3) Se diseñara un hogar geriatico que cumpla las expectativas de los clientes según el analisis de las investigaciones de mercados.	0,46	0,016	0,644
(D2-O2) Diseñar servicios de calidad que cumplan las expectativas de los clientes.	0,46	0,016	0,660
(O3-F1) Se diseñaran unas actividades en las que el adulto mayor pueda interrelacionarse con el medio ambiente.	0,45	0,016	0,676
(O3-A2) Diseñar una estrategia de comunicación que se centre en dar a conocer las instalaciones del hogar.	0,44	0,016	0,692
(O6-A1) Se diseñaran actividades en las que durante un dia las personas podran asistir al hogar geriatico y conocer las actividades que se desarrollan.	0,43	0,016	0,707
(O2-A3) Brindar servicios especiales a un costo accequible.	0,42	0,015	0,722
(O3-F2) Se diseñaran instalaciones estilo campestre en las que el adulto mayor tenga espacios al aire libre para distraerse.	0,41	0,015	0,737
(O4-F1) Diseñar un portafolio de servcios de calidad a un costo adsequible. Los servicios ofrecidos seran iguales para todos los residentes	0,40	0,014	0,752
(O4-A2) Diseñar una estrategia de comunicación que muestre la ventaja de costo/beneficio ofrecida por el hogar.	0,39	0,014	0,766
(O7-A1) Se ofrecera a los usuarios un servicio integral que incluya servicios de salud, medicina especializada y acompañamiento en defunción.	0,39	0,014	0,780
(D1-O5) Se contratara personal capacitado y con amplia experiencia en el sector que garantice el bienestar y excelente cuidado del adulto mayor	0,37	0,013	0,793

VARIABLE DE MARKETING	ESTRATEGIA	NOMBRE	ESTRUCTURA	TIEMPO (Ver Anexo P. Gantt Estrategias)	COSTO ANUAL	COSTO TOTAL	
Producto	Construcción de las instalaciones del hogar geriátrico Canitas de Ángel	CONSTRUCCIÓN DEL HOGAR	1. Diseñar las instalaciones estilo campestre que permitan que el adulto mayor realice las diferentes actividades en los espacios adecuados, teniendo en cuenta las especificaciones descritas en la ley.	1 mes	\$2.000.000	\$302.000.000	
			2. Adquisición del crédito	1 mes			
			3. Construir las instalaciones según el diseño planteado.	5 meses	\$300.000.000		
	Diseñar un portafolio de servicios que sea novedoso y acorde a las necesidades de los clientes.	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Se diseñara un portafolio de servicios diferenciadores de excelente calidad donde el adulto mayor comparta con su familia y se interrelacione con el medio ambiente; entre ellos se tiene: * Servicio de transporte para que el adulto mayor pueda compartir con su familia sin que estos se preocupen por su traslado	60 meses		\$7.200.000	\$55.492.200
			*Actividades al aire libre como caminatas, ejercicios y juegos dirigidos.			\$7.732.200	
			*Actividades lúdicas como juegos de mesa, concursos y tardes de cine.			\$2.400.000	
			*Apoyo espiritual			\$10.800.000	
			*Terapias físicas y ocupacionales			\$26.400.000	
			*Control medico y psicológico				
			*Cursos interactivos como manualidades, música, entre otros				
			*Hora social				
	*Servicios prestados a través de alianzas con VITALGER IPS Medicina y servicios geriátricos, ARTROSCOPIA LTDA, AME Asistencia médica especializada.	\$960.000					
	Diseñar e implementar el proceso de selección y contratación que garantice un personal calificado para la	PERSONAL CALIFICADO PARA EL SERVICIO	1. Diseñar perfil del cargo, manual de funciones, estructura salarial en la que se especifiquen los requisitos de estudios y experiencia que va a tener cada uno de los cargos.	2 meses		\$500.000	\$2.944.350
2. Diseñar un procedimiento de selección y contratación en el que se determine el proceso a seguir.							
3. Ejecutar el proceso de selección y contratación según los requisitos exigidos en los manuales realizados.			1 mes	\$2.444.350			
Se ofrecerá a los usuarios un servicio integral que incluya servicios de salud, medicina especializada,	ALIANZAS ESTRATEGICAS	1. Obtención de información en entidades de la ciudad que brinden servicios complementarios a los ofrecidos en el hogar.	1 mes		\$400.000	\$11.200.000	
		2. se establecerán los convenios con clínicas como VITALGER IPS Medicina y servicios geriátricos, ARTROSCOPIA LTDA, AME Asistencia médica especializada, con el fin de ofrecer a los clientes un servicio integral			\$10.800.000		

Plaza	Se elegirá el lugar más adecuado para la construcción del hogar geriátrico cumpliendo con los factores definidos previamente.	INSTALACIONES DEL HOGAR	1. Cotizar posibles alternativas de terrenos	2 meses	\$ 500.000	\$200.500.000
			2. Realizar un análisis que permita determinar cuál de las alternativas es la más adecuada para el proyecto a ejecutar, teniendo en cuenta diferentes factores como ubicación, precio, clima y contaminación ambiental			
			3. Teniendo en cuenta el análisis escoger el lugar más adecuado para la construcción del proyecto.			
			4. Compra del terreno seleccionado.		\$ 200.000.000	
Promoción	Diseñar un plan de medios con el objetivo de introducir y posicionar la marca en el mercado (Ver anexo N. plan de medios)	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	1. Prensa: Durante cinco domingos se publicará en la página social de Vanguardia Liberal un aviso en el que se ofrezcan los servicios que serán brindados por el hogar geriátrico.	1,5 meses	\$ 1.250.000	\$5.074.000
			2. Radio: Durante tres semanas se pautará 6 cuñas por día en los noticieros de las emisoras Caracol básica y La FM de RCN	1 meses	\$ 3.024.000	
			3. Página web: Se creará una página web con el fin de dar a conocer los servicios ofrecidos por el hogar geriátrico y tener mayor interacción con los posibles clientes.	60 meses	\$ 800.000	
Precio	Diseñar una estructura de precios en la que se ofrecerán los mismos servicios a todos los usuarios, variando el costo según la acomodación	EQUILIBRIO COSTO-BENEFICIO	1. Testeo del mercado.	2 meses	\$ 700.000	\$1.200.000
			2. Determinar el costo de los servicios que se van a ofrecer teniendo en cuenta los beneficios a obtener.	2 meses	\$ 500.000	
			3. Calcular el precio de las diferentes alternativas de acomodación diseñadas en la estrategia de servicios.			
Performance	Acompañamiento periódico a las familias y participación de las mismas en el proceso del adulto mayor.	ACOMPañAMIENTO A LA FAMILIA	1. Se entregarán informes mensuales a las familias en los que se evidencie el proceso, evolución y estado del adulto mayor durante el mes.	60 meses	\$ 1.200.000	\$5.653.220
			2. Se diseñará un buzón de sugerencias donde el adulto y su familia puedan manifestar los cambios que le gustaría fueran implementados en las actividades desarrolladas por el hogar o las inconformidades del mismo.	60 meses	\$ 600.000	
			3. Se realizarán charlas, talleres y actividades para las familias y los adultos mayores que orienten y acompañen los cambios familiares que conllevan la estadía del adulto en el hogar.	6 meses	\$ 1.853.220	
			4. Se realizará el acompañamiento a la familia en el momento en que el adulto mayor fallece, y se apoyará en todos los trámites necesarios	10 meses	\$ 2.000.000	



## Anexo X Plano Hogar Geriátrico 1



## Anexo Y Manual Fondo De Capitalización

	<p style="text-align: center;"><b>HOGAR GERIÁTRICO “CANTITAS DE ÁNGEL Ltda.”</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL FONDO DE CAPITALIZACION</b></p>
<p><b>OBJETIVO:</b> Ofrecer al cliente una alternativa de ahorro mensual por medio del cual pueden acceder a un beneficio en la mensualidad del adulto mayor residenciado al cumplir un año del ahorro.</p>	
<p><b>NORMAS:</b></p>	
<p>Las siguientes normas son establecidas con el fin de dar seguridad en el ahorro programado teniendo en cuenta las diversas situaciones que se pueden presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ El cliente formara parte del ahorro de forma voluntaria, en ningún caso se obligara a hacerlo.</li><li>➤ Cada mes en la fecha programada se debe cancelar el valor del ahorro elegido.</li><li>➤ El beneficio no será acumulable se debe hacer efectivo al cumplir cada año de ahorro.</li><li>➤ Solo podrán acceder a este ahorro las personas que se encuentren residenciadas en el hogar.</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>NOTA:</b> Solo se regresa el dinero en el caso que el adulto mayor residenciado que forma parte del ahorro programado fallezca antes de cumplir el año necesario para acceder al beneficio. En el caso que la persona sea retirada del hogar no se regresara el dinero.</li></ul>	
<p style="text-align: right;">Elaboró: Autoras de tesis</p>	