FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CLUB DE ESPARCIMIENTO PARA ADULTOS MAYORES EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA

DUINA DEL CARMEN ALVAREZ LUNA
YENNY MARITZA BARRIOS RAMIREZ

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER UIS
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
IPRED
BUCARAMANGA
2013

FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CLUB DE ESPARCIMIENTO PARA ADULTOS MAYORES EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA

PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL

DUINA DEL CARMEN ALVAREZ LUNA
YENNY MARITZA BARRIOS RAMIREZ

DIRECTOR
ORLANDO LEÓN ORTEGA
Contador Público – Especialista en Gerencia de proyectos

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER UIS
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
IPRED
BUCARAMANGA
2013

Al Todopoderoso por la gracia de vivir, a mi familia por ser el principal motivo de mi inspiración, a mis amigos por su amistad, a mis compañeros de trabajo y estudio por su colaboración.

Duina del Carmen

A Dios por permitirme ser quien soy, a mi familia por ser como son y en especial por permitirme ser parte de ella, a mis amigos por compartir los momentos de mi vida y a mis compañeros por su compañía en el desarrollo de mis estudios.

Yenny Maritza

AGRADECIMIENTOS

Las autoras de este proyecto expresan sus más sinceros agradecimientos a:

- A Dios, por darnos la vida y los recursos necesarios para terminar con éxito nuestros estudios.

- A la Universidad Industrial de Santander, por habernos abierto las puertas a tan respetable y excelente institución.

- A todos los profesores que nos guiaron y enseñaron con sabiduría y paciencia y que a la vez nos incentivaron a inventar, reinventar, y por permitirnos desarrollar esta maravillosa experiencia educativa y ser egresados de esta prestigiosa institución.

- A su cuerpo docente, por sus enseñanzas durante nuestra preparación profesional.

- A cada uno de nuestros familiares y amigos por su apoyo y motivación incondicional.

- A todas las personas que de una u otra manera colaboraron con la elaboración de este proyecto.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	28
1. GENERALIDADES	30
2. ESTUDIO DEL MERCADO	38
2.1 OBJETIVOS	38
2.1.1 Objetivo General	38
2.1.2 Objetivo Específicos.	38
2.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	39
2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio	39
2.2.2 Servicios sustitutos	40
2.2.3 Servicios complementarios.	40
2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio respecto a la competencia	41
2.3. MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	42
2.3.1 Mercado potencial.	42
2.3.2 Mercado Objetivo.	42
2.4. LA DEMANDA	42
2.4.1 Investigación de Mercados	42
2.4.1.1 Planteamientos del problema.	43
2.4.1.2 Necesidades de Información.	43
2.4.1.3 Ficha Técnica de la Demanda	44
2.4.2 Tabulación, análisis y presentación de resultados.	46
2.4.2.1 Análisis concluyente de la encuesta aplicada	64
2.4.3 Estimación de la demanda.	66
2.4.4 Proyección de la demanda	66
2.5. LA OFERTA	67
2.5.1 Análisis de la situación actual de la competencia	71
2.5.2 Proyección de la oferta	72
2.6 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	72

2.6.1 Estructura de los canales actuales 72
2.6.2 Ventajas y Desventajas de los canales actuales 73
2.6.3 Selección de los canales de comercialización. 74
2.7. PRECIO 74
2.7.1 Análisis de precios 74
2.7.2 Estrategias de fijación de precios. 75
2.8 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN 75
2.8.1 Objetivos. 75
2.8.2 Logo 75
2.8.3 Lema. 77
2.8.4 Análisis de Medios. 77
2.8.5 Selección de medios 77
2.8.6 Selección de medios. 78
2.8.6 Estrategias 79
2.8.7 Presupuesto de Publicidad y Promoción 79
2.8.7.1 De lanzamiento 79
2.9 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO 81
3. ESTUDIO TÉCNICO 82
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO 82
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. 82
3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto. 83
3.1.3 Capacidad del proyecto 83
3.1.3.1 Capacidad total diseñada 83
3.1.3.2 Capacidad instalada. 84
3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada 85
3.2 LOCALIZACIÓN 85
3.2.1 Macrolocalización. 85
3.2.2 Microlocalización. 85
3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO 88
3.3.1 Ficha técnica del producto – por línea de producto o servicio 88

3.3.2 Diagrama de procedimientos. 89
3.3.3 Control de Calidad 89
3.3.4 Recursos 91
3.3.4.1 Recurso humano 91
3.3.4.2 Recurso físico. 92
3.3.5 Análisis de Proveedores. 101
3.3.6 Distribución de planta. 101
3.4. CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO 106
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO 107
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN 107
4.1.1 Aspectos legales. 108
4.1.2 Constitución Legal 109
4.2 CONSTITUCIÒN DE LA EMPRESA 111
4.2.1 Misión 111
4.2.2 Visión. 112
4.2.3 Políticas. 113
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 114
4.3.1 Organigrama 114
4.3.2 Descripción y perfil de cargos 115
4.3.4 Asignación salarial. 128
4.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO 129
5. ESTUDIO FINANCIERO 131
5.1 INVERSIONES 131
5.1.1 Maquinaria y Equipo 132
5.1.2 Inversión Diferida 141
5.1.3 Inversión de capital de Trabajo 143
5.1.3.1 Costos del servicio 143
5.1.3.2. Total costos de prestación del Servicio. 148
5.1.3.3 Total capital de trabajo 148

5.1.4 Inversión total 148
5.1.5. Fuentes de financiación 149
5.2 COSTOS 153
5.2.1 Costos Variables y Costos Fijos 153
5.2.2 Punto de equilibrio 153
5.2.3 Precio de Venta 154
5.3 ESTADOS FINANCIEROS 155
5.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO 156
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO 158
6.1 VALOR PRESENTE NETO 158
6.2 TASA INTERNA DE RETORNO 160
6.3 PERIODO DE RECUPERACIÓN 160
6.4 ANÁLISIS DE LAS RAZONES FINANCIERAS 161
6.4.1 Análisis de las Razones Financieras 161
6.4.1.1 Indicadores de liquidez 161
6.4.1.2 Indicadores de endeudamiento 162
6.4.1.3 Indicadores de actividad 162
6.4.1.4 Indicadores de rendimiento. 163
6.5 IMPACTO SOCIAL 163
6.5.1 Generación de empleo 163
6.5.2. Desarrollo Regional 164
6.5.3 Mejoramiento de la calidad de vida. 164
6.6 IMPACTO AMBIENTAL 164
CONCLUSIONES 169
RECOMENDACIONES 170
BIBLIOGRAFÍA 171
ANEXOS 173

LISTA DE CUADROS

Pág.

Cuadro 1. Ficha Técnica de la Demanda 44
Cuadro 2. Número de habitantes del Área Metropolitana de Bucaramanga 45
Cuadro 3. Género de la persona que responde. 46
Cuadro 4. Donde pasa la mayor parte del tiempo 47
Cuadro 5. Los Clubes que conocen 48
Cuadro 6. Aceptación en los servicios recibidos 49
Cuadro 7. Preferencias de lo que más que le gusta del Club. 50
Cuadro 8. Socio de algún Club o grupo. 51
Cuadro 9. Cuanto cancela por pertenecer a este Club 52
Cuadro 10. Preferencia en la existencia de un Club para la tercera edad 53
Cuadro 11. Pertenecería a un club 54
Cuadro 12. Decisión de afiliación al Club exclusivo y de esparcimiento para adultos mayores 55
Cuadro 13. Ubicación de la organización. 56
Cuadro 14. Tipo de actividades de esparcimiento 57
Cuadro 15. Otro tipo de actividades de esparcimiento 58
Cuadro 16. Frecuencia de asistencia a la organización. 59
Cuadro 17. En qué días prefiere asistir 60
Cuadro 18. Preferencia de asistir al Club con o sin acompañante 61
Cuadro 19. Cuanto pagaría por el servicio. 62
Cuadro 20. Con que acompañante le gustaría asistir 63
Cuadro 21. Factores obtenidos en la recolección de información 66
Cuadro 22. Proyección de la demanda 67
Cuadro 23. Paralelo Hogar Geriátrico y Club Hogar geriátrico: 68
Cuadro 24. Análisis de Medios 78
Cuadro 25. Presupuesto de Lanzamiento 80
Cuadro 26. Presupuesto de publicidad y sostenimiento 80
Cuadro 27. Proyección de minutos por año para personal operativo 84

Cuadro 28. Criterios de localización en el Área Metropolitana 86
Cuadro 29. Criterios de localización en el Municipio de Floridablanca 87
Cuadro 30. Ficha técnica del producto. 88
Cuadro 31. Necesidades de personal operativo 91
Cuadro 32. Adecuaciones del Gimnasio 94
Cuadro 33. Adecuaciones del Spa 95
Cuadro 34. Adecuaciones consultorios médicos 96
Cuadro 35. Maquinarias y equipos restaurante 97
Cuadro 36. Maquinarias y equipos Gimnasio 98
Cuadro 37. Maquinarias y equipos Consultorio y fisioterapia 99
Cuadro 38. Maquinarias y equipos Spa 100
Cuadro 39. Maquinarias y equipos salón de belleza 100
Cuadro 40. Descripción de cargo del gerente 115
Cuadro 41. Descripción del cargo de Contador 117
Cuadro 42. Descripción del cargo Medico Geriatra 118
Cuadro 43. Descripción del cargo Terapeuta Ocupacional 119
Cuadro 44. Descripción del cargo Fisioterapeuta 120
Cuadro 45. Descripción del cargo Auxiliar de Enfermería 121
Cuadro 46. Descripción del cargo Personal de Recepción 122
Cuadro 47. Descripción del cargo Auxiliar Contable 123
Cuadro 48. Descripción del cargo Recreacionista 124
Cuadro 49. Descripción del cargo Oficial de Servicios Generales 125
Cuadro 50. Descripción del cargo Auxiliar de servicios Generales 126
Cuadro 51. Descripción del cargo Auxiliar de Cocina 127
Cuadro 52. Asignación salarial 128
Cuadro 53. Maquinaria y equipo 132
Cuadro 54. Gimnasio muebles y enseres 133
Cuadro 55. Spa 134
Cuadro 56. Consultorios médicos 134
Cuadro 57. Total inversión fija 141
Cuadro 58. Inversión diferida adecuación restaurante y cocina 142

Cuadro 59. Inversión diferida adecuación gimnasio 142
Cuadro 60. Inversión diferida adecuación Spa y salón de belleza 142
Cuadro 61. Inversión diferida Consultorios médicos 143
Cuadro 62. Resumen costo materia prima 144
Cuadro 63. Insumos Restaurante 144
Cuadro 64. Insumos Gimnasio 144
Cuadro 65. Insumos Salón de Belleza 145
Cuadro 66. Proyección Mano de obra mensual, año 1 146
Cuadro 67. Proyección Mano de obra total anual 146
Cuadro 68. Proyección Mano de obra directa e indirecta 147
Cuadro 69. Costos Indirectos de fabricación 147
Cuadro 70. Costos de prestación del Servicio 148
Cuadro 71. Inversión total 148
Cuadro 72. Amortización 150
Cuadro 73. Costos Variables 153
Cuadro 74. Costos Fijos 153
Cuadro 75. Volumen de ventas 154
Cuadro 76. Margen de contribución por área 155
Cuadro 77. Estado de Ganancias y Pérdidas 155
Cuadro 78. Flujo de caja 155
Cuadro 79. Balance general 156

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Canal de mercadeo 72
Figura 2. Canales de Comercialización 74
Figura 3. Logosímbolo de "ABU-CLUB " 76
Figura 4. Área Metropolitana de Bucaramanga 85
Figura 5. Flujograma de procesos 89
Figura 6. Distribución de superficies. Plano 1 102
Figura 7. Organigrama propuesto para la empresa 114

LISTA DE GRÁFICAS

Pág.

Gráfica 1. Número de habitantes del Área Metropolitana de Bucaramanga 46
Gráfica 2. Género de la persona que responde. 47
Grafica 3. Donde pasa la mayor parte de su tiempo 48
Gráfica 4. Los clubes que conocen 49
Grafica 5. Aceptación en los servicios recibidos 50
Grafica 6. Preferencias de lo que mas que le gusta del Club. 51
Gráfica 7. Socio de algún Club o grupo. 52
Grafica 8. Cuanto cancela por pertenecer a este Club 53
Gráfica 9. Preferencia en la existencia de un Club para la tercera edad 54
Grafica 10. Pertenecería a un club 55
Grafica 11. Decisión de afiliación al Club exclusivo y de esparcimiento para adultos mayores 56
Grafica 12.Ubicación de la organización. 57
Grafica 13. Tipo de actividades de esparcimiento 58
Grafica 14. Otro tipo de actividades de esparcimiento 59
Gráfica 15. Frecuencia de asistencia a la organización 60
Grafica 16. En qué días prefiere asistir. 61
Grafica 17. Preferencia de asistir al Club con o sin acompañante. 62
Grafica 18. Cuanto pagaría por el servicio. 63
Grafica 19. Con que acompañante le gustaría asistir. 64

LISTA DE ANEXO

Pág.

Anexo A. Encuesta aplicada a adultos mayores habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana 173

GLOSARIO

ABANDONO: Se produce cuando cualquier persona que cuida y custodia a un anciano lo desampara de manera voluntaria.

ADULTO MAYOR: Con el fin de poder definir las características y necesidades de las personas que hacen parte del nicho objetivo se debe señalar cuales son las características que definen a un adulto mayor, tarea que no es fácil, ya que existen diversas consideraciones para delimitar el concepto adecuadamente. Situación que se complica aun mas cuando se tiene en cuenta que dependiendo de la fuente la definición cambia, por ejemplo en diversos países se consideran adultos mayores a personas mayores de 80 años (un ejemplo de esto es el Reino Unido), países en los cuales el promedio de edad es mucho mayor en comparación a países como los Latinoamericanos.

De otro lado la Organización Mundial de la Salud realiza sus estudios poblacionales por grupos de edad y se consideran ancianos a los mayores de 65 años. En el caso de La Organización Panamericana de la Salud los considera a partir de los 60 años. Otra fuente que se encuentra es la definición dada en la medicina geriátrica del llamado "Paciente Geriátrico", en esta definición se contemplan conceptos como la presencia de diversas enfermedades crónicas que provocan incapacidad y riesgo social, se puede tomar la siguiente definición "Sujeto normalmente de edad avanzada, especialmente frágil ante cualquier tipo de agresión, con patologías crónicas, múltiples y normalmente productoras de limitaciones funcionales físicas o psíquicas. Además, suelen ser personas que tienen problemas sociales sobreañadidos y, con mucha frecuencia, trastornos de comportamiento." [1] Otro punto de vista del cual se trata delimitar una definición de lo que es un anciano es del punto social, en diversas culturas como en la

[1] José Manuel Ribera Casado, Hospital Universitario San Carlos, Madrid, Características del paciente geriátrico, pág. 3)

colombiana se encuentran claros ejemplos en los cuales se trata de imponer la idea de que las personas mayores de 40 años ya se les consideran incapaces para realizar ciertas actividades laborales y en donde ya se consideran ancianos a personas mayores de 50 años.

De esta manera se llega a la definición de anciano por medio de el contexto de ciclo de vida, en el año 1978 se realiza una propuesta, en la cual se integran aspectos biológicos, psicológicos y sociales. Y en donde aunque la edad hasta cierto punto entra a definir las etapas, no es la característica fundamental para esta determinación, ya que se toma solo como una parte del proceso, se hablan de 4 etapas, pre adulta, adultez temprana, adultez media y adultez tardía la cual según Levinson se da después de los 60 años.

ALZHEIMER (Enfermedad de): La enfermedad de Alzheimer es un proceso neurodegenerativo multisistémico irreversible descubierto por Alois Alzheimer en 1907, es la principal causa de demencia senil y tercer problema de salud en occidente. Se manifiesta en forma de tres síntomas concatenados: trastornos de la memoria, otros trastornos cognitivos y del comportamiento. Su inicio es insidioso y su curso lento y progresivo, debuta con alteraciones **amnésicas** e incapacidad para retener nueva información. La evolución del trastorno se acompaña de desorientación en el tiempo, espacio y persona, alteraciones del lenguaje hablado y escrito (afasia y alexia), de las habilidades motoras (apraxia) de la integración de las percepciones (agnosia) y del cálculo mental, déficit en el pensamiento abstracto, en la capacidad de ejecución de tareas, cambios emocionales, de personalidad y de conductas, descontrol de esfínteres, que conllevan a una pérdida de la autonomía personal, llegando en a las últimas fases a un estado de completa dependencia. [2]

[2] Guía de actuación de la enfermedad de Alzheimer. (2003) SEGG. Madrid

CALIDAD DE VIDA: es un concepto utilizado para evaluar el bienestar social general de individuos y sociedades por si. El término se utiliza en una generalidad de contextos, tales como sociología, ciencia política, estudios médicos, estudios del desarrollo, etc. No debe ser confundido con el concepto de estándar o nivel de vida, que se basa primariamente en ingresos. Indicadores de calidad de vida incluyen no solo elementos de riqueza y empleo sino también de ambiente físico y arquitectónico, salud física y mental, educación, recreación y pertenencia o cohesión social.

CLASE SOCIAL: "agrupaciones de status principalmente basadas en el ingreso, la educación y la ocupación, y es posible inferir cierta conducta respecto a algunos productos y servicios incluyendo por ejemplo sus reacciones frente a la publicidad entre los miembros de una clase". La clase social es un elemento que influencia directamente el precio, si se identifica correctamente la clase social a la que se dirige el mercado de un producto o servicio, se pueden realizar inferencias en cuanto al precio que se puede y quiere cobrar por la adquisición del mismo, la clase social podría llevar a inferir que tipo de producto ofrecer, que cantidad y la clase de publicidad que se va a utilizar para poder promocionarlo.

CLUB: Según el diccionario de la real academia de la lengua española un club se define como: "Lugar donde se reúnen los miembros de Sociedades fundadas por un grupo de personas con intereses comunes y dedicados a actividades de distinta especie, principalmente recreativas, deportivas o culturales." [3]

CREATIVIDAD: Etimológicamente proviene del verbo griego que se traduce como "hacer". Capacidad para combinar elementos conocidos en un nuevo arreglo o disposición que tenga sentido o que cumpla una función útil Proceso intelectual caracterizado por la originalidad, el espíritu de adaptación y la posibilidad de hacer realizaciones concretas.

[3] drae.rae.es. Real academia de la lengua española

DEPRESIÓN GERIÁTRICA: pérdida del interés, desgano, baja energía, pérdida del sentido de vida, desesperanza en el futuro. Se diferencia de la depresión normal por tener más sintomatología médica. Muchas veces no existe una causa clara u objetiva para ésta sintomatología.

DETERIORO COGNITIVO: deterioro de las funciones mentales superiores, principalmente memoria, atención y velocidad de procesamiento de la información. Algunas veces es la fase pre-Alzheimer. Existen pérdidas de memoria asociadas a la edad que habría que diferenciar de deterioro cognitivo.

DISCAPACIDAD: Toda limitación grave que afecte o se espera que vaya a afectar durante más de un año a la actividad del que la padece y tenga su origen en una deficiencia. Se considera que una persona tiene una discapacidad aunque la tenga superada con el uso de ayudas técnicas externas.

DISFUNCIÓN EJECUTIVA: pérdida de la capacidad de planificar, secuenciar, jerarquizar y organizar. Generalmente asociada a disfunción del lóbulo frontal.

ENVEJECIMIENTO: Proceso de cambios graduales irreversibles en la estructura y función de un organismo que ocurren como resultado del paso del tiempo. Proceso que se extiende por toda la vida, que engloba una serie de cambios que se inician en el momento de la concepción, los cuales se hacen más evidentes después de la madurez.

ESPERANZA DE VIDA: Número de años, basado en proyecciones estadísticas conocidas que un conjunto de individuos con una determinada edad, pueden razonablemente llegar a vivir.

ESTRÉS DEL CUIDADOR: carga percibida por tener que cuidar a un Adulto Mayor. Generalmente se da en la esposa o hija. El cuidado del paciente aísla al

cuidador e influye tanto en su vida social, como en la parte médica. Existen bastantes licencias por esta causa, abandono laboral, lumbago, trastornos del sueño, Depresión y Ansiedad. Esto empeora cuando se trata del cuidado de una persona con Demencia (Alzheimer).

FUNCIONALIDAD: grado de independencia de un Adulto Mayor Actividades de la vida diaria: se dividen en básicas (alimentación, higiene personal, vestuario) e instrumentales (uso del teléfono, transferencia fuera del domicilio, manejo de finanzas, cocina).

HOGAR GERIÁTRICO: "Son considerados Establecimientos Residenciales para personas mayores las entidades que tienen como fin brindar servicios de alojamiento, alimentación, higiene, recreación activa o pasiva y atención médica y psicológica no sanatorial a personas mayores de 60 años, en forma permanente o transitoria, a título oneroso o gratuito."

JERARQUÍA: es el poder que tiene una persona dentro del grupo familiar, muchas veces relacionado con la edad o posición. Ej: padre, abuelo, hijos, el "patriarca" de la familia.

LÍMITES: se vincula al concepto de totalidad. Los límites van a asegurar el intercambio con el exterior, las influencias que tendrán los miembros de la familia y con quienes se vinculará ésta.

MALTRATO FÍSICO: Uso de la fuerza física. Agresión física no accidental realizada en contra de una persona mayor que daña la integridad corporal, con intención de provocar dolor, lesión corporal y en algunos casos desfiguración y/o muerte.

MALTRATO PSICOLÓGICO: Causar daño psicológico, infligir angustia, dolor emocional, estrés, y/o agredir la dignidad de una persona a través de insultos y agresiones verbales, amenazas, intimidaciones, humillaciones, infantilización, silencios ofensivos, amenazas de aislamiento abandono o institucionalización.

MIEDO A CAER O SÍNDROME POST-CAÍDA: miedo intenso luego de una caída, bastante parecido a Estrés Post-Trauma. Para tener Miedo a Caer no necesariamente hay que haber caído, puede ser cuando a alguien conocido le ha pasado. Este miedo invalida a la persona y la hace dejar de salir, junto con perder funcionalidad.

REHABILITACIÓN: Proceso de duración limitada y con objetivo definido encaminado a permitir que una persona con deficiencia alcance un nivel físico, mental y/o social funcional parcial o total, proporcionándole así los medios de modificar su propia vida.

ROLES: relacionado con la posición social de cada un en la familia. Algunas veces estos se dan de manera azarosa, otras veces son fijos o se relacionan con la profesión de los integrantes Ej: el tío soltero, el médico, el abogado, la hija mayor.

TOTALIDAD: se refiere a quienes componen una familia, generalmente se da por vínculos sanguíneos, pero muchas veces se incluye a parientes políticos, personal de servicio, o personas que vivan en la casa.

RESUMEN

TÍTULO: FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CLUB DE ESPARCIMIENTO PARA ADULTOS MAYORES EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA

AUTORAS: DUINA DEL CARMEN ALVAREZ LUNA
YENNY MARITZA BARRIOS RAMIREZ

DESCRIPCION O CONTENIDO: el presente trabajo de grado, hace referencia a la factibilidad de crear un club de esparcimiento para adultos mayores en Bucaramanga, con influencia en su área metropolitana, haciendo claridad que el planteamiento no corresponde a un hogar geriátrico, ni atención especializada a adultos mayores, la investigación desarrollada está dada a la recreación y esparcimiento especializado para adultos mayores, basado en la necesidad de espacios adecuados para el desarrollo de dichas actividades, con asistencia técnica en cada una de las actividades.

Esta investigación inicia con las generalidades tomando como referencias los planteamientos realizados en el anteproyecto, señalando como apoyo para sustentar sus conclusiones el estudio de mercados que utilizo la encuesta como instrumento de conocimiento de la demanda del servicio en la región y las ofertas del mismo.

Sus resultados se han tomado como referentes de proyección empresarial, logrando concretar la efectividad de su proyección con el respectivo análisis financiero y administrativo que hacen de la investigación un complemento solido para las pretensiones emprendedoras.

Por otra parte el estudio contempla el contenido social en cuanto a su preocupación por este segmento de la población, demostrando a través del estudio financiero y administrativo, como se puede lograr el proyecto con una inversión de $ 326.924.477.

_____
*Proyecto de grado
** Universidad Industrial de Santander instituto de proyección regional y educación a distancia Gestión Empresarial .IPRED.

ABSTRACT

TITLE: FEASIBILITY FOR THE CREATION OF A CLUB OF RELAXATION FOR GREATER ADULTS IN THE CITY OF BUCARAMANGA AND ITS METROPOLITAN AREA

AUTHOR: DUINA DEL CARMEN ALVAREZ LUNA
YENNY MARITZA BARRIOS RAMIREZ

DESCRIPTION OR CONTENT: the present work of degree, makes reference to the feasibility to create a club of relaxation for greater adults in Bucaramanga, with influence in its metropolitan area, making clarity that the exposition does not correspond to a geriatrical home, nor specialized attention to greater adults, the developed investigation is given to the recreation and relaxation specialized for greater adults, based on the necessity of spaces adapted for the development of these activities, with technical attendance in each one of the activities.

This investigation initiates with the majorities taking like references the expositions made in the first draft, taking as support to sustain to its conclusions the study of markets that I use the survey like instrument of knowledge of the demand of the service in the region and its results taken like referring from enterprise projection, managing to make specific the effectiveness of its projection with the respective financial and administrative analysis that makes of the investigation a complement been accustomed to for the enterprising pretensions.

Their results have been taken like referring from enterprise projection, managing to make specific the effectiveness of their projection with the respective financial and administrative analysis that makes of the investigation a complement been accustomed to for the enterprising pretensions.

On the other hand the study contemplates the social content as far as its preoccupation by this segment of the population, demonstrating through financial and administrative study, as the project with a $$ investment can be obtained 326.924.477.

*Project of degree

** Industrial University of Santander institute of regional projection and education at a distance Empresarial.IPRED management.

INTRODUCCIÓN

La problemática que presentan los adultos mayores ha sido motivo de atención permanente por organizaciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud OMS, que la definen como imperativa en la política de Salud Pública en el siglo XXI.

La vejez no es solo una etapa de la vida sino, parte del desarrollo del hombre. Los países desarrollados tienen mayor expectativa de vida al nacer que en los en vías de desarrollo, la expectativa de vida ha aumentado en unos 25 años a partir de los 65 años en este siglo.

La Organización Mundial de la Salud considera que la población de edad avanzada se puede dividir en "tercera edad" (recién jubilados) y cuarta edad (viejos jubilados), por lo general con más de 75 años.

Por otro lado, los adultos mayores necesitan más dinamismo y atención, que puede aminorar los estados depresivos y acrecentar el deseo de vivir.

Sin embargo, las iniciativas estatales tendientes a mejorar la situación de los adultos mayores en cuanto a recreación y esparcimiento, no pasa de ser un pequeño a poyo a los grupos creados en cada barrio, como en el caso de Bucaramanga, donde la Alcaldía Municipal a través de institutos como el INDERBU o la Secretaría de Desarrollo Social, envía un instructor dos o tres veces a la semana a dirigir secciones de gimnasia en los parques de la ciudad.

Los adultos, en una definitiva y lógica etapa de su vida, llegan a un periodo principalmente marcado por los cambios biológicos, psicológicos y sociales.

Los cambios biológicos, están marcados por cambios en el organismo, adaptación, lenificación, disminución de los órganos sensoriales y problemas de salud. Los cambios psicológicos, desmejora en gran parte las facultades intelectuales y mentales y causa efectos severos en el modo de encarar el proceso de envejecer. Por último, la sociedad limita las oportunidades y condiciones de vida para los mayores.

Ante esta situación, el objeto de la presente investigación es presentar a la comunidad del área Metropolitana de Bucaramanga una opción de carácter privada que permita al adulto mayor sano esparcimiento en espacios agradables con los cuidados requeridos y adecuados, brindando afecto y cordialidad.

1. GENERALIDADES

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 para una satisfacción de vida adecuada. [4]

La organización de la personalidad y los estilos de manejo son factores principales en el ajuste de vida del individuo según envejece. Esto tiene que ver con la manera en que el individuo se maneja en las diversas situaciones de su vida, 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 envolvimiento 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.

[4] COUTIER D. y otros. Actividades físicas y recreación. Editorial Gymnos, (2010). Pág. 12.España.

El hombre, a lo largo de toda su historia ha estado obsesionado, a la vez que ha mantenido un pulso con la naturaleza, por encontrar la mágica pócima de la eternidad. Pero la realidad es otra: “todo lo que empieza tiene un fin”.

El envejecimiento, un proceso más dentro de la carrera de la vida de los seres vivos. Se han hacho numerosos descubrimientos relacionados con las causas que lo provocan, son varias las teorías que se mueven en torno a tan misterioso proceso de deterioro de la vida. Todas en su mayor parte fundamentadas y aprobadas, pero ninguna llega al fondo de la cuestión, o quizá no hay fondo, simplemente hay que aceptarlo tal como es.

El envejecimiento conlleva una serie de cambios a nivel cardiovascular, respiratorio, metabólico, músculo esquelético, motriz, etc., que reducen la capacidad de esfuerzo y resistencia al estrés físico de los mayores, reduciéndose así mismo su autonomía y calidad de vida y su habilidad y capacidad de aprendizaje motriz.

La actividad física se reduce con la edad y constituye un indicador de salud. La reducción del repertorio motor, junto a la lentitud de los reflejos y descenso del tono muscular en reposo, entre otros factores, provocan descoordinación y torpeza motriz. La inmovilidad e inactividad es el mejor agravante del envejecimiento y la incapacidad de tal forma que, lo que deja de realizarse, fruto del envejecimiento pronto será imposible realizar.

El ejercicio físico tiene una incidencia específica sobre los sistemas que acusan la involución retrasando la misma de forma considerable, previniendo enfermedades y contribuyendo a mantener la independencia motora y sus beneficios sociales, afectivos y económicos.

Las actividades físicas recreativas han resultado una necesidad de la sociedad, por lo que se puede afirmar que desde tiempos remotos ha tenido diversas formas de manifestarse por la especie humana, la que ha venido transformándose y logrando cada vez una forma más organizada y aglutinadora a escala social. Al no tener la recreación un carácter clasista, ni ser patrimonio de nadie en específico, permite la práctica de los miembros de la sociedad sin soslayar las diferencias de recursos, posibilidades y tiempo disponible.

Aunque en muchos países latinoamericanos algunas personas asumen la recreación como algo superfluo y trivial que no corresponde al ámbito de lo socialmente esencial y que por tanto no debe estar dentro de las prioridades del estado, sino en el terreno del problema individual de la búsqueda de las opciones para disfrutarla, en toda sociedad, ella y el aprovechamiento del tiempo libre, juegan un papel importante en la vida cotidiana de la población y en las posibilidades de desarrollo humano y social. [5]

Contrariamente a esta afirmación, existe un reconocimiento formal a nivel internacional y nacional de la Recreación como derecho y necesidad fundamental, y en virtud de éste le corresponde al Estado la responsabilidad por viabilizarle a la población el acceso y disfrute a la misma. [6]

Los pronunciamientos de organismos internacionales referidos a la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, son diversos, y por efectos de pertinencia para la gestión del sector en Colombia, se relacionan aquellos de los organismos internacionales de los que es miembro el país.

La Asamblea General de Naciones Unidas aprueba el 10 de diciembre de 1948, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como una idea común de todos

[5] FUNILIBRE. Marco normativo para la recreación en Colombia.2011
[6] Ibid.

los pueblos y naciones, de esforzarse, a fin de que tanto individuos e instituciones, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto en los pueblos de los Estados miembros como entre los territorios colocados bajo su jurisdicción. Con esta proclama, la Asamblea General estatuye en su artículo 24: "Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas."

Así mismo, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del hombre, incluye, en el artículo 15, y como factor irrenunciable de derechos individuales, el siguiente: "Toda persona tiene derecho a descanso, a honesta recreación y a la oportunidad de emplear útilmente el tiempo libre, en beneficio de su mejoramiento espiritual, cultural y físico." [7]

En el ámbito específico de los derechos humanos, proclamados por algunas asociaciones internacionales, el 1o. de junio de 1970, en la ciudad de Ginebra, se establece que el hombre tiene derecho a conocer y participar en todo tipo de recreación durante su tiempo libre y lo materializa en el artículo 4, así: Artículo 4°. Todo hombre tiene el derecho de conocer y participar en todo tipo de recreación durante su tiempo libre, tales como: deportes, juegos, vida al aire libre, viajes, teatro, baile, arte visual, música, ciencia y manualidades, sin distinción de edad, sexo o nivel de educación.

En la conferencia de la Naciones Unidas sobre Asentamientos Humanos, Hábitat y medio ambiente, realizada en el año de 1976 en la ciudad de Vancouver, Canadá, los países asistentes acordaron que así como el medio ambiente es importante para el hombre, también es de igual importancia el vínculo con la recreación como factor de desarrollo integral y como medio idóneo para su protección. Es por ello

[7] Ibid.

que declararon por unanimidad, "....que la recreación es necesidad fundamental del hombre contemporáneo." [8]

Con la misma orientación, en el año de 1980, la Asamblea General de las Naciones Unidas, en un acto de gran importancia para el sector recreativo, declaró que para el hombre una de las necesidades básicas y fundamentales para su desarrollo integral es la recreación: "Después de la nutrición, salud, educación, vivienda, trabajo y seguridad social, la recreación debe considerarse como una necesidad básica, fundamental para su desarrollo." [9]

La convención sobre los derechos del niño, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, en atención al establecimiento de mecanismos de control y protección de los derechos de los niños del mundo, ratificó en su preámbulo que los Estado Partes, "...Reconociendo que el niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión... [10]

Han convenido lo siguiente: …Art. 31. 1) Los Estados Partes reconocen el derecho del niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas apropiadas para su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes. 2) Los Estados Partes respetarán y promoverán el derecho del niño a participar plenamente en la vida cultural y artística y propiciarán oportunidades apropiadas, en condiciones de igualdad, de participar en la vida cultural, artística, recreativa y de esparcimiento..." [11]

Como se infiere de los anteriores pronunciamientos, la recreación y el tiempo libre tienen el reconocimiento como derecho fundamental y necesidad básica.

[8] FUNILIBRE. Marco normativo para la recreación en Colombia.2011
[9] ibid
[10] Ibid
[11] Ibid.

Ello señala que evidentemente le cabe responsabilidad al Estado por procurar el respeto al derecho y la promoción de opciones para satisfacerla como necesidad, así como a los ciudadanos y personas reivindicarlo.

El hombre es un ser social, es imposible deslindarlo de la vida en especial, la vejez que no implica un deterioro catastrófico, al contrario es valioso e importante ya que se obtiene experiencia y aprendizajes, de allí que la vejez, representa la última etapa del ciclo vital, y como las etapas procedentes, tiene sus aspectos positivos y negativos, sus satisfacciones y dificultades.

La vejez no debe ser considerada como sinónimo de enfermedad. Las formas y características que se vive en este período están condicionadas en gran medida por la imagen social predominante en cada cultura, más que por los aspectos intrínsecos de cada sujeto.

Esto conlleva a pensar que la vejez siempre ha sido considerada más como una condición que como un proceso, sin embargo estamos hablando de un proceso lento y gradual que se manifiesta de manera diferente según la persona, es una continuación del ciclo biológico humano.

A nivel mundial, en la actualidad se ha observado con detenimiento desde el punto de vista socio-político el fenómeno relacionado con el aumento de la expectativa de vida y por ende el envejecimiento de la población, sobre todo de aquellos países donde la economía y la tecnología se han desarrollado a gran escala en función de mejorar la calidad de vida y dar frente de esta forma a los problemas globales.

En América Latina y el Caribe, de acuerdo a los datos suministrados por el Centro de Estudios Políticos para América Latina (2010), la población total de latinos para

el año 2011, sobrepasaba los 490 millones de personas, de los cuales 46 millones son considerados dentro del rango de población adulta mayor. [12]

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008), señala como uno de sus principios el derecho a la salud y la define como: "un bienestar físico, mental y social, y no simplemente la ausencia de una enfermedad". [13]

A este respecto en la conferencia Internacional de la OMS realizada en Canadá a finales del 2010, se declara que: la vía para hacer realidad esta meta es la atención primaria ya que esta no se limita a la actividad puramente asistencial sino que amplía sus objetivos hacia la educación y prevención de la salud y que el primer componente estratégico de la atención es la educación para la recreación del Adulto Mayor, que tiene como finalidad inculcar actitudes, hábitos y conocimientos que capaciten al adulto mayor a mejorar y proteger su propia salud, la de su familia y comunidad. [14]

Esto demuestra que la recreación como medio para satisfacer la salud del adulto mayor, no es un factor ajeno ni relegado en el desarrollo socioeconómico de un país, por el contrario es una necesidad social que permite llegar al permanente enriquecimiento físico y espiritual del ser humano.

El hombre en cada una de sus etapas incluyendo la vejez, debe recibir una educación y orientación adecuada que le permita tener pleno disfrute de su salud.

Las personas de 60 años y más como parte importante de cualquier comunidad son elementos claves para la aplicación de programas educativos en la salud, dentro del proceso educativo existe un aspecto olvidado que constituye la recreación para la salud del adulto mayor.

[12] Centro de estudios políticos para América latina. Costa Rica. 2010
[13] Organización Mundial de la salud. OMS. Canadá. 2010
[14] Organización Mundial de la salud. OMS. Canadá. 2010

La recreación es una alternativa de adaptación a los cambios y pérdidas sociales de la vejez. La palabra recreación da la idea de crear nuevamente, motivar y establecerse nuevas metas, nuevos intereses y estilos de vida. Se trata de mejorar la calidad de vida mediante un envolvimiento en actividades estimulantes, creativas y de mucho significado.

La ciudad de Bucaramanga, si bien es cierto, cuenta con espacios de esparcimiento formados por grupos organizados de adultos mayores, adolece de centros especializados en esparcimiento para la tercera edad.

El juego en tercera edad cumple una función social y cultural, ya que permite sentir el placer de compartir juntos una actividad común, satisfacer los ideales de expresión y de socialización. También conduce a la obtención de placer y bienestar corporal y mental.

Además la actividad física - recreativa se ha identificado constantemente como una de las intervenciones de salud más significativas de las personas de edad avanzada. Dentro de sus beneficios inmediatos en el aspecto físico se pueden citar: mayores niveles de auto - eficacia, control interno, mejoría en los patrones de sueño, relajación muscular entre otros. [15]

Las personas que se mantienen físicamente activos tienden a tener actitudes más positivas en el trabajo, están en mejor estado de salud y tienen mayor habilidad para lidiar tensiones.

[15] LORDA, R. SÁNCHEZ, C. Recreación para el trabajo social con tercera edad. Ediciones Nexo Sport. 2011 Uruguay. Pág. 22.

2. ESTUDIO DEL MERCADO

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo General. Determinar a través de una investigación de mercados el mercado en el cual se incursionará, identificando el servicio a ofrecer, niveles de precio, potencial de demanda y mecanismos de promoción, para conocer la viabilidad de la creación de un club de esparcimiento para adultos mayores en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana

2.1.2 Objetivo Específicos. Dentro de los objetivos específicos planteados se tienen los siguientes:

- Determinar las características de los servicios a ofrecer en el club de esparcimiento para adultos mayores
- Definir el mercado para conocer la demanda y optimizar las ventajas competitivas de el club de esparcimiento para adultos mayores
- Determinar el tamaño de mercado potencial y objetivo, para precisar estrategias comerciales para el segmento del mercado.
- Identificar el grado de aceptación del servicio por parte de los usuarios.
- Seleccionar el canal de distribución y difusión apropiadas para llegar al mercado objetivo.
- Fijar el precio de los servicios en el club de esparcimiento para adultos mayores, teniendo en cuenta la demanda, la oferta y factores externos del entorno.
- Identificar las necesidades que tiene la población de adultos mayores con respecto al esparcimiento.
- Identificar la competencia y los servicios que ofrece.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio. Los adultos mayores, si se les ofrecen las condiciones necesarias, son capaces de realizar una serie de actividades acordes a su edad. En muchos casos, se encuentran solos, abandonados, y con tiempo disponible para realizar diversas actividades acordes a su condición. No obstante, no existen posibilidades de participación en actividades recreacionales o de distracción.

Es por esto que el club de esparcimiento para adultos mayores se presenta como un centro especializado en el desarrollo de actividades de esparcimiento cultural, recreativo, deportivo y social para ejecutar actividades controladas para personas de la tercera edad, que deseen compartir con otras personas o grupos de sus mismas características la ejecución y realización de talleres, eventos y socializaciones que conduzcan al bienestar, motivando las capacidades físicas, motrices y de salud de sus usuarios. El proyecto propone actividades de diversos tipos:

- **Actividades culturales.** Estas actividades recogen las inquietudes de sus afiliados, concertando presentación de obras de teatro, grupos de danzas y agrupaciones musicales, también se proyectaran películas de todos los géneros y audiciones musicales de agrupaciones reconocidas de acuerdo al gusto de los afiliados.
- **Actividades deportivas.** Se programaran actividades de carácter recreativo acordes a las capacidades físicas de los afiliados en canchas de minigolf, caminatas, piscina, gimnasia acuática, gimnasia para adultos, bailoterapias y campeonatos de juegos de mesa como domino, parques, ajedrez y bingos.
- **Actividades sociales.** Se programaran recorridos mensuales a pueblos cercanos a la ciudad, como San gil, Pinchote, Barichara, Curtí y sus alrededores. Igualmente integraciones bimestrales en viejotecas y noche de

talentos, donde los afiliados podrán disfrutar en jornadas especiales sin inconvenientes de desplazamiento, de integración interpersonal con los demás miembros del grupo.

2.2.2 Servicios sustitutos. En la actualidad se presentan en Bucaramanga, clubes sociales como el Club Unión, Club de profesionales y Club Campestre, actividades sociales que pueden congregar a un gran número de personas, sin embargo no son actividades dirigidas a un grupo especial, sino a todos los géneros y edades, siendo en algunas oportunidades molestas para el adulto mayor, que acude más por un compromiso social que por estar verdaderamente conforme con el servicio. De la misma manera en algunos hogares geriátricos se ofrecen reuniones de integración pero solo para sus residentes, así como algunas pequeñas agencias de turismo han pretendido desarrollar planes o viajes a poblaciones cercanas a personal de la tercera edad, pero no de manera especializada.

2.2.3 Servicios complementarios. Como políticas de crecimiento empresarial y captura de clientes, la empresa ofrece los siguientes servicios complementarios:

- Zona de juegos para niños que deseen acompañar a los adultos en algunos eventos que se desarrollen en el club.
- Servicio de transporte para los usuarios del club.
- Atención medica de emergencias a los afiliados durante su permanencia en el club o en los eventos organizados por la institución.
- Amplias zonas verdes e instalaciones confortables que incluyen piscina, baño sauna, bar, restaurante, salón de juegos, salón de recepciones, sala de proyecciones, salón de música y sala de descanso.

2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio respecto a la competencia. El club de esparcimiento para adultos mayores, se diferencia de los clubes sociales tradicionales, así como de las empresas que ofrecen servicios de recreación dirigida, en su integralidad y programas desarrollados técnica y especialmente para personas de la tercera edad, diseñados para el bienestar de sus afiliados, teniendo en cuenta sus necesidades físico afectivas, su salud y su potencialidad, es decir brindando la oportunidad de seguir activos entre una sociedad selectiva que margina y adolece de estructuras incluyentes que dignifiquen la tercera edad.

En el club para adultos mayores se atienden huéspedes y no pacientes. Si los clientes tienen alguna discapacidad o necesitan de algún trato especial, tanto las instalaciones como el personal estará adecuado y capacitado para satisfacer las necesidades, es de suma importancia la existencia de personal y equipo médico al interior del club, esto con el fin de estar en condiciones de afrontar cualquier eventualidad, a la vez de contar con diferentes convenios con hospitales y centros de salud para poder solucionar cualquier eventualidad y emergencia. Sin embargo no serán tratados como pacientes y si como huéspedes de un hotel o de un club. Este club para adultos mayores y que lo hace diferente a otras instituciones es que no necesariamente los clientes tienen que ser internos, se ofrece el servicio de aparta hotel, si el cliente lo pide. Otorgar satisfacción a sus necesidades y traer alegría a las personas que se identifiquen con tales problemáticas.

La principal diferencia entre los servicios prestados por los hogares geriátricos y el proyecto que se propone en este trabajo: Club para adultos mayores radica en el valor agregado que le da la modalidad de club a este proyecto, dicho valor agregado incluye elementos significativos que marcan la diferencia como: elegancia, clase, distinción, exclusividad, libertad, afiliación y en especial: trato. Los ancianos dejan de ser tratados como pacientes término que cobija al cliente de los hogares, casas o residencias geriátricas y se convierten en huéspedes

demandantes de un servicio de alta calidad y que exigen confort más que cuidado pero que siguen necesitando seguridad.

2.3. MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado potencial. Está constituido por todos los habitantes adultos mayores de Bucaramanga y su área Metropolitana que de acuerdo con los datos suministrados por el DANE corresponden al 27.5% de su población total, correspondiendo a 303.269 habitantes.[16]

2.3.2 Mercado Objetivo. De acuerdo con datos estadísticos extraídos de la Secretaría General de Área Metropolitana de Bucaramanga, la población de estrato 4, 5 y 6 clasificada como adultos mayores habitantes en el área, es aproximadamente del 38% del total de la población mayor del área metropolitana de Bucaramanga, queriendo decir que la población objetivo de este estudio se centrara en los estratos 4, 5 y 6 de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta, en una población estimada en 115.242 habitantes. [17]

2.4. LA DEMANDA

2.4.1 Investigación de Mercados. El club de esparcimiento para adultos mayores, incursionaría en el municipio como una empresa especializada del sector servicios, pues es la única que ofrecería servicios de esparcimiento especializado hacia la tercera edad, pese a que existen clubes sociales que ofrecen integraciones, eventos deportivos y otras actividades.

[16] DEPARTAMENTO NACIONAL DE ESTADISTICAS – DANE .2011
[17] AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA – AMB. Cifras 2011.

2.4.1.1 Planteamientos del problema. En los últimos años, Bucaramanga y sus alrededores, se ha convertido en una ciudad con preferencia para vivir, teniendo un fuerte crecimiento comercial, un elevado incremento del parque automotor, un fuerte desarrollo en la industria de la construcción, desarrollando ante el país una imagen de ciudad ordenada, “vividero”, aunque lamentablemente, pese a tener en la mayoría de los sectores condiciones especiales como supermercados, plazas de mercados, iglesias, bancos, parques, colegios, adolece de centros especializados en el esparcimiento de adultos mayores.

2.4.1.2 Necesidades de Información. Se requiere cuantificar la demanda y la oferta del mercado, establecer el canal de comercialización y difusión para la presentación del servicio, determinar los precios para la oferta del servicio y por último conocer cuáles serán las estrategias de publicidad y promoción a utilizar. Para conocer la información acerca de la creación del club de esparcimiento para adultos mayores, se requiere de datos que permitan reconocer el grado de necesidad de la población objeto de este estudio, la frecuencia de uso que estarían dispuestos a utilizar, la calidad de los servicios esperados y su interés por el proyecto.

La investigación se apoyará en datos estadísticos aportados por la Secretaría de Desarrollo social de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta, la Secretaria General del Área Metropolitana de Bucaramanga y el Instituto para la recreación y el deporte de Santander INDERSANTANDER.

Se espera también a través de la investigación, conocer las costumbres y necesidades de la población objeto del presente estudio, sus preferencias en horarios y actividades para la recreación. De la misma manera, se espera determinar la disposición monetaria de los posibles usuarios para la cancelación de los servicios, así como el género que tendría mayor inclinación al uso de los servicios ofrecidos.

2.4.1.3 Ficha Técnica de la Demanda

Cuadro 1. Ficha Técnica de la Demanda

Tipo de investigación	Se realizará una investigación descriptiva para determinar las variables a investigar y establecer los anexos de relación entre ellas, con el fin de establecer un diagnóstico que lleve a sugerir conclusiones viables para la realización del proyecto.
Método de investigación	Se utilizará el método deductivo, basado en la información recolectada tanto en material especializado como información suministrada por los clientes potenciales. Igualmente se utilizará el método de observación directa como complemento de la investigación.
Fuentes de información	Información Primaria: para la recolección de esta información se realizarán encuestas a adultos mayores de Bucaramanga y su área metropolitana en estratos 4, 5 y 6. Información Secundaria: se utilizarán herramientas informáticas como internet, visitas a las diferentes entidades como Secretaría de Desarrollo social de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta, la Secretaria General del Área Metropolitana de Bucaramanga y el Instituto para la recreación y el deporte de Santander INDERSANTANDER.
Técnicas de recolección de información	Encuesta.
Instrumento	Cuestionarios de preguntas cerradas.
Modo de aplicación	Directa.
Definición de población (elemento, unidad muestral)	115.242 adultos mayores residentes en estrato 4, 5 y 6 de Bucaramanga y su área metropolitana. De acuerdo a la información suministrada por la ESSA y el DANE
Proceso de muestreo	Como método de muestreo se utilizó el aleatorio simple estratificado dado que la población está dividida en estratos. Se aplicó la siguiente fórmula: $n = \frac{N(p*q)Z^2}{Z^2(p*q)+e^2(N-1)}$ Donde: **N =** Población 115.242

<table>
<tr><td></td><td>Z = Desviación estándar. Con 95% de confiabilidad, 1.96
P = Posibilidad de ocurrencia del evento 50%.
Q = Posibilidad de fracaso del evento 50%.
E = error máximo permitido 5%
Tamaño de la muestra.

$N = \frac{115.242 * (1,96)^2 * (0,5)\ (0,5)}{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) + (0,05)^2 * (115.242-1)} = 382$</td></tr>
<tr><td>Marco muestral</td><td>382 encuestas
<table>
<tr><th>60 - 80 MÁS</th><th>%</th><th>TOTAL</th></tr>
<tr><td>Floridablanca</td><td>20,94%</td><td>80</td></tr>
<tr><td>Bucaramanga</td><td>47,52%</td><td>182</td></tr>
<tr><td>Piedecuesta</td><td>15,14%</td><td>58</td></tr>
<tr><td>Girón</td><td>16,40%</td><td>63</td></tr>
<tr><td>Totales</td><td>100,00%</td><td>382</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Alcance</td><td>La ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana</td></tr>
</table>

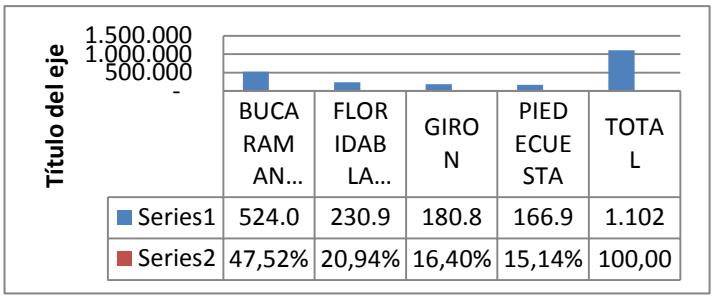
Para determinar el número de encuestas a realizar en cada población del área metropolitana se realiza un prorrateo entre el total de la población y su composición por localidad del área metropolitana.

Cuadro 2. Número de habitantes del Área Metropolitana de Bucaramanga

CIUDAD	HABITANTES	%
BUCARAMANGA	524.012	47,52%
FLORIDABLANCA	230.980	20,94%
GIRON	180.853	16,40%
PIEDECUESTA	166.954	15,14%
TOTAL	**1.102.799**	**100,00%**

Fuente. Departamento Nacional de Estadísticas – DANE. 2011

Gráfica 1. Número de habitantes del Área Metropolitana de Bucaramanga



Fuente. Departamento Nacional de Estadísticas – DANE. 2011

2.4.2 Tabulación, análisis y presentación de resultados**.**

¿Genero de la persona que responde la encuesta?

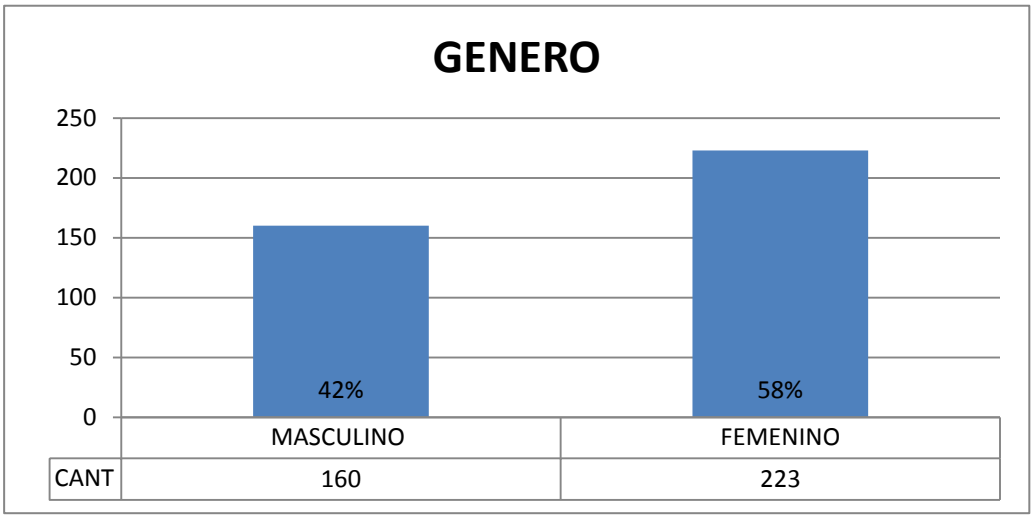
M__ F__

Cuadro 3. Género de la persona que responde.

GENERO	BUCARAMANGA		FLORIDABLANCA		PIEDECUESTA		GIRON	
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
MASCULINO	75	41,18	30	37,50	36	57,14	19	33,33
FEMENINO	107	58,82	50	62,50	27	42,86	39	66,67
TOTAL	**182**	**100,00**	**80**	**100,00**	**63**	**100,00**	**58**	**100,00**

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJES
MASCULINO	160	42%
FEMENINO	222	58%
TOTAL	**382**	**100%**

Gráfica 2. Género de la persona que responde.



Los resultado de las respuestas se puede observar que un 58% corresponde a mujeres y un 42% población adulta mayor (60 años y más) de Bucaramanga y su área metropolitana.

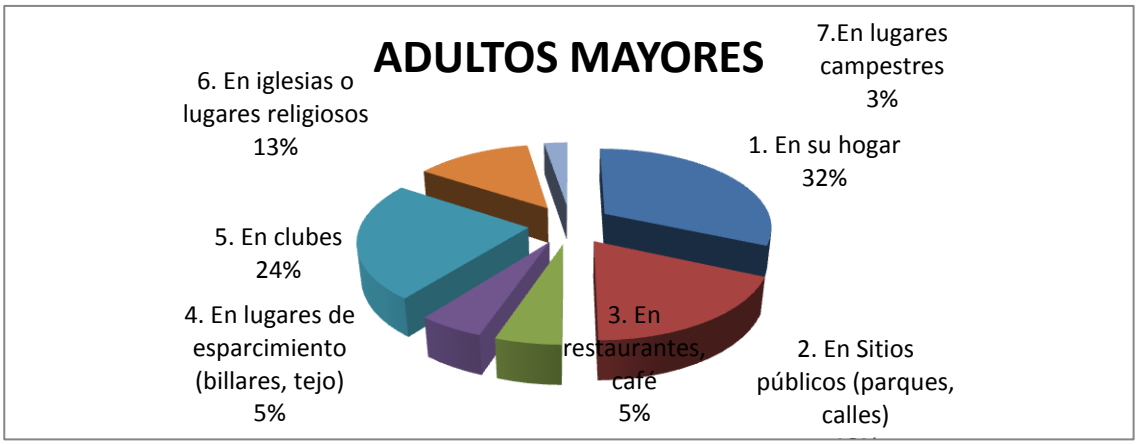
¿Dónde pasa la mayor parte de su tiempo?

Hogar__ Sitios públicos__ Restaurantes, Cafés__ Esparcimiento__ Clubes__ Iglesias___ Lugares campestres___

Cuadro 4. Donde pasa la mayor parte del tiempo**.**

ACTIVIDADES	ADULTOS MAYORES	PORCENTAJES
En su hogar	120	32%
En Sitios públicos (parques, calles)	71	18%
En restaurantes, café	20	5%
En lugares de esparcimiento (billares, tejo)	20	5%
En clubes	91	24%
En iglesias o lugares religiosos	50	13%
En lugares campestres	10	3%
TOTAL	**382**	**100%**

Grafica 3. Donde pasa la mayor parte de su tiempo



Los datos obtenidos de mayor importancia para nuestra investigación son el 33% de los adultos mayores pasan el mayor tiempo en su hogar, seguido de un 24% en clubes, y 18% que su lugar habitual de esparcimiento son parques donde muchos grupos se reúnen a actividades deportivas

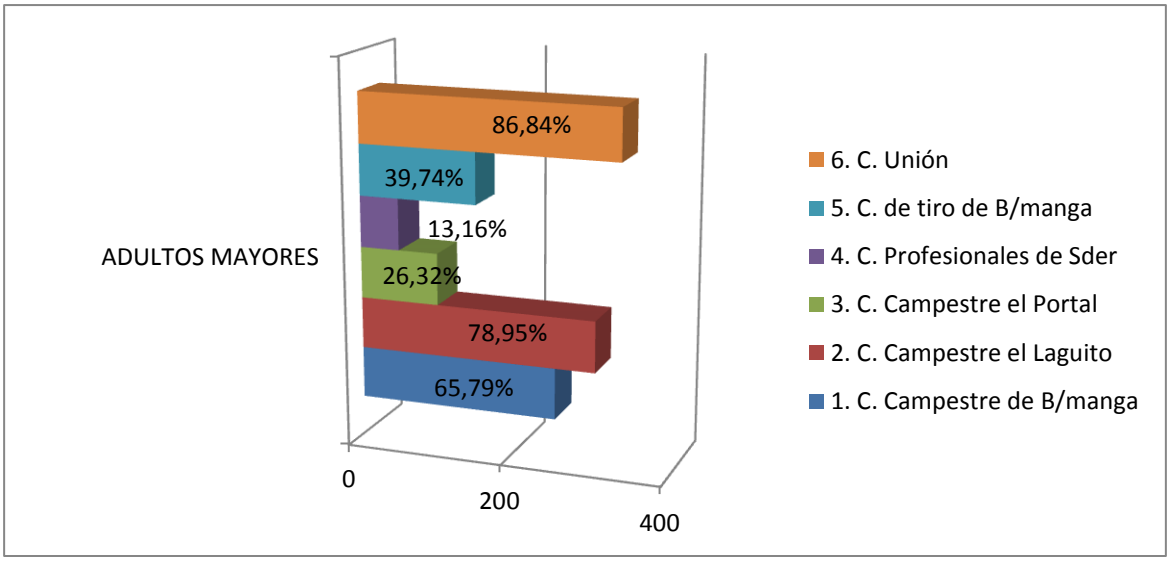
¿Qué clubes conoce?

Campestre de Bucaramanga___ El laguito___ El portal___ Profesionales___ De tiro___ Unión___

Cuadro 5. Los Clubes que conocen

ACTIVIDADES	ADULTOS MAYORES	PORCENTAJES
1. C. Campestre de B/manga	252	65,79%
2. C. Campestre el Laguito	302	78,95%
3. C. Campestre el Portal	101	26,32%
4. C. Profesionales de Sder	50	13,16%
5. C. de tiro de B/manga	151	39,47%
6. C. Unión	333	86,84%

Gráfica 4. Los clubes que conocen



Según observación los clubes que conocen las personas de la tercera edad son el club unión con un 86,84% dando así una respuesta que las personas conocen el funcionamiento de estos.

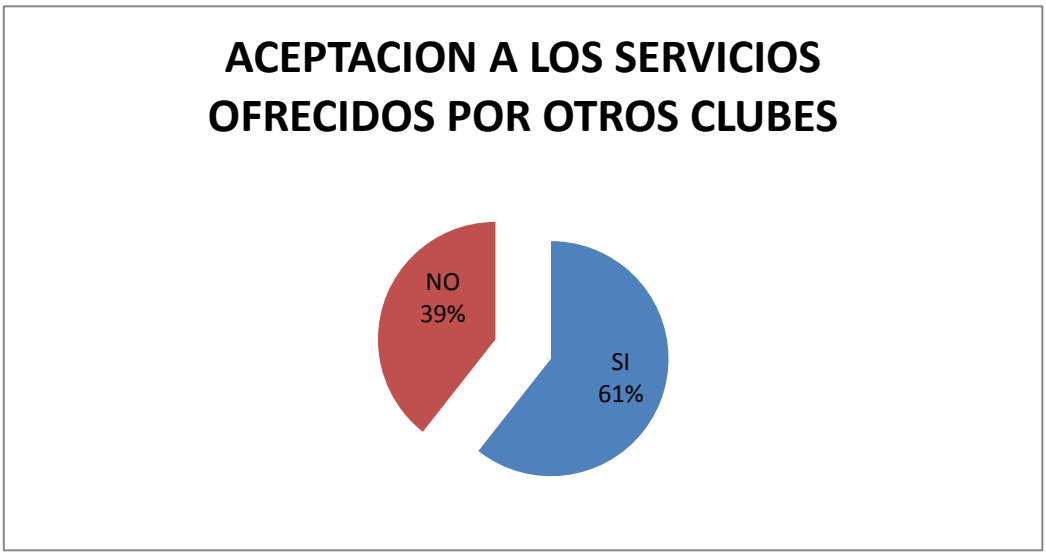
¿Está conforme con las actividades ofrecidas para la tercera edad en los clubes que ha asistido?

Si__ No__

Cuadro 6. Aceptación en los servicios recibidos

CONFORMIDAD	ADULTO MAYOR	PORCENTAJES
SI	234	61%
NO	148	39%
TOTAL	**382**	**100%**

Grafica 5. Aceptación en los servicios recibidos



El 39 % no está conforme con las actividades ofrecidas propias para la tercera edad esta información es valiosa ya que nos sirven como guía.

Qué es lo que más le gusta del Club?

Restaurante__ Actividades culturales___ Actividades recreativas___ Gimnasio___ Actividades deportivas___ Spa___

Cuadro 7. Preferencias de lo que más que le gusta del Club**.**

ACTIVIDADES	ADULTOS MAYORES	PORCENTAJES
1. Restaurante	383	100%
2. Actividades Culturales	180	47%
3. Actividades Recreativas	111	29%
4. Gimnasio	92	24%
5. Actividades Deportivas	149	39%
6. Spa	203	53%

Grafica 6. Preferencias de lo que mas que le gusta del Club.

De acuerdo a las respuestas obtenidas un 100 % de las personas lo que mas les gusta es el servicio de restaurante seguido de un 53% que son actividades de relajación como lo es las zonas húmedas.

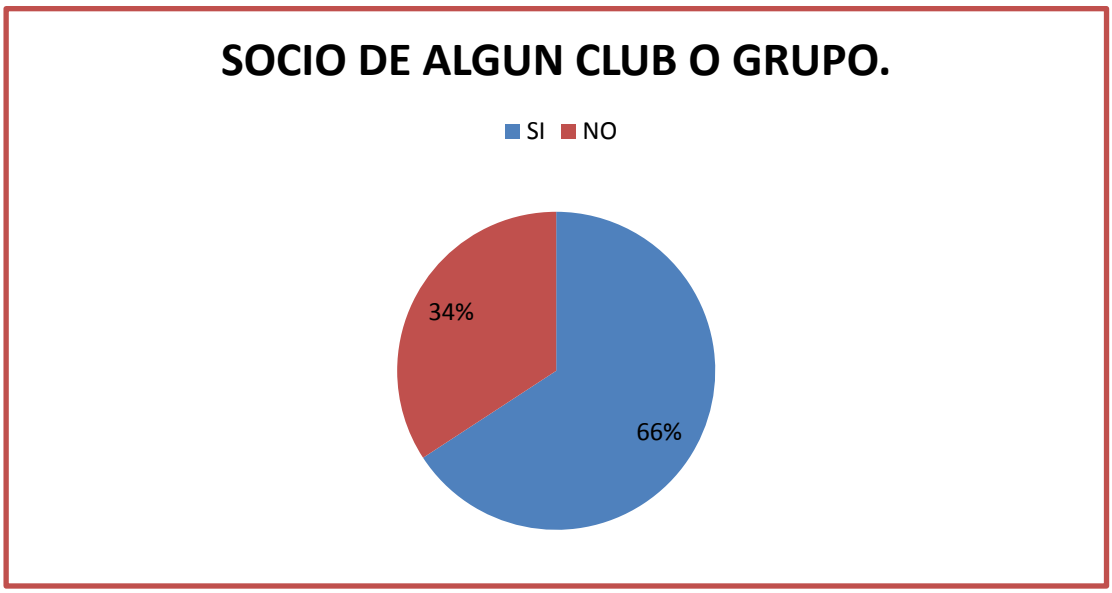
¿Actualmente es miembro de algún club o grupo?

Si__ No__

Cuadro 8. Socio de algún Club o grupo.

PREFERENCIA	ADULTO MAYOR	PORCENTAJES
SI	252	66%
NO	130	34%
TOTAL	**382**	**100%**

Gráfica 7. Socio de algún Club o grupo**.**



De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que un 66% es socio de un club, información importante para nuestra investigación saber que conocen los servicios y seria posibles clientes.

¿Si su respuesta es Si cuanto cancela por pertenecer a este Club?

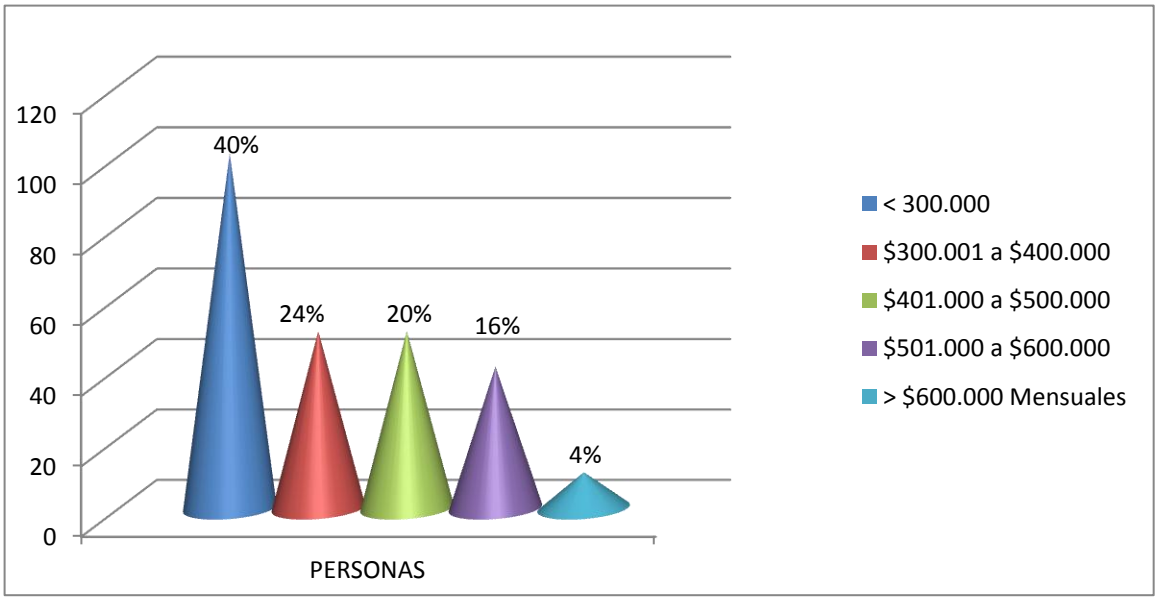
De 0 a $300.000___ de $300.001 a $400.000___ de $400.001 a $500.000___

De $500.001 a $600.000___ Más de $600.000 ____

Cuadro 9. Cuanto cancela por pertenecer a este Club

ENTRE	PERSONAS	%	MEDIA	PROMEDIO PONDERADO
< 300.000	101	40%	300.000	120.000
$300.001 a $400.000	50	20%	350.000	70.000
$401.000 a $500.000	50	20%	450.000	90.000
$501.000 a $600.000	40	16%	550.000	88.000
> $600.000 Mensuales	10	4%	600.000	-
TOTAL	**252**	**100%**		**368.000**

Grafica 8. Cuanto cancela por pertenecer a este Club



De acuerdo a la información recopilada el valor promedio que cancelan los adultos mayores en el servicio de recreación y esparcimiento ofrecido por el club a que pertenecen son $368.000.

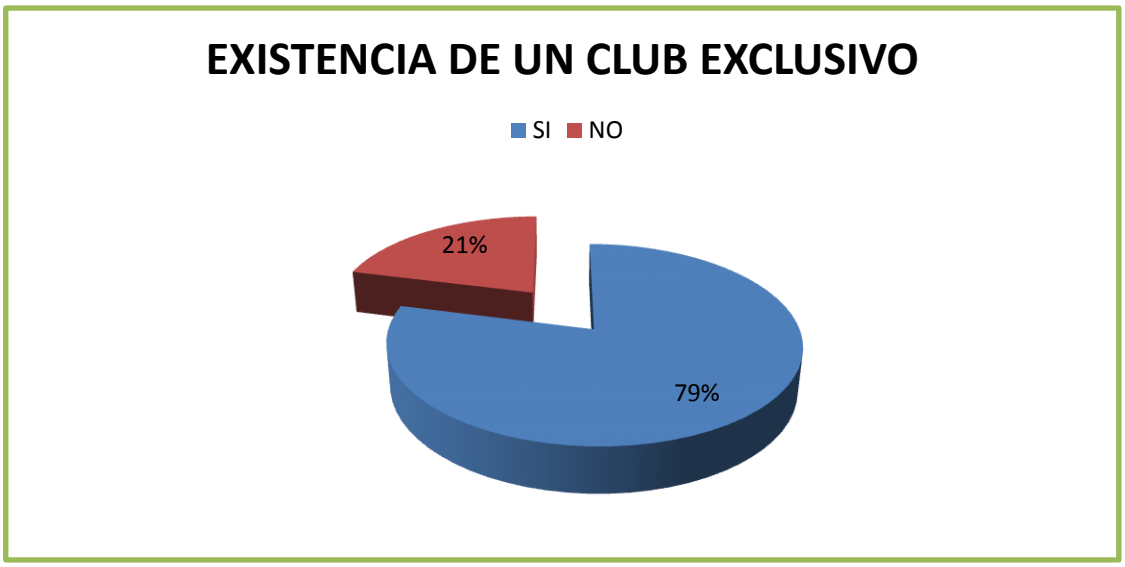
¿Le gustaría que existiera un club social exclusivo para las personas de la tercera edad?

Si__ No__

Cuadro 10. Preferencia en la existencia de un Club para la tercera edad

PREFERENCIA	ADULTO MAYOR	PORCENTAJES
SI	302	79%
NO	80	21%
TOTAL	**382**	**100%**

Gráfica 9. Preferencia en la existencia de un Club para la tercera edad



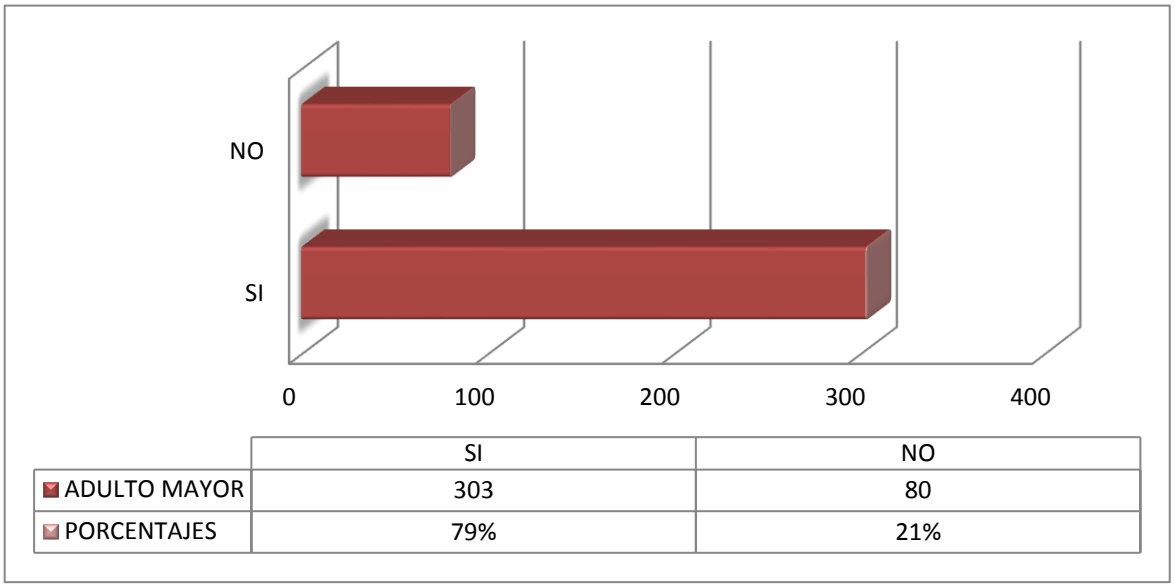
El 79 % de los adultos mayores les gustaría que existiera un club deportivo y de esparcimiento para el adulto mayor, porcentaje considerable que están de acuerdo.

¿Le gustaría pertenecer a un club para las personas de la tercera edad?
Si__ No__

Cuadro 11. Pertenecería a un club

PREFERENCIA	ADULTO MAYOR	PORCENTAJES
SI	302	79%
NO	80	21%
TOTAL	**382**	**100%**

Grafica 10. Pertenecería a un club



	SI	NO
ADULTO MAYOR	303	80
PORCENTAJES	79%	21%

De acuerdo a la anterior pregunta el mismo porcentaje del 79% de las personas que les gustaría que existiera un club estarían dispuestos a pertenecer a él.

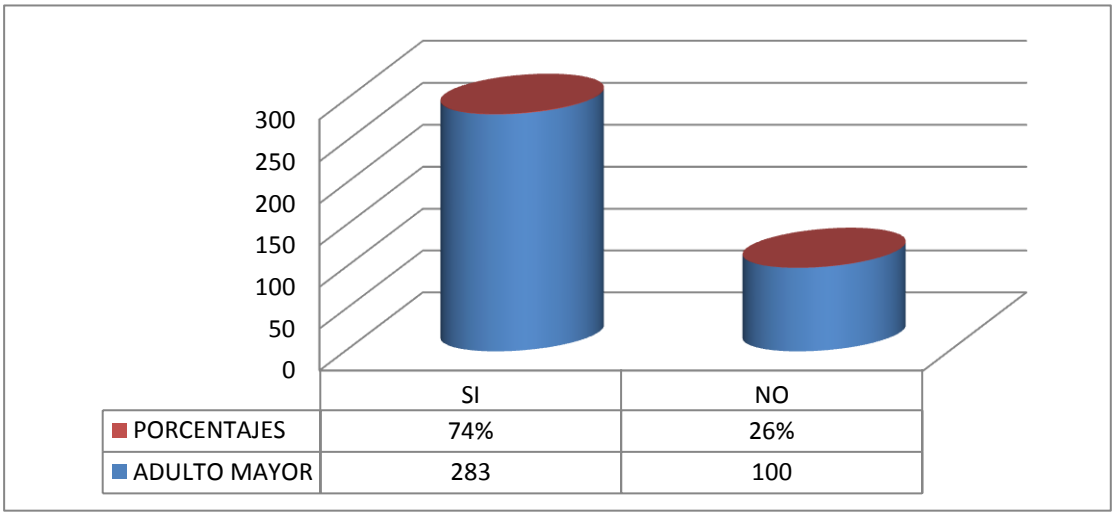
¿Si existiera una Club exclusivo de esparcimiento para adultos mayores, se afiliaría?

Si__ No__

Cuadro 12. Decisión de afiliación al Club exclusivo y de esparcimiento para adultos mayores

PREFERENCIA	ADULTO MAYOR	PORCENTAJES
SI	282	74%
NO	100	26%
TOTAL	**382**	**100%**

Grafica 11. Decisión de afiliación al Club exclusivo y de esparcimiento para adultos mayores



La respuesta obtenida en la pregunta formulada es altamente favorable para el desarrollo del proyecto pues un setenta y cuatro por ciento 74 % manifiestan estar interesados en afiliarse a una organización especializada en la recreación de la tercera edad.

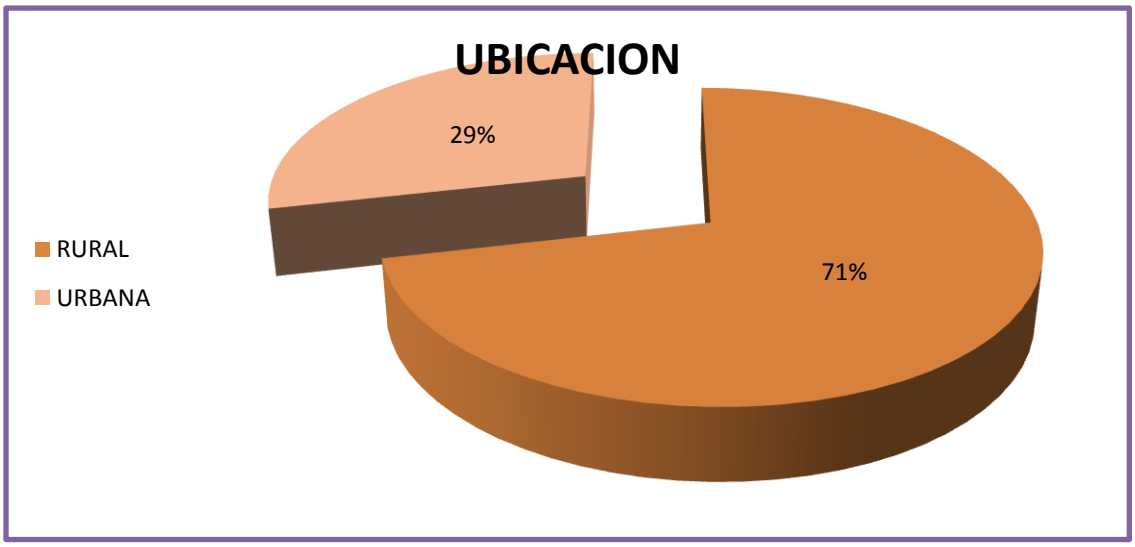
¿Si existiera esta organización, donde le gustaría que estuvieran ubicadas sus instalaciones?

Rural__ Urbana__

Cuadro 13. Ubicación de la organización**.**

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJES
RURAL	201	71%
URBANA	81	29%
TOTAL	**283**	**100%**

Grafica 12.Ubicación de la organización.



La información obtenida en esta respuesta afirma que un setenta y un por ciento 71% desearían que la ubicación que les gustaría para esta organización lejos de la congestión vehicular en zona rural la diferencia les gustaría en la cercanía de la ciudad con un veintinueve por ciento 29%.

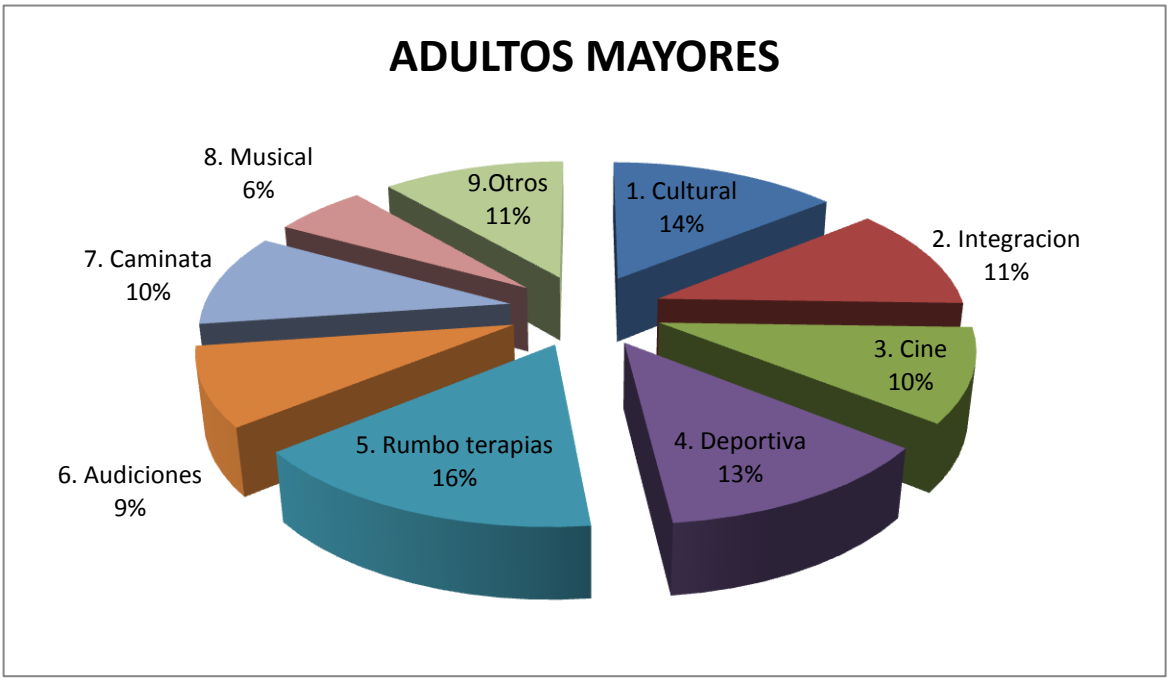
¿Qué tipo de actividades de esparcimiento le gustaría que ofreciera esta organización?

Cultural___ Integración___ Cine__ Deportiva___ Rumboterapias___ Caminata___ Musical___ Otros___

Cuadro 14. Tipo de actividades de esparcimiento

ACTIVIDADES	ADULTOS MAYORES	PORCENTAJES
Cultural	252	89%
Integración	201	71%
Cine	181	64%
Deportiva	224	79%
Rumbo terapias	283	100%
Audiciones	153	54%
Caminata	181	64%
Musical	102	36%
Otros	201	71%

Grafica 13. Tipo de actividades de esparcimiento



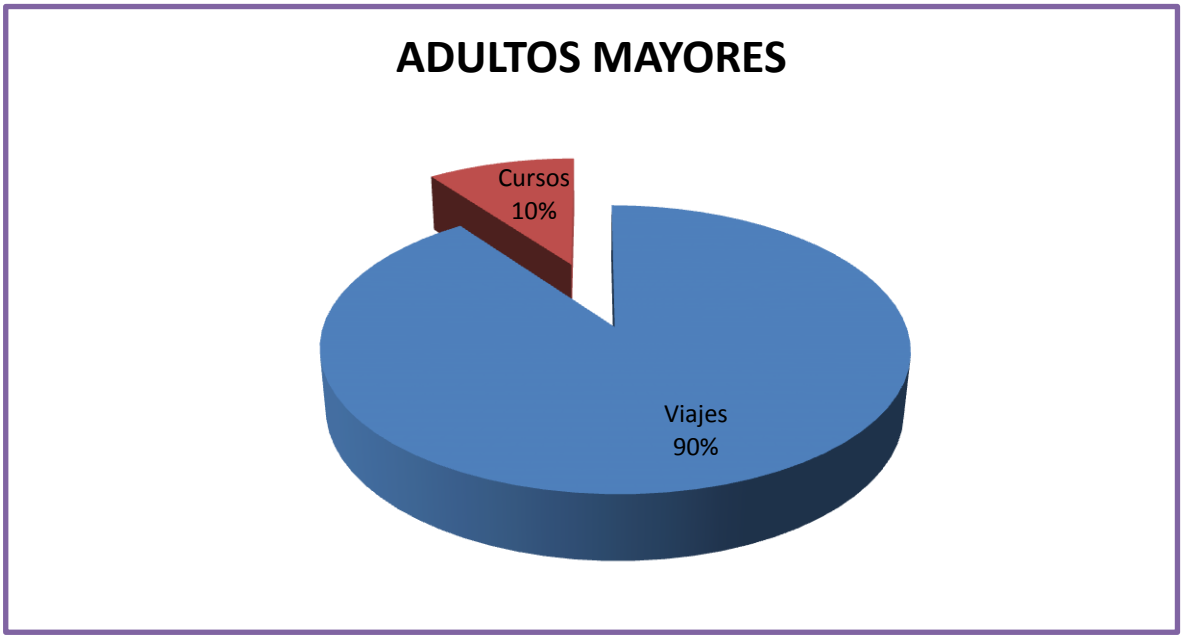
Como se puede apreciar en los datos analizados la actividad más agrado a realizar por el adulto mayor es rumbo terapias, seguido de culturales y deportivas.

Cuadro 15. Otro tipo de actividades de esparcimiento

Viajes___ Cursos___

ACTIVIDADES	ADULTOS MAYORES	PORCENTAJES
Viajes	181	90%
Cursos	20	10%

Grafica 14. Otro tipo de actividades de esparcimiento



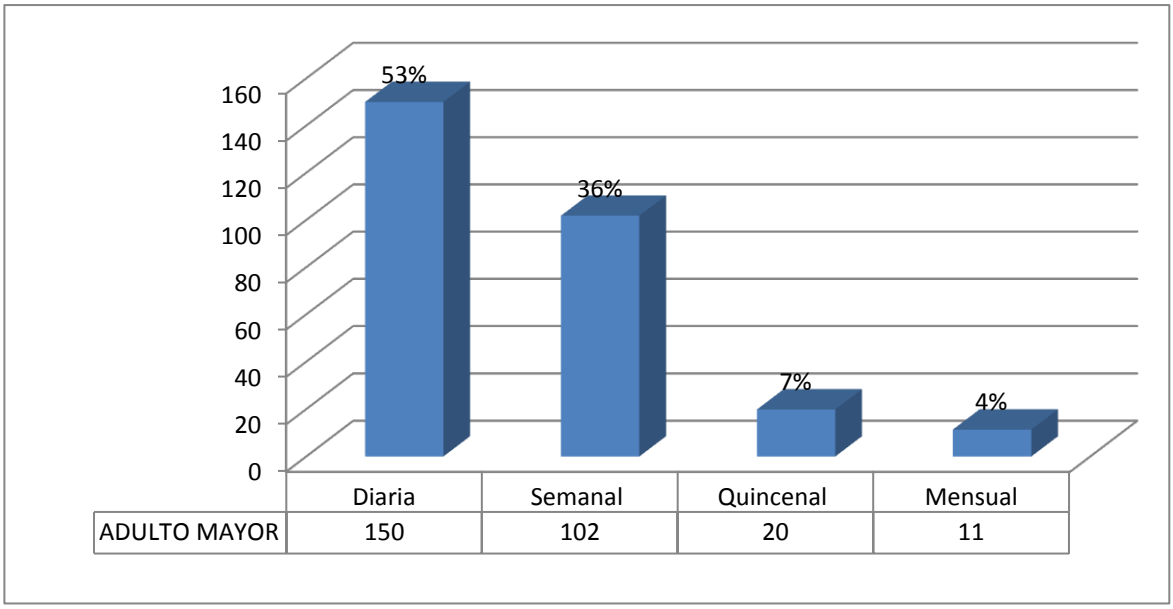
Otras de las actividades preferidas de los adultos mayores es la asistencia a viajes con grupos de la tercera edad.

¿Con qué frecuencia de asistencia consideraría usted, que utilizaría los servicios del Club exclusivo y de esparcimiento de los adultos mayores?
Diaria___ Semanal___ Quincenal___ Mensual___

Cuadro 16. Frecuencia de asistencia a la organización.

FRECUENCIA	ADULTO MAYOR	PORCENTAJES
Diaria	150	53%
Semanal	101	36%
Quincenal	20	7%
Mensual	11	4%
TOTAL	**282**	**100%**

Gráfica 15. Frecuencia de asistencia a la organización**.**



Las personas de la tercera edad se inclinan con un 53 % a la asistencia diaria hacia el uso de los servicios favorece al proyecto ya que representa una alta asistencia a realizar cualquier actividad programada en la organización

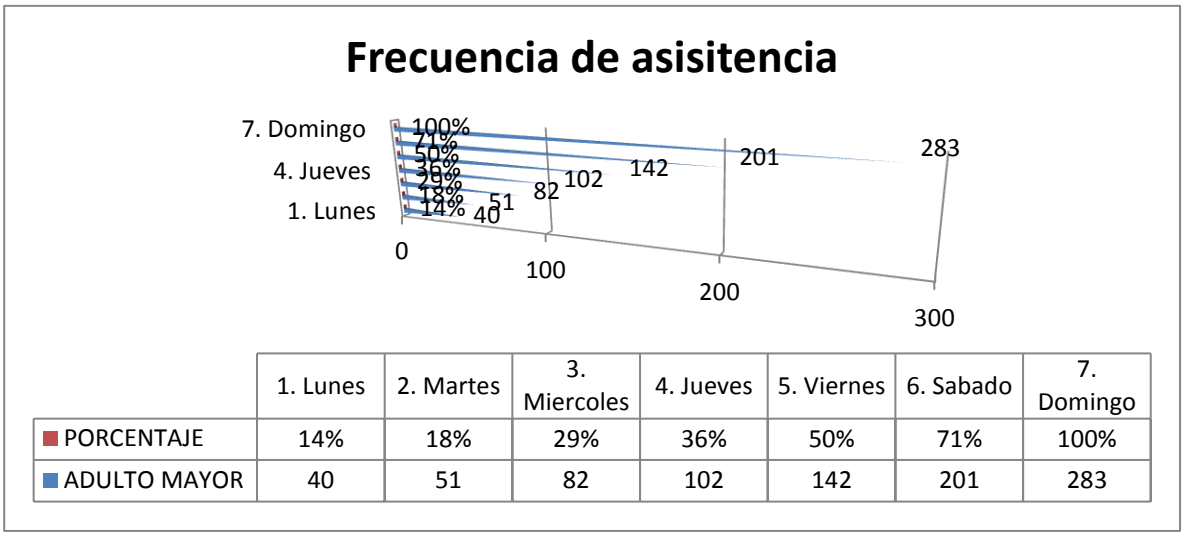
¿En qué días de la semana preferiría asistir al club para la tercera edad?

Lunes__ Martes__ Miércoles___ Jueves___ Viernes___ Sábado___ Domingo__

Cuadro 17. En qué días prefiere asistir

DIAS	ADULTO MAYOR	PORCENTAJE
1. Lunes	40	14%
2. Martes	51	18%
3. Miércoles	82	29%
4. Jueves	102	36%
5. Viernes	142	50%
6. Sábado	201	71%
7. Domingo	282	100%

Grafica 16. En qué días prefiere asistir.



	1. Lunes	2. Martes	3. Miercoles	4. Jueves	5. Viernes	6. Sabado	7. Domingo
PORCENTAJE	14%	18%	29%	36%	50%	71%	100%
ADULTO MAYOR	40	51	82	102	142	201	283

El mayor porcentaje con un 100 %se inclinan por la asistencia los días domingo y en general más afluencia los fines de semana esto es importante en el momento de establecer la cantidad de personal y el tipo de actividades que se realizarían en el transcurso de la semana.

¿Le gustaría asistir al Club con?

Con acompañante___ Sin acompañante___

Cuadro 18. Preferencia de asistir al Club con o sin acompañante**.**

PREFERENCIA	ADULTO MAYOR	PORCENTAJE
Con acompañante	181	64%
Sin acompañante	101	36%
TOTAL	282	100%

Grafica 17. Preferencia de asistir al Club con o sin acompañante.

Al igual que la pregunta anterior esta información es clave en el momento de la disposición de personal para los diferentes servicios a ofrecer ya que como se puede observar el 64% de las personas prefieren asistir con acompañante.

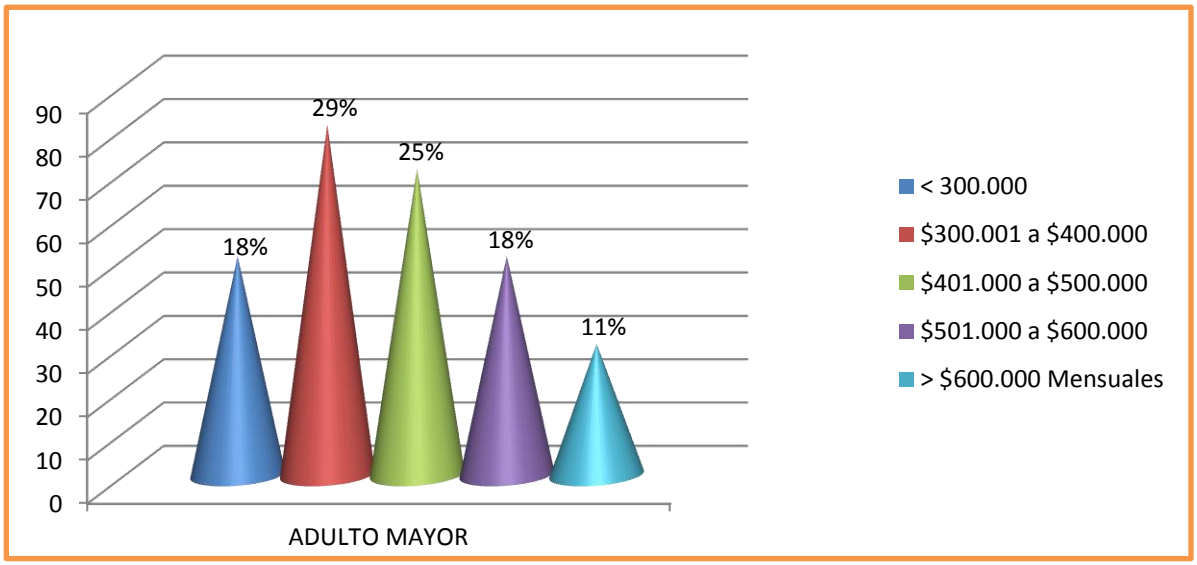
¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por este servicio mensualmente incluyendo matricula?

De 0 a $300.000___ de $300.001 a $400.000___ de $400.001 a $500.000___
De $500.001 a $600.000___ Más de $600.000 ____

Cuadro 19. Cuanto pagaría por el servicio.

ENTRE	ADULTO MAYOR	%	MEDIA	PROMEDIO PONDERADO
< 300.000	50	18%	300.000	53.571
$300.001 a $400.000	80	29%	350.000	100.000
$401.000 a $500.000	71	25%	450.000	112.500
$501.000 a $600.000	51	18%	550.000	98.214
> $600.000 Mensuales	30	11%	600.000	64.286
TOTAL	282	100%		428.571

Grafica 18. Cuanto pagaría por el servicio.



El 29 % de las personas que se afiliarían al club pagarían un precio entre $300.001 a $400.000 solo el 11% pagarían de 600.000 a mas. El promedio ponderado estaría en $ 428.571.

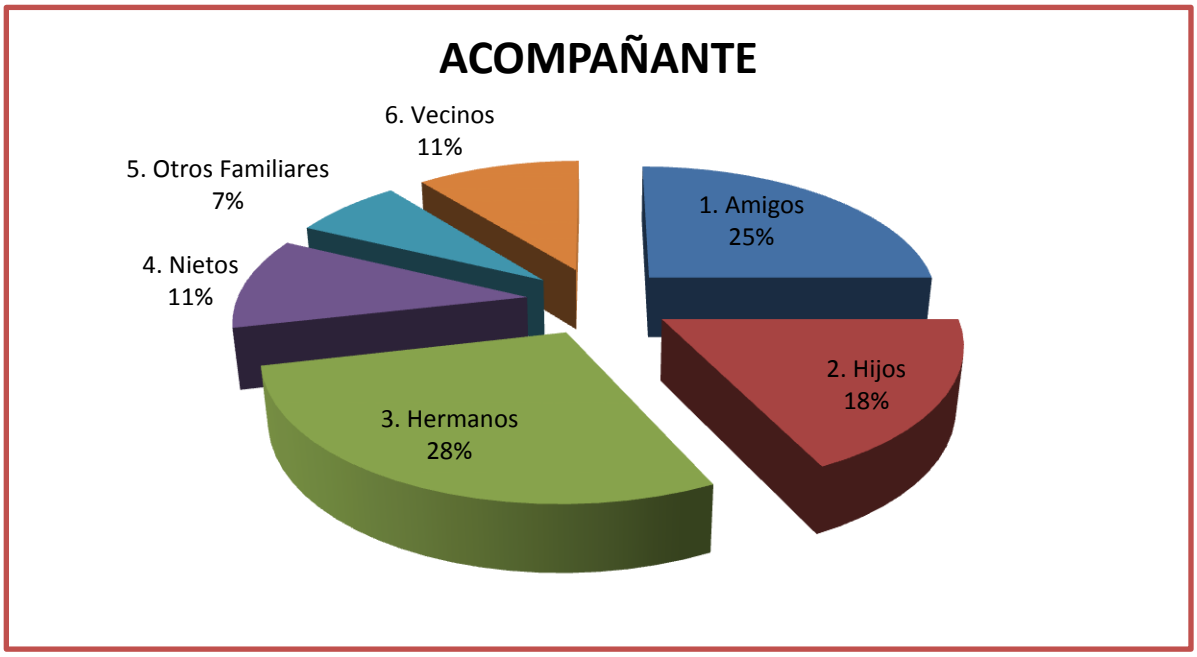
¿En compañía de quien le gustaría asistir?

Amigos__ Hijos___ Hermanos___ Nietos__ Otros familiares__ Vecinos__

Cuadro 20. Con que acompañante le gustaría asistir

ACOMPAÑANTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Amigos	70	25%
Hijos	50	18%
Hermanos	81	29%
Nietos	31	11%
Otros Familiares	20	7%
Vecinos	30	11%
TOTAL	282	100%

Grafica 19. Con que acompañante le gustaría asistir.



Del total de los adultos mayores 28% les gustaría asistir al Club en compañía de hermanos, un 25% de amigos siendo el porcentaje más bajo el 7% otros familiares esto nos da a entenderé que nos da a entender los posibles afiliados además de acompañantes que podría tener el cliente

2.4.2.1 Análisis concluyente de la encuesta aplicada. Realizada la encuesta y tabulados sus resultados, se puede observar las altas posibilidades que tiene el desarrollo del proyecto, dado el alto índice de necesidades de entretenimiento que tiene el grupo de adultos mayores.

En la población del área Metropolitana y de acuerdo con las encuestas aplicadas, el 32% de los adultos mayores pasan la mayor parte de su tiempo en los hogares, el 24 en clubes sociales y el 18 en parques o sitios públicos, siendo estas las mayorías más representativas, indicando la necesidad marcada de socializar o tener un espacio agradable para su descanso.

El 86,84% de los entrevistados manifestaron conocer el club unión y 78,95 el club Campestre el laguito, así como el 65,79% manifiesta conocer el club Campestre, siendo los más representativos, situación que se puede tomar como el grado de importancia que se le da a los servicios y complementos que ofrecen en estos sitios. Sin embargo un 39% de los encuestados no está conforme con las actividades ofrecidas para la tercera edad.

El 100% de la población encuestada manifiesta su gusto por la comida de estos sitios, mientras que el 53% manifiesta su agrado por el Spa y el 47% manifiesta su agrado por actividades de tipo cultural. Esta situación plantea en el proyecto la necesidad de implementar estos servicios de manera óptima para mayor satisfacción del usuario.

El 66% de la muestra encuestada, manifiesta ser miembro actual de un club, y el 74% manifiesta su preferencia por un club especializado para adultos mayores.

Esta población en su gran mayoría prefiere que las instalaciones del club sean en área rural, promoviendo todo tipo de actividades culturales, deportivas y de recreación. Más del 50% de los encuestados visitaría diariamente las instalaciones del club, aunque la mayoría preferiría ir los fines de semana con acompañantes, preferiblemente amigos y hermanos.

De la misma manera, se encuentra que son pocos los sitios que ofrecen este tipo de servicios para los adultos mayores y solo en los clubes sociales, se puede tener acceso a algún tipo de entretenimiento especial para este segmento y solo se puede tener acceso cuando se es socio de alguno de estos clubes sociales.

Por otra parte un alto grupo de adultos mayores, tiene preferencia por compartir espacios de esparcimiento con amigos y familia.

Un alto número de adultos mayores prefiere el área rural para practicar sus actividades de recreación, permitiendo dirigir el proyecto hacia estas zonas y con mayores preferencias para las actividades desarrolladas los fines de semana entre viernes, sábado y domingo.

Las repuestas obtenidas en esta investigación, muestran el interés de los grupos de adultos mayores por un sitio adecuado y especializado para el esparcimiento y la recreación, diferente a los ya existentes y que funcionan como un club social.

2.4.3 Estimación de la demanda. Para esta estimación se toman dos factores obtenidos en la recolección de información de campo:

Factor1. Días de preferencia por asistir a jornadas recreativas (pregunta 14)
Factor 2: Frecuencia de asistencia a las jornadas (pregunta 15)

Cuadro 21. Factores obtenidos en la recolección de información

FACTOR 1	FACTOR 2
Mercado objetivo (asistencia diaria)	Días de asistencia (de la semana)
Porcentaje de asistencia diaria	Promedio de Viernes, sabado y domingo
53%	74% promedio fin de semana

Demanda insatisfecha : Factor 1 el 47%, Factor 2 el 26%.
Promedio de factores : 60%

2.4.4 Proyección de la demanda. El total de la demanda potencial está determinada por el número de adultos mayores identificados como mercado

objetivo del proyecto, que según registro suministrados por el DANE, corresponden a 115.242 y presenta un índice de crecimiento del 2,18%. [18]

Cuadro 22. Proyección de la demanda

DEMANDA	2012	2013	2014	2015	2016	2017
2,18%		2.512	2.567	2.623	2.680	2.739
POBLACIÓN	115.242	117.754	120.321	122.944	125.625	128.363
60% INSATISFECHA		70.653	72.193	73.767	75.375	77.018
MENSUAL		5.888	6.016	6.147	6.281	6.418
DIARIO		196	201	205	209	214

Al realizar la proyección de servicios diarios con relación a la población estimada como insatisfecha, la proyección diaria a atender sería aproximadamente de 196 servicios, que el proyecto aun no estaría en capacidad de atender, iniciando solo con el 30% de esta población en el primer año de servicios incrementando sus servicios en un 5% anual.

2.5. LA OFERTA

Para el caso del Club deportivo y de esparcimiento para tercera edad, la oferta la constituyen; los Centros Geriátricos, hogares, casas y así los dedicados al cuidado del adulto mayor, ubicado en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

Es necesario tener en claro, que la oferta depende de varios factores, como son; localización, capacidad instalada, calidad en sus servicios, sus precios, calidad humana, otros, pues ello ayudará a determinar cómo ofertarse ante el mercado, y de este modo lograr un posicionamiento a orto o largo plazo.

[18] DPARTAMENTO NACIONAL DE ESTADISTICAS – DANE. Cifras 2011.

Cabe recalcar que la imagen del club deportivo y de esparcimiento para el adulto mayor es indispensable para que lo puedan reconocer fácilmente, además de los servicios proporcionados, y mientras más conocimiento de este club, tengan las personas que habitan en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, existirá una mayor oferta del servicio.

En el desarrollo del estudio, se han identificado 35 grupos o asociaciones de adultos mayores en el área metropolitana de Bucaramanga, en las cuales se realizan actividades de todo tipo: cultural, recreativas, y asociativas, pero en espera de subsidios o apoyos de carácter estatal, que en cierto modo no ofrecen garantía de la efectividad de sus proyectos.

Por lo tanto se consideró que la oferta existente en el mercado no compite con las pretensiones del estudio, ni interfieren de manera directa en los propósitos trazados en su proyección, por lo tanto se realiza un análisis cualitativo de los competidores indirectos existentes con la matriz DOFA.

Cuadro 23. Paralelo Hogar Geriátrico y Club Hogar geriátrico: Club para adultos mayores**.**

HOGAR GERIÁTRICO	CLUB PARA ADULTOS MAYORES
Son considerados Establecimientos residenciales para personas mayores las entidades que tienen como fin brindar servicios de alojamiento, alimentación, higiene, recreación activa o pasiva y atención médica y psicológica no aleatoria a personas mayores de 60 años, en forma permanente o transitoria, a título oneroso o gratuito.	Lugar donde se reúnen los miembros de Sociedades fundadas por un grupo de personas con intereses comunes y dedicados a actividades de distinta especie, principalmente recreativas, deportivas o culturales.
	Será un club exclusivo y de esparcimiento para adultos mayores que cumpla con las características de un sitio como tal proporcionando distracción, comodidad, y buen gusto pero que además contara con una diversidad de servicios ofrecidos propios de una hogar geriátrico con el fin de garantizar seguridad tanto para los huéspedes como para sus familiares.

Se preocupan por identificar las necesidades y posibilidades de los pacientes, lo cual les permite ofrecer a los ancianos las mejores alternativas de tratamiento, manejo y apoyo permanente, en el proceso de lograr una mejor calidad de vida.	Es un club Exclusivo que ofrece servicios con elegancia, atención personalizada y alta calidad, para que el huésped disfrute de una experiencia memorable. Para ello se trabaja desde la perspectiva de una mejora continua, espíritu innovador, soporte tecnológico y compromiso social y cultural, que permiten garantizar la promesa comercial, la conservación de la estructura organizacional y física de las instalaciones, con costos razonables directamente relacionados con la calidad de servicio que recibe el cliente.
Presencia de personal especializado para el cuidado físico, psicológico y terapéutico de los ancianos.	El objetivo es conseguir que las personas mayores vivan sus años de madurez según lo desean, con libertad, independencia, y teniendo en cuenta sus necesidades de acuerdo a sus costumbres y aficiones. La idea principal es ofrecer una atención novedosa y diferente, integrada con todas las comodidades y el confort exclusivo de un club privado. “será un lugar de distracción exclusivo y totalmente equipado para atender las necesidades de los clientes: los adultos mayores”
Oportunidad de convivir con personas de la misma edad	Las instalaciones, servicio y equipo especializado para la atención de los huéspedes que se pretenden recibir como miembro, demostraran que el producto que se ofrece es un nuevo concepto de centro residencial especializado en la modalidad de club privado
Instalaciones completamente seguras	El desarrollo de productos, actividades y programas debe ser siempre, el resultado de un profundo conocimiento de las necesidades y anhelos de los clientes.
Están comprometidos con una verificación diaria de las historias clínicas, control de medicamentos y consumo total o máximo posible de una dieta balanceada, ejercicios y terapias diarias, Un trato constante con calor humano, fraternal, de entorno familiar.	Programa preferencial con privilegios y servicios, los socios del club estarán acreditados por una tarjeta de membrecía que los cobijara para obtener mejores precios y acceso gratis a algunos de los productos y servicios

Fuente. Autoras del proyecto

Como se puede observar en el cuadro anterior las principales diferencias entre los servicios prestados por estos dos tipos de instituciones radican en el valor agregado que le da la modalidad de club a este proyecto para adultos mayores, dicho valor agregado incluye elementos significativos que marcan la diferencia como: elegancia, clase, distinción, exclusividad, libertad, afiliación y en especial Trato.

Aunque es indiscutible que los hogares geriátricos presentados en este trabajo como principales competidores prestan un servicio de excelente calidad, las necesidades que buscan satisfacer son las básicas de alimentación, cuidado y socialización, el club para adultos mayores por su parte busca ir mas allá, además de prestar atención a la satisfacción de dichas necesidades, busca que sus huéspedes disfruten su estadía, que sientan que la sociedad continua expandiendo la oferta de productos propios para esta población conscientes de que dicho mercado es mucho más exigente y delicado, las instalaciones por ejemplo son una muestra de ello, con espacios y ambientes de lujo, que les proporciona ese sentimiento de exclusividad y los hace sentirse importantes dentro de su círculo social.

Al igual que las instalaciones, las diferentes actividades que se realicen al interior del club deben estar especialmente diseñadas y pensadas teniendo en cuenta las características físicas, sicológicas y sociales que las personas en la etapa de la adultez tardía poseen.

Los adultos mayores dejan de ser tratados como pacientes término que cobija al cliente de los hogares, casas o residencias geriátricas y se convierten en huéspedes demandantes de un servicio de alta calidad y que exigen confort más que cuidado pero que siguen necesitando seguridad.

La diferencia radica entonces en el enfoque que los dos casos les dan a los servicios que prestan, uno se dedica al cuidado de los adultos mayores y el otro al servicio de alta calidad y que asegura exclusividad confort y buen gusto ofrecido al mismo target sin perder de vista el cuidado de sus necesidades físicas y psicológicas.

El club para adultos mayores busca además de ofrecer un lugar donde los adultos mayores puedan sentirse seguros, quiere ampliar el portafolio de productos ofrecidos. Incluyendo la población de los adultos mayores dentro de los posibles targets de mercado, su objetivo final no es simplemente obtener una rentabilidad económica representada en utilidades sino también prestar un servicio a la comunidad de adultos mayores en Bucaramanga y su área metropolitana, busca poder lograr una rentabilidad social para ellos.

2.5.1 Análisis de la situación actual de la competencia. En Bucaramanga, existen aproximadamente, de acuerdo con registros de la Cámara de Comercio de Bucaramanga y Secretaria de Salud Municipal de Bucaramanga, 17 hogares geriátricos, que funcionan como centro de atención a ancianos, 23 grupos organizados de tercera edad, en los cuales se organizan ejercicios matutinos y eventuales actividades de recreación, pero no se registra un centro especializado en recreación de adultos mayores.

Los grupos organizados de tercera edad, no cuentan con personal de planta que dirija sus actividades, solo existe la voluntad de los asociados para ejecutar las actividades.

Los hogares geriátricos, se especializan en recibir adultos mayores para brindarles albergue, que incluye su alimentación y hospedaje. Su mayor debilidad se presenta en los espacios utilizados, los cuales en su gran mayoría son casas de habitación adaptadas para prestar el servicio, donde los internos tienen pocas

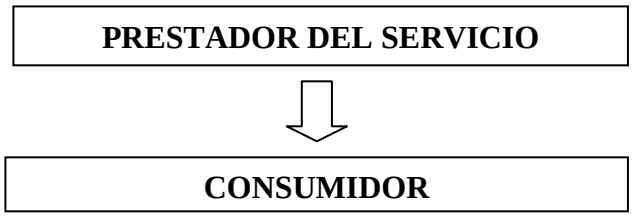
posibilidades de recreación y esparcimiento, limitándose su diversión a juegos de mesa. Se limitan las salidas y en su gran mayoría están en estos sitios por disposición de sus familiares ante la imposibilidad de atenderlos personalmente.

2.5.2 Proyección de la oferta. La oferta existente en el mercado, esta marcada por el crecimiento de hogares geriátricos, más no por la instalación de organizaciones especializadas en el entretenimiento y esparcimiento de adultos mayores. Los clubes sociales, como el caso del Club de profesionales y el Club Unión, desde hace mas de 15 años han entrado en restructuraciones financieras y de personal, encontrándose en la actualidad, con proyectos de construcción en su localidades proyectándose la reducción de espacios de recreación y esparcimiento para una parte de la población objeto de la investigación..

2.6 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

2.6.1 Estructura de los canales actuales. De acuerdo al análisis de la competencia, se evidencia que el canal de comercialización de los servicios que ofrecen, se realiza en un nivel 0, es decir productor – consumidor final.

Figura 1. Canal de mercadeo



Fuente. Autoras del proyecto

El Prestador del servicio, será **ABU-CLUB** quien será la encargada de ofrecer los servicio a los adultos mayores.

El consumidor o cliente, serán las personas que en algún momento utilizarán el servicio o que pagarán por un paquete.

El servicio se ofrecerá a toda la población del área metropolitana de Bucaramanga; se desea que los clientes obtengan un servicio con el cual satisfagan todas las expectativas que tenga con respecto al club deportivo y de esparcimiento para la tercera edad.

2.6.2 Ventajas y Desventajas de los canales actuales**.** Por las características del servicio prestado, las ventajas y desventajas deben ser consideradas a partir de los componentes del marketing estratégico: plaza, promoción, producto y precio:

Ventajas

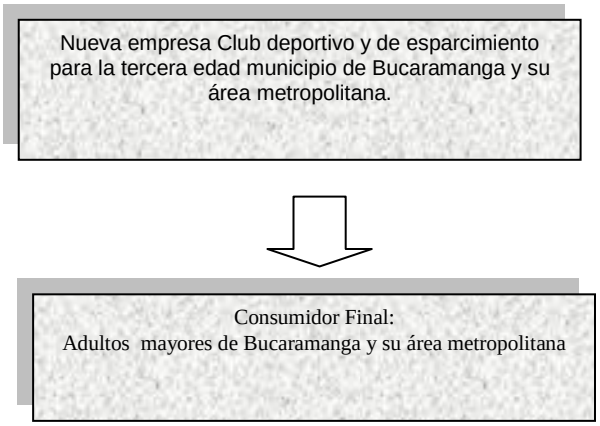
- Se minimizan costos por el no pago de comisión a intermediarios
- Prestación del servicio por la misma persona con la cual se contrata, por lo tanto los requerimientos del servicio se tornan flexibles.
- Se implementan estrategias efectivas de promoción y publicidad de forma personalizada
- Se tiene la posibilidad de evaluar el servicio prestado, además de haber retroalimentación constante del mismo.

Desventajas

- Menor cubrimiento del servicio, ya que está limitado por el servicio ofrecido por cada una de ellas, no es integral.

2.6.3 Selección de los canales de comercialización. La nueva empresa de Club deportivo y de esparcimiento para la tercera edad, selecciona igualmente como canal de comercialización el canal de nivel 0: directo, ya que entre más corto sea el canal de comercialización mas rentabilidad y menor costo, pues la utilización de intermediarios incrementa el costo al consumidor final.

Figura 2. Canales de Comercialización



Fuente. Autoras del proyecto

La nueva empresa de Club deportivo y de esparcimiento para la tercera edad, selecciona igualmente como canal de comercialización el canal de nivel 0: directo, ya que entre más corto sea el canal de comercialización mas rentabilidad y menor costo, pues la utilización de intermediarios incrementa el costo al consumidor final.

2.7. PRECIO

2.7.1 Análisis de precios. Los precios de la competencia son los precios ofrecidos por las cajas de compensación Comfenalco y Cajasan, algunos grupos organizados de la tercera edad y grupos de iglesias cristianas de Bucaramanga

que atienden estos servicios temporalmente, es decir en jornadas como puentes, fines de semana, pero no en jornadas permanentes y su precio oscila entre $250.000 y $500 mil pesos.

2.7.2 Estrategias de fijación de precios. Para poder incursionar o ingresar al mercado comercial del municipio de Bucaramanga y su área metropolitana, se manejará una estrategia de precios de introducción y de igual manera que sean competitivos.

Según lo anterior, se determina la estrategia de venta a utilizar de acuerdo a los precios de la competencia y a la estructura de costos / gastos de la nueva empresa, más un margen de ganancia del 15%.

2.8 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

2.8.1 Objetivos. El programa publicitario y promocional del club deportivo y de esparcimiento para la tercera edad con el apoyo del internet y las cuñas radiales, estará dirigida a los adultos mayores de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, en búsqueda de crear una actitud favorable y solidaria para la prestación de un servicio excelente. Se enfocará en los siguientes objetivos:

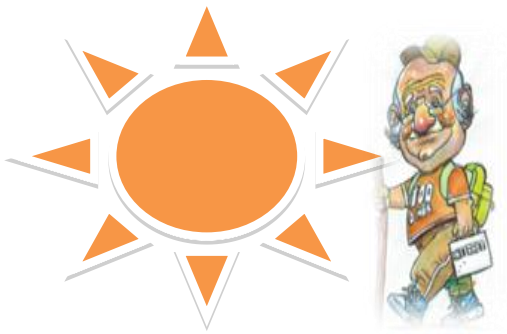
- Dar a conocer la existencia y localización de la empresa, para lograr su identidad comercial
- satisfacer las necesidades de los adultos mayores de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana. Ofrecer los paquetes de servicios establecidos por la empresa, con el fin de resaltar los atributos diferenciadores del servicio, con el fin de posicionar la empresa en el mercado local.

2.8.2 Logo**.** El logo o logosímbolo que representará la empresa está dado en colores llamativos e identificables y de fácil recordación.

La estrategia del diseño del logo, está planteada en ofrecer una imagen agradable a las personas para que visualmente se transporten o se imaginen el esparcimiento del cual se puede gozar en las instalaciones de la empresa.

Figura 3. Logosímbolo de "ABU-CLUB "

CLUB DEPORTIVO Y DE ESPARCIMIENTO PARA LA TERCERA EDAD



Fuente. Autoras del proyecto

El sol es un reflejo de la profunda naturaleza simbólica del "Astro rey" en la mayoría de las culturas del mundo. El Sol era considerado en Babilonia un Dios "dador de vida", lo mismo ocurría en Egipto, Grecia, Roma y casi cualquier civilización de la antigüedad.

El sol fue casi siempre la figura central dentro del panteón de deidades de los sistemas de creencias espirituales de la antigüedad, El sol también es símbolo de autoridad, realeza y alta jerarquía.

Este color libera las emociones negativas, le hace sentir menos inseguro, menos penoso, más comprensivo con los defectos de los demás y le aporta ganas de perdonarlo todo, el naranja estimula la mente, renueva la ilusión en la vida y es el perfecto antidepresivo, es ideal para el espíritu.

Las palabras claves del color naranja son: energía, alegría, felicidad, atracción, creatividad.

2.8.3 Lema. Constituye una invitación a realizar actividades para la tercera edad que estén a su alcance y sobre todo hacer nuevos amigos con los que compartirán momentos mágicos. Ofrece programas en los que sentirá seguro y mimado, para que compartan y disfruten la maravillosa etapa de la tercera edad.

2.8.4 Análisis de Medios. Los medios existentes en la zona en donde se desarrollara la idea, son comúnmente las emisoras, los canales regionales y municipales, los periódicos de circulación local, junto con revistas, páginas de Internet y demás medios exteriores. Por lo cual se nombran los más sobresalientes, los cuales son:

TRO Televisión, Televisión ciudadana, Vanguardia Liberal, Q´Hubo, Gente, Emisoras de Radio en AM y FM y algunas revistas de circulación local como Portada.

2.8.5 Selección de medios. De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación de mercados, los medios de mayor acogida para promocionar los servicios de la empresa, son en su orden: directorio telefónico, internet y referidos.

Cuadro 24. Análisis de Medios

MEDIO PUBLICITARIO	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Radio	●Gran alcance y frecuencia · Es económica ●La tercera edad lo utiliza mucho	●Limitaciones de sonido, los productos no se ven,
Periódico	●Publicación diaria ●Alcance audiencia diversa y amplia	●No es buen medio para audiencias específicas ●Son estáticos y bidimensionales
Volantes	●Personalizado · Selectividad de público alta	●Imagen de " correo basura "
Directorio telefónico	●Bajo costo ●Se distribuye en todos los hogares, por cada línea telefónica ●Es publicidad direccional, es decir que ubica a las personas de acuerdo a los productos o servicios que desean	●Tiempo de actualización de los datos del negocio
Internet	●Costo eficiente ●Mensajes actualizado, fácil y rápidamente ●Disposición permanente ●Audiencia global	●La herramienta tecnológica no es manejada por toda la población, la tercera edad no tiene mucho conocimiento de este.
Referido	●Personalizado, basado en la experiencia del servicio ofrecido	

2.8.6 Selección de medios. Se tendrá en cuenta las expectativas de los usuarios en cuanto al sistema de publicidad y promoción para el servicio de organización de eventos que arrojó los siguientes resultados:

Directorio telefónico 25%

Radio 20%

Referidos 20%

Por lo tanto, “ABU-CLUB “, direccionará los esfuerzos de conocimiento del servicio a las siguientes actividades publicitarias:

- Publicidad en directorio telefónico
- Radio

2.8.6 Estrategias. Para captar la atención de un mercado cada vez más exigente y competitivo, las estrategias deben ser creativas, innovadoras y atrevidas, que logren convencer a los potenciales usuarios de adquirir el servicio.

Por lo tanto, se creará un página web, con la cual se podrá llegar a los usuarios que acostumbran a manejar las herramientas informáticas (internet) sobre todos los familiares quienes son los que les interesa revisar todos los servicios ofrecido y las instalaciones, que se encuentran a disposición no solo en los equipos de cómputo fijos, sino también en los teléfonos móviles y de última tecnología,

La radio que es una difusora de información clave para llamar la atención y de esta forma dará pauta para que las personas visiten la pagina y las instalaciones.

2.8.7 Presupuesto de Publicidad y Promoción

2.8.7.1 De lanzamiento. La publicidad será una herramienta especial de posicionamiento de los servicios.

Inicialmente se creará una página web. Para la publicidad de lanzamiento, se utilizarán medios publicitarios como mensajes radiales.

Estas cuñas radiales se realizarán durante los quince días antes de que la empresa inicie sus actividades, de lunes a sábado, en la emisora La Vallenata, por

ser la emisora que pese a su nombre ofrece la programación variada en el tipo de música, siendo atractiva para el oyente adulto mayor.

Igualmente se elaborarán tarjetas de presentación personal y volantes, con los datos básicos de la empresa y los servicios a ofrecer.
En el siguiente cuadro se presenta el presupuesto de lanzamiento:

Cuadro 25. Presupuesto de Lanzamiento

CONCEPTO	VALOR $
Creación de página web	1.500.000
Tarjetas de presentación	30.000
Volantes	65.000
Cuñas radiales	500.000
Total costos de lanzamiento	**$2.095.000**

Igualmente, se presenta el presupuesto de publicidad y sostenimiento:

Cuadro 26. Presupuesto de publicidad y sostenimiento

CONCEPTO	COSTO/MES $	COSTO/AÑO $
Tarjetas de presentación	30.000	360.000
Volantes	65.000	780.000
Cuñas radiales	200.000	2.400.000
Paginas amarillas	50.000	600.000
TOTAL COSTOS	**345.000**	**4.140.000**

2.9 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

En Bucaramanga y su área metropolitana el 66% de las personas adultas mayores asiste a programas y clubes recreativos de la tercera edad para mejorar su tiempo libre y calidad de vida lo cual muestra que existe una oportunidad en el mercado para una empresa especializada en eventos para adultos mayores.

Las personas de la tercera edad muestran interés en contar con una nueva empresa dedicada a la organización de eventos para la tercera edad que les ofrezca respaldo y calidad en los programas.

La cantidad de personas es de 115.242 x 66% = 76.060 que desean asistencia diaria.

De acuerdo con los resultados del estudio de mercados se logró precisar que el 79% de los encuestados quiere un club social exclusivo y con asistencia diaria para 32.446 adultos mayores aproximadamente.

Que el precio promedio que pagarían por el servicio oscila entre $350.000 y $500.000.

El 79 % de los encuestados escogería un club exclusivo para su atención especializada.

Existe una población insatisfecha, que está en espera de ser atendida con nuevas opciones para el esparcimiento y la recreación, buscando ser atendidos con calidad, novedad y sobretodo servicio humanizado que les permita no sentirse excluidos socialmente y por otra parte en espacios y horarios adecuados para compartir con sus familiares y amigos en ambientes acogedores.

3. ESTUDIO TÉCNICO

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

Para determinar el tamaño del proyecto es necesario conocer los diferentes factores que lo componen, es decir, se debe analizar la dimensión del mercado, la capacidad financiera que se posee, el trasporte, la capacidad administrativa; una vez teniendo en claro estos factores se puede determinar con claridad el verdadero tamaño del proyecto.

Como objetivo principal se tiene el determinar la viabilidad del proyecto en cuanto a variables técnicas a tener en cuenta como son: ubicación. Tamaño, tecnología, características instalaciones, propuesta y procesos para la puesta en marcha del proyecto.

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. El servicio que prestará el club de recreación de adultos mayores, comprenderá en lanzar al público del Área Metropolitana de Bucaramanga un nuevo concepto en un área considerada urbana aunque con características de rural, en atención a la tercera edad, en actividades de recreación y entretenimiento con sitios adecuados para juegos de mesa, baile, tertulia, deportes, cine y manualidades entre otras.

Para este fin, el club contará con espacios acondicionados y adecuados especialmente para personas de la tercera edad, que permitan el fácil desplazamiento de las personas, con locaciones agradables para el bienestar de los grupos que allí se reúnan, como son familias y amigos.

Se realizarán actividades al aire libre que requiere de jardines y espacios naturales y armoniosos que sean amables con las personas que lo visiten o utilicen sus instalaciones.

3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto. A continuación se muestra el resultado del análisis de los factores que determinan el tamaño del proyecto como: tamaño del mercado, factor económico o capacidad financiera, proceso técnico, localización, recuso humano y procesos administrativos.

- **Tamaño del mercado**. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos del estudio de mercados, se establece que este factor no es una limitante para el desarrollo del proyecto, ya que cuenta con gran población objetiva.
- **Factor económico o capacidad financiera.** Económicamente se cuenta con recursos propios para el montaje y puesta en marcha del proyecto.

- **Recurso humano.** Se observa la necesidad de contratar personal calificado con experiencia en atención a adultos mayores, organización de eventos y recreación grupal. El perfil del talento humano será seleccionado de los diferentes centros educativos de la ciudad de Bucaramanga, como lo son el SENA e instituciones de Educación Superior.

- **Disponibilidad del producto**: Para la prestación de los servicios se tendrá en cuenta la infraestructura física requerida para el desarrollo del proyecto.

3.1.3 Capacidad del proyecto. La capacidad del proyecto se limita en términos sobre la cantidad de servicios que en condiciones normales estaría dispuesto a ofrecer en un tiempo disponible, calculando la capacidad diseñada, instalada y utilizada.

3.1.3.1 Capacidad total diseñada. Corresponde a la cantidad máxima diaria que el club estaría dispuesto a atender con todos los servicios que ofrece, sin tener que recurrir a factores externos para cumplir con sus obligaciones empresariales.

El club proyecta en sus instalaciones y de acuerdo al personal presupuestado, junto a los equipos requeridos, atención para 250 personas, que podría cubrir la demanda del mercado proyectada hasta el 2017.

3.1.3.2 Capacidad instalada. Para brindar un servicio al cliente dentro de las instalaciones de la empresa se contará con el personal competente, entre los cuales se encuentran: Un Fisioterapeuta, dos Técnicos en atención a adultos mayores, dos expertos en recreación y dos auxiliares de enfermería.

De la misma manera se contará con un equipo especializado en servicios generales compuesto por expertos en cocina, mesa y bar, auxiliares de cocina, operarios de aseo y jardinería, experto en mantenimiento y reparaciones, personal especializado en atención a adultos mayores, médicos y terapeutas ocupacionales y personal administrativo.

El club ofrecerá atención de martes a domingo de 10:00 a.m. a 10:00 p.m., durante todo el año.

Teniendo como base la jornada laboral proyectada, de doce horas, el estudio propone atención permanente en todos los servicios programados, teniendo en cuenta, que el personal contratado tomara una hora diaria para su alimentación.

Cuadro 27. Proyección de minutos por año para personal operativo

Numero operarios	Horas /día	Días/semana	Semanas /año	Total horas /año	minutos hora	Total de minutos año
7	10	6	52	21.840	60	1.310.400

3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada. La capacidad utilizada y proyectada; de acuerdo con las condiciones anteriores, iniciaría actividades con la capacidad instalada en jornadas de martes a domingo, en jornadas de 12 horas diarias, para cada trabajador, incluyendo la hora de alimentación. La programación de servicios está fundamentada en la proyección de la demanda, que se presenta como 196 servicios diarios, sobre la población insatisfecha, seleccionando el 50% de esta población que corresponde al servicio para 98 personas

3.2 LOCALIZACIÓN

3.2.1 Macrolocalización. El club de esparcimiento y recreación de adultos mayores, se ubicará en al Área Metropolitana de Bucaramanga.

Figura 4. Área Metropolitana de Bucaramanga

Fuente. Área Metropolitana de Bucaramanga. AMB

3.2.2 Microlocalización. Se plantea una casa matriz donde se seleccionará el sitio conveniente para la evolución y crecimiento de la empresa, teniendo en cuenta factores tales como:

- Canon de arrendamiento
- Facilidad de desplazamiento
- Cubrimiento y costo de los servicios públicos
- Disponibilidad de predios

Teniendo en cuenta estos aspectos, además del estudio de mercados, se seleccionarán cuatro localidades que puedan servir como sede del desarrollo del proyecto y a su vez se seleccionara el lugar de la localidad escogida:

- Zona rural o suburbana de Floridablanca
- Zona rural o suburbana de Piedecuesta
- Zona rural o suburbana de Girón
- Zona rural o suburbana de Bucaramanga

Cuadro 28. Criterios de localización en el Área Metropolitana

CRITERIO	CALIFICACION	PUNTAJE
A TRANSPORTE Y MOVILIDAD	BUENO	3
	REGULAR	2
	DEFICIENTE	1
B CONDICIONES CLIMATICAS	CALOR	3
	MEDIO	2
	FRIO	1
C LOCACIONES DISPONIBLES	ALTO	3
	MEDIO	2
	BAJO	1
D CANON DE ARRENDAMIENTO	ALTO	1
	MEDIO	2
	BAJO	3
PIEDECUESTA	A	2
	B	1
	C	2
	D	1
	TOTAL	6
FLORIDABLANCA	A	3
	B	2
	C	3
	D	2
	TOTAL	10
BUCARAMANGA	A	3
	B	3
	C	1
	D	1
	TOTAL	8
GIRÓN	A	2
	B	3
	C	1
	D	3
	TOTAL	9

Se seleccionó como municipio del Área Metropolitana para ejercer las funciones del club, al Municipio de Floridablanca. De igual manera se tendrán en cuenta otros criterios para seleccionar en Floridablanca el sitio de funcionamiento del club como son, disponibilidad de predios, canon de arrendamiento, servicios públicos y vías de acceso.

Cuadro 29. Criterios de localización en el Municipio de Floridablanca

CRITERIO	CALIFICACION	PUNTAJE
A DISPONIBILIDAD DE PREDIOS	BUENO	3
	REGULAR	2
	DEFICIENTE	1
B CANON DE ARRENDAMIENTO	ALTO	1
	MEDIO	2
	BAJO	3
C SERVICIOS PÚBLICOS	ALTO	1
	MEDIO	2
	BAJO	3
D VÍAS DE ACCESO	BUENAS	3
	REGULAR	2
	DEFICIENTES	1
RUITOQUE ALTO	A	1
	B	1
	C	1
	D	3
	TOTAL	6
RUITOQUE BAJO	A	3
	B	2
	C	3
	D	3
	TOTAL	11
PREDIOS VÍA PIEDECUESTA	A	1
	B	1
	C	2
	D	3
	TOTAL	7
PREDIOS ANILLO VIAL	A	1
	B	1
	C	2
	D	3
	TOTAL	7

Se selecciona dentro del municipio de Floridablanca los predios ubicados en Ruitoque bajo, en parcelas de una hectárea, con servicios públicos, vías de acceso, clima medio y área suburbana.

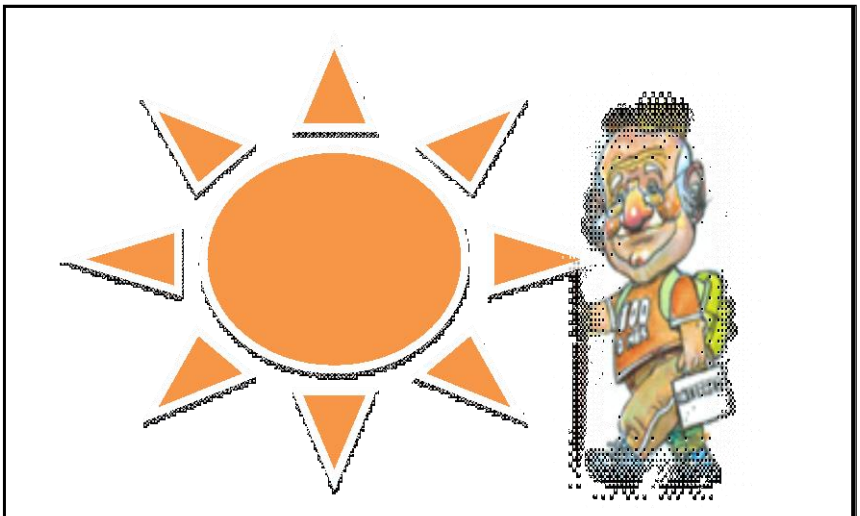
3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

El objetivo primordial de la ingeniería del proyecto es resolver todo lo referente al diseño y mantenimiento del club de entretenimiento y esparcimiento del adulto mayor, en el Área Metropolitano de Bucaramanga, desde el momento mismo de la concepción de la idea, su estructuración y planeación, así como la adquisición de los equipos e insumos necesarios para su implementación.

3.3.1 Ficha técnica del producto – por línea de producto o servicio. El límite del cupo para el servicio diario de usuarios será 60 personas para garantizar la satisfacción plena de la prestación del servicio.

Una vez se logre el punto de equilibrio de la empresa, se pondrá en marcha un plan estratégico de servicio al cliente donde se atenderá de manera muy cordial al cliente con el fin de que sus expectativas se vean reflejadas en la satisfacción del servicio

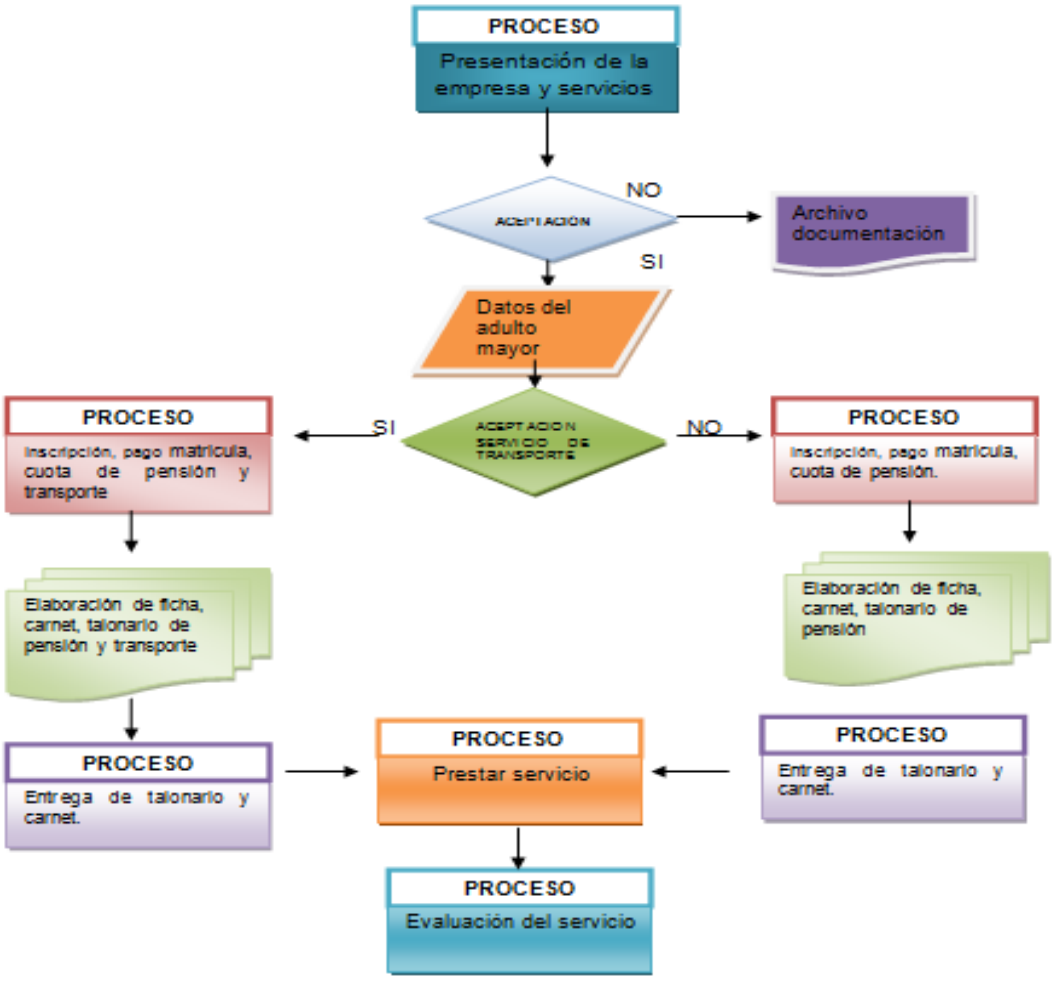
Cuadro 30. Ficha técnica del producto.



Especificaciones técnicas	Actividades de recreación y entretenimiento para adultos mayores
Clientes a atender	Adultos mayores
Vida útil	30 días

3.3.2 Diagrama de procedimientos. Dentro de los procedimientos para el desarrollo del producto o servicio planteado se presenta el flujograma de procesos:

Figura 5. Flujograma de procesos



Fuente. Autoras del proyecto

3.3.3 Control de Calidad. Muchos principios de control de calidad aplicables a manufactura, se pueden aplicar también a los servicios. Algunos de estos son el control de calidad incluye a todo el mundo en una operación de servicio en tareas visibles y no visibles; es necesario utilizar sistemas para identificar fallas de calidad, recompensar éxitos y ayudar con mejoras.

En el Club se buscara: Atender a los clientes con excelencia “CALIDAD”, con la cantidad mínima de recursos. ¿Cómo?

- Capacitar mejor a los empleados.
- Estandarizando los procedimientos.
- Introducir tecnología: ahorro de tiempo y dinero.

Debe tomarse en cuenta que al reducir costo también se puede reducir calidad en el servicio. En el Club Deportivo y de esparcimiento para adultos mayores, se buscara satisfacer a sus clientes como su principal objetivo. Aquí se tienen algunas acciones a seguir:

- **Visión de Servicio**: La calidad de servicio es la clave del éxito si se quiere satisfacer al cliente. Ven el servicio como parte integral del futuro, no como algo periférico. El servicio es la mejor estrategia del éxito y la mejor estrategia para generar beneficios. Al margen de los objetivos del mercado, del paquete de servicios o de las políticas de precio seguidas, la satisfacción al cliente es la base de la competencia. Desde cualquier ángulo que se mire, la idea del servicio, constituye la idea fundamental de este proyecto.
- **Altos estándares de calidad**: la aspiración es que el club para adultos mayores se convertirá en algo legendario. Nos interesamos en los detalles y matices del servicio, viendo oportunidades en pequeñas acciones que los competidores podrían encontrar triviales. Estas pequeñeces añadidas en beneficios del usuario marcan la diferencia.
- **Liderazgo sobre terreno:** Dirigir las operaciones a donde está la acción, en vez de dar órdenes desde su escritorio. Estar siempre visibles para los empleados; siempre entrenando, corrigiendo, persuadiendo, hablando, sermoneando, observando, preguntando y escuchando. Esto lograra que los empleados del Club se sientan satisfechos con su lugar de trabajo y esto se reflejara en la prestación del servicio.

- **Integridad:** Una de las características esenciales del servicio es la integridad personal. La más importante cualidad es el valor que se asigna a hacer lo correcto, aun cuando no sea conveniente o sea muy costoso.

3.3.4 Recursos

3.3.4.1 Recurso humano. Para el funcionamiento de la empresa, en la parte de dirección, administración y operación se necesita la siguiente planta de personal:

Plantilla de personal: De acuerdo con las necesidades planteadas, la plantilla de personal necesaria para desarrollar de manera óptima el proyecto empresarial sería la siguiente, teniendo en cuenta el grado de ocupación previsto en cada anualidad.

Cuadro 31. Necesidades de personal operativo

CARGO	CONTRATO	CANTIDAD
Gerente	Planta	1
Medico Geriatra	Servicios	
Terapeuta Ocupacional	Servicios	
Fisioterapeuta	Servicios	
Auxiliar de Enfermería	Planta	4
Contador	Servicios	1
Personal de Recepción	Planta	2
Auxiliar Contable	Planta	1
Recreacionista	Planta	4
Oficial oficios Varios	Planta	1
Personal de Aseo	Planta	4
Personal de Cocina	Planta	4
Personal de Mantenimiento	Planta	1
Total Personal de Planta		**23**

Fuente. Autoras del proyecto

3.3.4.2 Recurso físico. Se requieren los siguientes recursos físicos para la prestación óptima del servicio, teniendo en cuenta la unidad de negocio que se desprende de cada servicio.

La primera unidad de negocio que se estudia, debido a su importancia, es el área del restaurante, vale aclarar que mucha de la información aquí presentada es inicial y está sujeta a cambios en el futuro.

El restaurante que se planea instalar a la interior del Club, es un restaurante de la más alta calidad, con un servicio de primer nivel, con un ambiente acogedor para los clientes y una carta y selección de platos adecuado para las necesidades de todos los clientes.

Con el fin de lograr esto de ha pensado en la creación de un restaurante que contara con 15 mesas, lo que permitiría tener una capacidad aproximada de entre 50 a 60 personas, esto con la finalidad de hacer del restaurante un punto clave en la estrategia de negocio del club, con el fin de poder atender este nivel de demanda se ha pensado en la implementación de 3 maquinas de facturación estratégicamente ubicadas para permitir la mayor velocidad en el servicio.

Además de lo anterior se planea convertir al restaurante en un área en la cual los socios del club se sientan cómodos y tranquilos, con esto en la mente se planea adecuar y estructurar el restaurante de tal forma que todos los clientes se sientan cómodos en sus instalaciones, y se genere la sensación de privacidad y confort al interior de este.

A continuación se presenta los datos presupuestados para la adecuación y puesta en marcha del restaurante del club:

Cuadro 31. Adecuaciones del restaurante

Restaurante

Restaurante Muebles y Varios

	Cantidad	Valor	Valor Total
Número de Mesas	15	400.000	6.000.000
Sillas	60	80.000	4.800.000
Enseres Comedor	N/A	10.000.000	10.000.000
Maquinaria de Toma de Pedido y Facturación	3	2.000.000	6.000.000
Equipo de Sonido para el Restaurante	N/A	10.000.000	10.000.000
Equipos de Cocina	N/A	10.000.000	10.000.000
Enseres de Cocina	N/A	5.000.000	5.000.000
TOTAL			51.800.000

Restaurante Presupuesto Inmuebles

	Cantidad	Valor	Valor Total
Adecuación área del Restaurante	N/A	20.000.000	20.000.000
Adecuación Cocina	N/A	15.000.000	15.000.000
TOTAL			35.000.000

Fuente. Autoras del proyecto

Además del restaurante, como un área básica para el club, se planea la instalación de un gimnasio este funcionara como un servicio adicional del club, y como parte de la filosofía que se tiene en el club, este gimnasio no será como cualquier otro de la ciudad, estará adecuado para las necesidades especiales de las personas mayores con mayor énfasis en el entrenamiento cardiovascular y en

la parte de rehabilitación física, conforme a esto se planea la implementación en mayor medida de máquinas para el ejercicio cardiovascular y de estimulación física, no obstante el gimnasio contara con equipo adecuado para las personas que deseen realizar un trabajo más exigente parte muscular.

Cuadro 32. Adecuaciones del Gimnasio

Gimnasio

Gimnasio Muebles y Varios

	Cantidad	Valor	Valor Total
Máquinas	N/A	20.000.000	20.000.000
Muebles y Equipos Oficina Gimnasio	N/A	10.000.000	10.000.000
TOTAL			30.000.000

Adecuación Gimnasio

	Cantidad	Valor	Valor Total
Adecuación Gimnasio	N/A	5.000.000	5.000.000
TOTAL			5.000.000

Fuente. Autoras del proyecto

Otra unidad de negocio con la que contara el club es el área del Spa, la cual estará equipada con todos los equipos necesarios para proporcionar el mejor servicio para los clientes, al igual que el gimnasio el spa estará diseñado en primera medida de acuerdo a las necesidades de las personas mayores por lo que estará en posibilidad de prestar servicios de rehabilitación y estimulación física, pero de igual forma que el gimnasio con capacidad de prestar servicios diferentes.

Es importante mencionar que esta presupuestado a demás la instalación de un salón de belleza al interior de las instalaciones del club, esto con el fin de prestar este servicio a los clientes, tanto mujeres como a los hombres.

Cuadro 33. Adecuaciones del Spa

SPA

Muebles y Varios

	Cantidad	Valor	Valor Total
Cubículos	3	2.500.000	7.500.00

Inmuebles

	Cantidad	Valor	Valor Total
Adecuación y Decoración	N/A	20.000.000	20.000.000

Salón de Belleza

	Cantidad	Valor	Valor Total
Adecuación	N/A	10.000.000	10.000.000

Fuente**. Autoras del proyecto**

Como se ha mencionado en anterioridad, el foco del negocio son las personas de mayor edad, y como parte de la estrategia del negocio está la capacidad de ofrecer un servicio adecuado para ellas, con esto en mente es necesario la implementación de un consultorio médico al interior de las instalaciones del club, en capacidad de atender la necesidades básicas de los clientes, a la vez de poder atender cualquier emergencia.

Cuadro 34. Adecuaciones consultorios médicos

Consultorios Médicos

	Cantidad	Valor	Valor Total
Muebles y Equipos			
Consultorio	N/A	30.000.000	30.000.000
Adecuación	N/A	5.000.000	5.000.000
Equipos de Fisioterapia	N/A	10.000.000	10.000.000
TOTAL			45.000.000

Fuente. Autoras del proyecto

La estrategia del negocio es el de proporcionar un ambiente de tranquilidad y comodidad a todos los clientes, y entre una de las muchas zonas diseñadas para esto se encuentra la de las zonas húmedas, las cuales contaran con un área de sauna, turco y jacuzzi, esto para buscar la mayor relajación de los clientes.

Además de todo lo anterior se deberá hacer una adecuación de todas las instalaciones, esto para hacer del todo el club una zona adecuada para personas de la tercera edad, no solo en seguridad, si no en ambiente y comodidad.

3.3.4.3 Especificaciones de Maquinarias y Equipos requeridos.

Cuadro 35. Maquinarias y equipos restaurante

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS	FOTOGRAFIA
MAQUINARIAS Y EQUIPOS RESTAURANTE		
Mesas y Sillas	Datos básicos Tipo: Muebles del comedor. Material: Metal. Marca: tinchel de uso general: Muebles para restaurante, hotel puede usarse al aire libre. Uso específico: Tabla de cena. Tipo del metal: acero inoxidable. Tamaño: L1200*w 600*h750mm. Número de Modelo: tc008. Material: De acero inoxidable, de madera curvada. Aspecto: Moderno. Lugar del origen: China (Continental) De uso específico: juego de comedor. De color: opcional	
Enseres	La normativa que regula la actividad es bastante estricta en cuanto a las instalaciones, sobre todo, en la zona en la que se van a manipular los alimentos. La cocina dispondrá de cámara frigorífica para pescados y carne por separado, hornos, despensa, almacén, bodega, fregaderos y batería de buena calidad. Estará asegurada la ventilación de la cocina bien de forma directamente al exterior bien mediante extractores de humos y vahos. En la cocina solamente se podrán utilizar equipos de acero inoxidable porque no está permitida, en ningún caso, la utilización de madera	
Maquinaria de Toma de Pedido y Facturación	**Caja Registradora Quorion CR20** Impresor Termico 1x57mm. Velocidad Hasta 40 lineas/seg. Pantalla Operador 2 Lineas Alfanumerica. Capacidad hasta 10.000 PLU´s. Puerto RS-232 para comunicación con PC. Gaveta de Dinero de 9 V. 5 medios de pago (Tarjeta 1 y 2, cheque, tickets y efectivo). Unica Impresora Fiscal que Permite Emitir Nota de Credito. Ideal para ASquellos Negocios que cuentan con espacios reducidos, y Requieren espacios reducidos.	
Equipo de Sonido	MHC-GTR888 – Este Minicomponente con una potencia máxima de 1600W RMS -17600W PMPO viene equipado con función Doble USB para grabar MP3 sin necesidad de una PC, parlantes con sistema Line Array para expandir el sonido en espacios amplios, y parlantes con iluminación LED. Una función de bloqueo para niños, Efecto DJ, y modo Reggaeton para el gusto latino, completan estas funciones extraordinarias.	

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 36. Maquinarias y equipos Gimnasio

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS	FOTOGRAFIA
	MAQUINARIAS Y EQUIPOS GIMNASIO	
Máquina elíptica	La **bicicleta elíptica Kettler Axos Cross M** posee freno magnético de ajuste manual en 8 niveles y cuenta con display LCD para 6 funciones, ideal para el ejercicio cardiofitness doméstico confortable y seguro. La bicicleta elípticaAxos Cross M de Kettler dispone de un volante de inercia de 12 Kg. Sistema de freno magnético y ajuste de la resistencia de tipo manual con 8 niveles de intensidad. La consola cuenta con display LCD a baterías de última generación, gracias al cual es posible visualizar los datos del entrenamiento en curso: Velocidad, tiempo, distancia, RPM, estimación de las calorías consumidas, pulsaciones. El monitor esta dotado de una función que permite la medición del latido cardíaco durante la recuperación, al término del entrenamiento: se mide el latido cardíaco durante un minuto y al término aparece el voto fitness (dado por la confrontación del pulso bajo esfuerzo y el pulso en reposo) ofreciendo la oportunidad de verificar con rapidez el estado físico del usuario. Una máquina elíptica es estacionario que ayuda en la imitación de los movimientos de correr y caminar. Es un equipo perfecto, ya que no pone ningún tipo de presión sobre las articulaciones y tiene un bajo riesgo de lesiones.	
Bicicleta de ejercicios reclinada Lifecycle® Integrity Series (CLSR)	Diseñada con la tecnología y los componentes resistentes que usted espera de una bicicleta de ejercicios Lifecycle®. La bicicleta de ejercicios reclinada Lifecycle® de la serie Integrity ofrece nuestro legado de fitness a los que prefieren estar sentados. Como complemento de la bicicleta vertical, es ideal para los centros que desean proporcionar variedad para sus clientes. Con la estética de vanguardia y las mejoras de entretenimiento, todos nuestros productos cardiovasculares de la serie Integrity ofrecen ahora una experiencia de usuario más llamativa. La nueva compatibilidad con iPod® y los controles integrados de iPod/TV mantienen a los usuarios motivados y entretenidos durante todo el entrenamiento. ariedad de Ejercicios Motivadora 29 entrenamientos, incluidos 5 ejercicios del sistema Zone Training+™ que ajustan automáticamente el nivel de resistencia y mantienen a los usuarios en el máximo de frecuencia cardiaca al que quieren llegar. También incluye ejercicios con objetivos, Air Force PRT, protocolos Fitness Test y el ejercicio Aerobic Trainer con señales visuales generadas por la máquina para mantener a los usuarios motivados.	
Máquina Stepper 90S	Avance a la variedad. Ergonómicamente diseñadas, las máquinas steppers autónomas completan nuestra gama de productos cardio, permitiéndonos ofrecerle más opciones para hacer que su centro sea lo más versátil posible. Los usuarios de estas máquinas y los que buscan variedad estarán igualmente encantados con la variedad añadida, lo que le ayuda a superar a la competencia. Control de la frecuencia cardíaca Los sensores táctiles digitales de control de la frecuencia cardíaca Lifepulse™ están cómodamente situados en los manillares ergonómicamente correctos para proporcionar un control preciso de la frecuencia cardíaca y la telemetría Polar proporciona un control preciso "manos libres" de la frecuencia cardíaca. El mecanismo de deslizamiento lineal de orientación ergonómica imita el movimiento real de las pisadas y desarrolla cada pierna de forma independiente para obtener un resultado más equilibrado. Los manillares proporcionan el apoyo y ayudan a garantizar la postura biomecánicamente correcta.	
Caminadora Trotadora	Especificaciones: equipo de la aptitud para personas mayores, peso admisible es 110 kilogramos, caminar zona 1070x380mm es. Moq: 5 pcs regalo de la promoción. Equipo de la aptitud, uso en el hogar eléctrico motorizado caminadora 1.75hp. el funcionamiento de doble junta de selección Mostrar en la ventana: la velocidad, tiempo, la distancia, calorías, el programa de Multi - función: masaje, mancuernas, tornado y situp	
Banco de pesas	Ce a-03515 seguro más nuevo banco de peso equipo de la aptitud para personas mayores. ombre de los productos básicos La función: ejercicio pectoral mayor el peso máximo del usuario para 150kg el tamaño de la asamblea 1815*1865*1460mm	

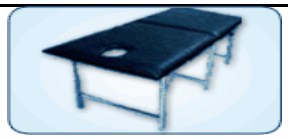
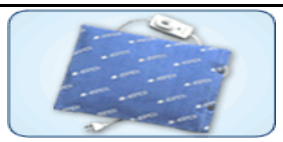
Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 37. Maquinarias y equipos Consultorio y fisioterapia

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS	FOTOGRAFIA
CONSULTORIOS Y FISIOTERAPIA		
Computador	Elegante, la Vostro 330 propone una reorganización de la mesa de trabajo con detalles simples, como el cable de alimentación del teclado oculto, solo y accesorios inalámbricos	
Equipo para consultorio medico	Basculas clásica con estadímetro capacidad de 200kgs. prec. 100grs. Bascula digital con computadora detecto Modelo.6020 kg, bascula digital con medición de masa corporal. Equipo de diagnostico empotables a muro que incluye: otoscopio 3.5v iluminador de garganta con especulos 2.5, 3, 4, 5 w a20000, oftalmoscopio, baumanometro aneroide de pared. Equipo para modulares para consultorio que incluye: mesa de exploración , vitrina, negatoscopio sencillo, banco giratorio abeja, banco giratorio con respaldo y pistón, mesa mayo de acero inoxidable con charola, carro de curaciones de acero inoxidable, bote para desperdicios y portacubeta de patada de acero inoxidable con cubeta de acero inoxidable de 12 lts. Maletín clásico tradicional para medico que incluye: estetoscopio doble, baumanómetro aneroide de pared, estuche de diagnostico.	
ULtRAsOnic 1300 - ULtRAsOnic 1500	Aparato con ruedas con el nuevo diseño Medical Italia. ultrasonic 2500 está dotado de 2 salidas completamente independientes para aplicaciones dobles/ simultáneasLos ultrasonidos son vibraciones acústicas de alta frecuencia no perceptibles por el oido humano. En campo terapéutico, la aplicación de los ultrasonidos en los tejidos humanos se traduce en una acción de masaje celular e intercelular de alta frecuencia, además, los ultrasonidos pueden usarse en inmersión; la cabeza se sumerge en agua junto a la zona a tratar. los tejidos irradiado con ultrasonidos entran a su vez en vibración, con consecuente gasto energético y producción de calor. En estas manifestaciones se resumen en los efectos biológicos de los ultrasonidos, efecto mecánico y efecto diatérmico:	
MAGnetOMed 7200 MA1331	Generador para magnetoterapia ensamblado en contenedor de mesa, con dos salidas independientes, con la posibilidad de activar las salidas con las siguientes combinaciones: salida 1 y 2utilizadas en forma independiente salidas 1 y 2 utilizadas contemporáneamente, ideal para tratamientos “total body” donde se necesita el control simultáneo de 2 solenoides. PRINCIPALES INDICACIONES: Fracturas recientesy retrasos de consolidación los campos magnéticos, estimulando la actividad osteogenética a nivel de la fractura, aceleran los tiempos de consolidación de las fracturas en un porcentanje altísimo de casos. El proceso de curación de las discontinuidades óseas se verifica a través de la inducción del efecto piezoeléctrico en las estructuras conectivas y la mejora de las condiciones circulatorias locales.	

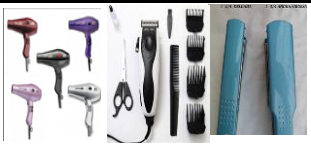
Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 38. Maquinarias y equipos Spa

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS	FOTOGRAFIA
	SPA	
Camilla Spa	Standard: 1,90x70 ó 80x80 - Con cabezal: 2,10. spesor de colchón 10 cm., densidad de 28 Kg./m3., tapizado de cuero ecológico de 1º calidad, cabezal opcional removible con orificio. Posición de la cama: plana o 3 posiciones. Maderas macizas, totalmente ensamblado.	
Almohadilla Lumbar	Proporcionan calor seco. Dos temperaturas.	
Calentador para cera descartable	Calentador para cartuchos roll-on. Calienta cuatro cartuchos a la vez. Para cartuchos de cualquier marca. Totalmente plástico. Unico en su tipo.	
Esterilizador	Material del cuerpo: plástico y acrílico; largo: 19 cm; frente: 39 cm; prof.: 24 cm. Modelos con o sin temporizador. Posee un tubo germicida y al abrir la puerta se apaga mecánicamente.	
Lámpara con base rodante	Práctica lámpara de pie con base rodante. Pantalla laqueada de 32cm de diámetro y con movimientos articulables en distancia y altura.	
Sillón Ergonométrico	Se utiliza para rehabilitación, kinesiología y mesoterapia.	

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 39. Maquinarias y equipos salón de belleza

NOMBRE	ESPECIFICACIONES TECNICAS	FOTOGRAFIA
	SALON DE BELLEZA	
Mobiliario y Decoración	Mostrador y mobiliario para la exposición de los productos que se vendan en la peluquería. Las estanterías, vitrinas y otros muebles que se usen para este fin deben permitir que los productos sean visibles y accesibles para mostrarlos a los clientes. Mesa, revistero, sillas o sillones para la zona destinada a esperar el turno y armario o percheros para utilizar como guardarropa. Elementos para la realización de las tareas de peluquería: tocadores, espejos, sillones y reposapiés. Elementos para la realización de las tareas de peluquería: tocadores, espejos, sillones y reposapiés. Mobiliario y decoración para la sala de estética .	
Equipamiento:	El equipamiento y la maquinaria necesaria para el desarrollo de las actividades de este negocio estará compuesto por elementos de distintos tipos:Secadores de mano, de pie o de pared. Plancha para el pelo. Lava-cabezas . Esterilizador. Maquinillas de cortar. Fundidor de cera .	

Fuente: Autoras del proyecto

3.3.5 Análisis de Proveedores. Para efectuar compras de equipos, muebles, enseres y demás, necesarios para el perfeccionamiento del objeto social, se solicitaron cotizaciones en Bucaramanga, considerando precios de equitativos.

Proveedores de equipos, muebles de oficina y equipamiento

- MUDESA
  Calle 35 N° 21- 47
  Bucaramanga
- OFICLINICOS
  Carrera 33 N° 46 - 65
  Bucaramanga

- Líneas Hospitalarias
  Calle 36 N° 29 - 74
  Bucaramanga

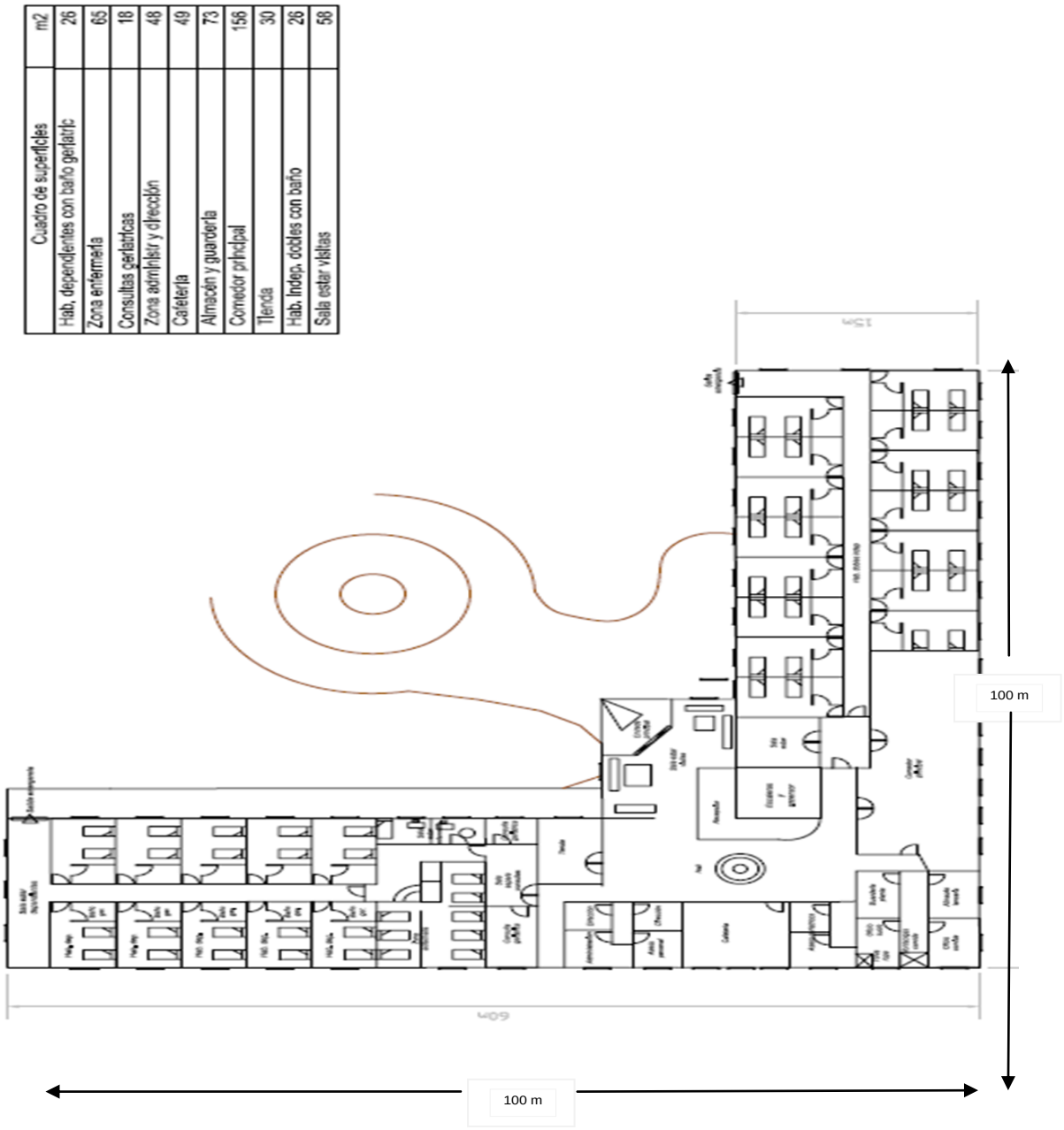
- OFIALUM
  Calle 105 N° 6 – 22
  Bucaramanga

3.3.6 Distribución de planta. La ubicación o localización geográfica del Club es una decisión de tipo estratégico vital para la viabilidad de la misma. Hay que buscar la localización adecuada, pensando en la distancia conveniente a las áreas de influencia, y en las posibilidades de acceso tanto del personal, como de las materias primas y compradores, en su caso; que esté dotada de suministro de agua, luz y teléfono. Las locaciones tienen un área específica de una hectárea

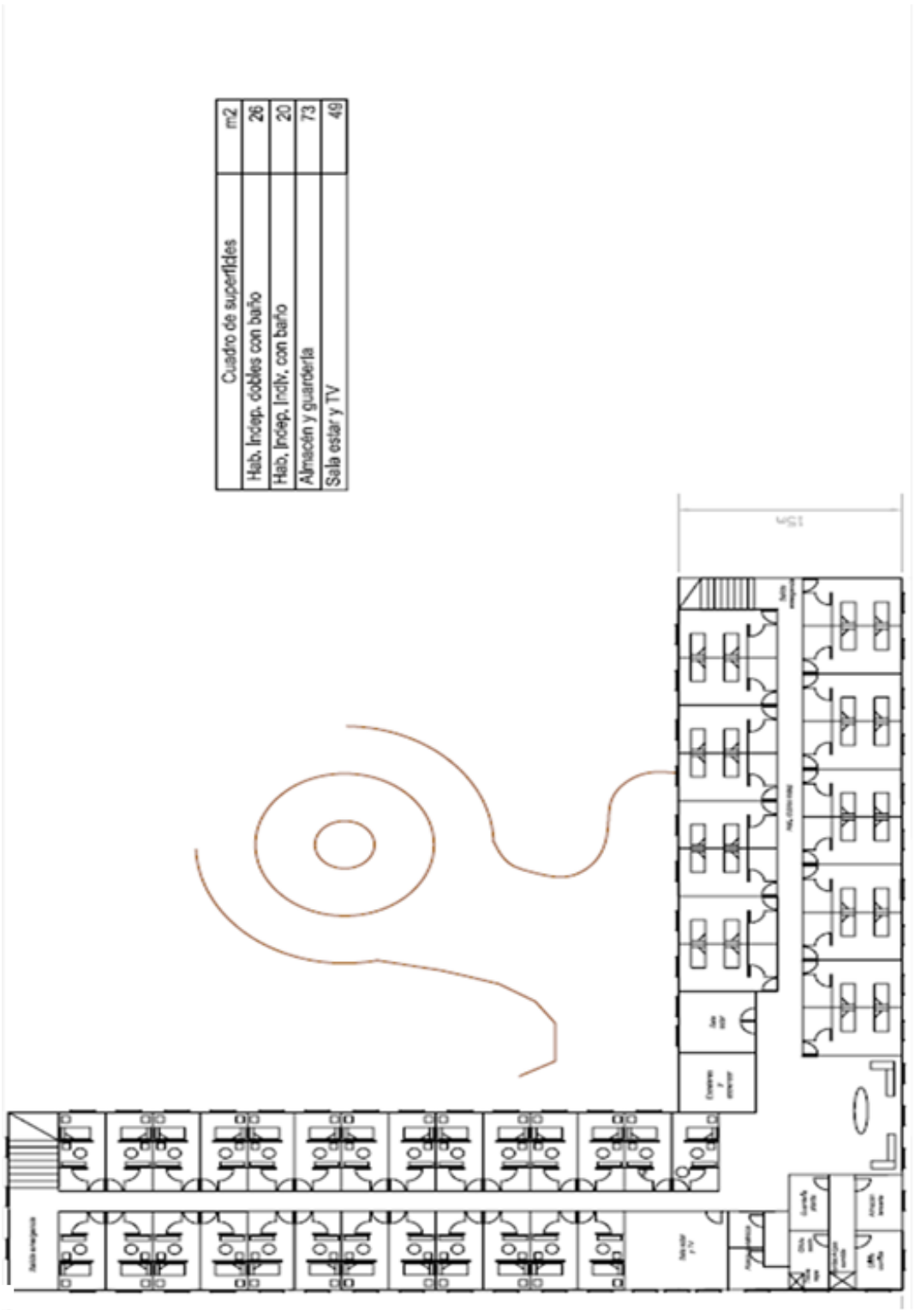
La implantación ideal es aquella en donde los costes de instalación son los más bajos y, al mismo tiempo, cumple el mayor número de exigencias del proyecto y

utiliza al máximo los recursos del entorno: proximidad a los clientes, fuentes de aprovisionamiento, posibilidades de subcontratación, equipamiento de la zona, mano de obra cualificada, incentivos a la creación de empresas y calidad de vida.

Figura 6. Distribución de superficies. Plano 1

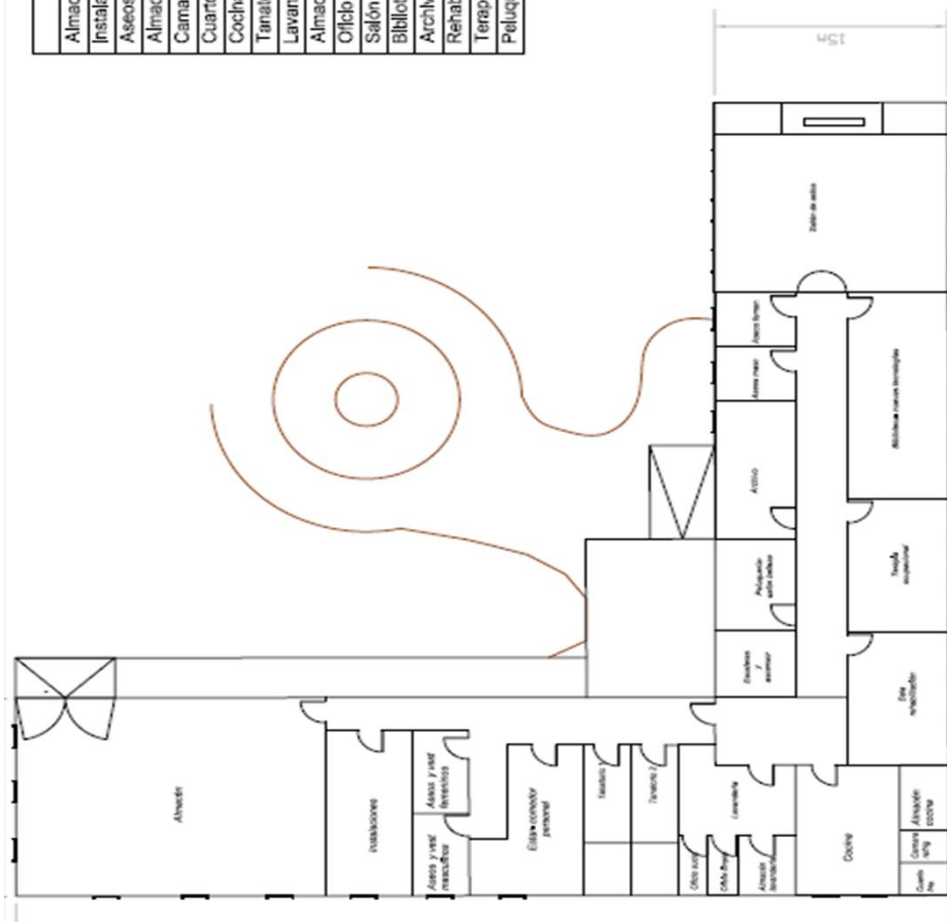


Plano 2.

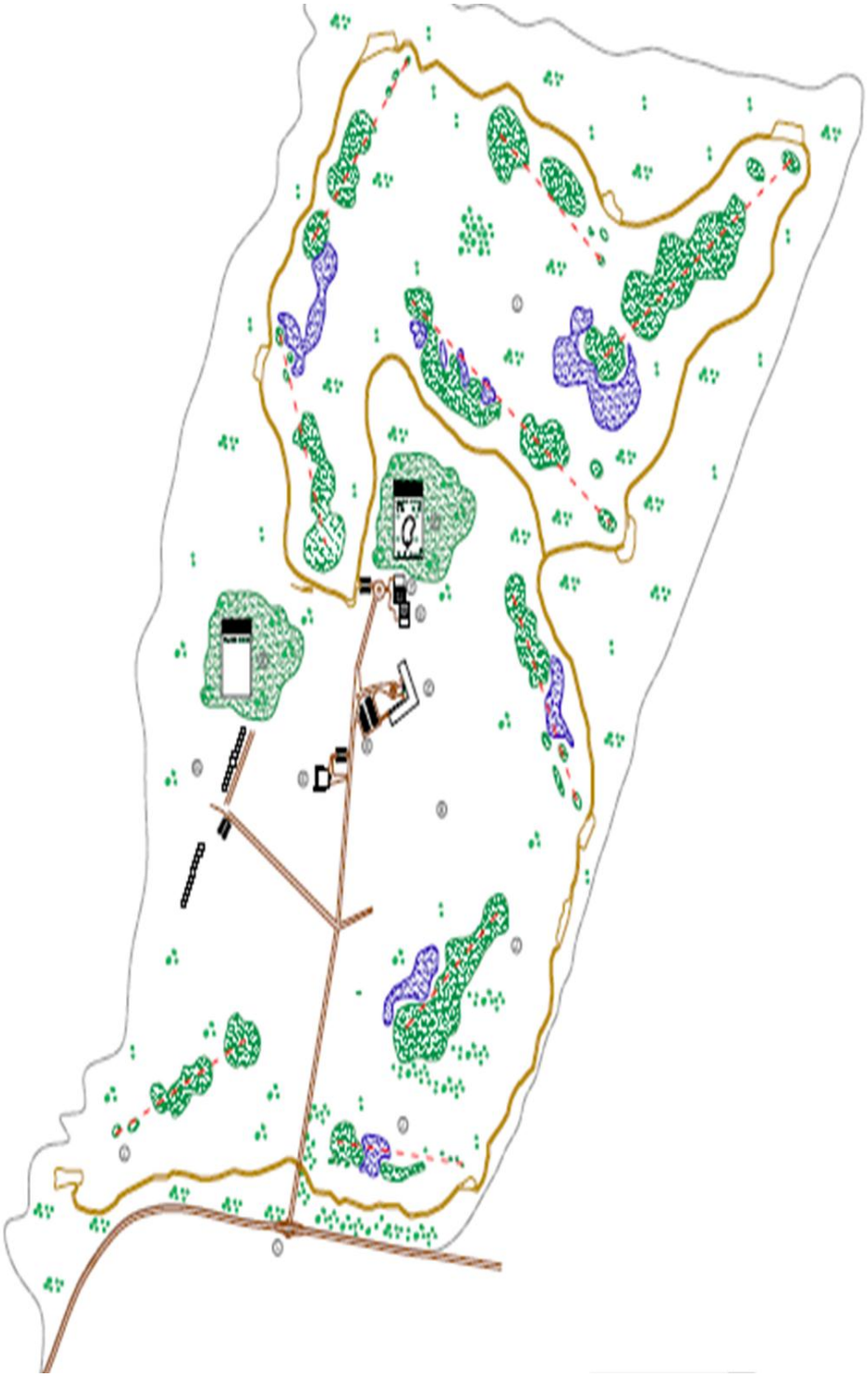

Cuadro de superficies
m2
Hab. Indep. dobles con baño
26
Hab. Indep. Individ. con baño
20
Almacén y guardería
73
Sala estar y TV
49

Plano 3

Cuadro de superficies	m2
Almacén	300
Instalaciones	71
Aseos personal	2x22
Almacén cocina	16
Camara refrigeracion	7.7
Cuarto frío	7,5
Cocina	66
Tanatorio	2x38
Lavandería	51
Almacén lavandería	16
Oficio	2x8,4
Salón de actos	215
Biblioteca y nuevas tecnologías	100
Archivo	53
Rehabilitación	65
Terapia ocupacional	65
Peluquería y salón belleza	35



Plano 4.



Fuente. Autores del proyecto

3.4. CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO

A lo largo del presente trabajo se han desgranando los distintos aspectos necesarios para implantar un Club de Esparcimiento Exclusivo para la Tercera Edad en Bucaramanga y su área Metropolitana. Llegando a una solución que consideramos muy atractiva desde el punto de vista de los clientes, dado que se ofrece un servicio integrador de asistencia y ocio.

En el estudio técnico se pudo determinar la viabilidad del proyecto, por que es realizable y favorece la prestación de un servicio con calidad y eficiencia que llenara las expectativas de nuestros clientes. La planeación y programación de la producción permite tener un control más exacto sobre todas las variables que inciden en el proceso, y facilita la determinación de las variables que afectan los sistemas.

La realización de este nos permite identificar el un sistema propuesto basado en las herramientas que se utilizaran para el desarrollo de la propuesta, puede llegar a ser una opción para la implementación de una herramienta de mayor alcance que integre todas las áreas del Club. Se debe recalcar la sincronía que debe existir entre cada uno de los actores de la cadena. De esta manera se generará confianza con el proveedor, la cual se verá reflejada en los clientes y así estableciendo un aliado estratégico desarrollando un ambiente claro que permita el cumplimiento preciso de los tiempos planeados y programados.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

El estudio administrativo se hace con base en las necesidades de recurso humano que son reflejadas desde el estudio técnico llevando como referencia las actividades requeridas para llevar a cabo las diferentes funciones administrativas. Seguidamente se presentaran los lineamientos básicos que regirán la cultura organizacional de la empresa, tales como: la visión, la misión, los objetivos, las políticas, enfocándolas con el recurso humano, las compras, y las ventas que se irán a emplear.

Con estos se determinará una estructura organizacional de la nueva empresa, donde se evidencia la cantidad de recurso humano necesario, se describirán sus funciones, los perfiles de los cargos, y la estructura salarial.

Finalmente se hará un análisis de los diferentes requisitos legales para determinar la normatividad y leyes vigentes según la forma de constitución de la empresa que se espera crear.

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN

La empresa Club para la Tercera Edad se constituirá como una sociedad Limitada ya que surge un acuerdo entre dos personas que se obligan a hacer un aporte en dinero, trabajo o especie, para realizar un proyecto empresarial que incluye una actividad de servicio considerada por ley como mercantil, dentro de las sociedades comerciales se escogió la limitada por considerarse que las condiciones y ventajas que ofrece esta sociedad son las más adecuadas para cada uno de los socios.

4.1.1 Aspectos legales. De acuerdo con las normas del código de comercio se relacionan a continuación las siguientes características que se deben tener en cuenta al momento de la constitución de una Sociedad Limitada**:**

Según la actividad económica. Será una empresa de servicios, ya que su actividad económica será la prestación de servicio de esparcimiento para la tercera edad; por otro lado la empresa de servicios pertenece al sector secundario de la economía.

Según número de propietarios. Será conformada como sociedad, ya que será constituida, cuando dos personas se obliguen hacer un aporte en dinero o en especie, con el objetivo de la correcta distribución de las utilidades obtenidas en la empresa.

Desde el punto de vista jurídico. "se refiere al conjunto de normas legales que deben cumplir las sociedades para constituirse". La empresa que se pretende crear será una sociedad de derecho, ya que cumplirá con todos los requisitos exigidos por la ley colombiana.

Según el punto de vista de la asociación. Será determinada como una sociedad de Responsabilidad Limitada, ya que los socios responden hasta el monto de sus aportes.

SOCIOS DE LA EMPRESA	APORTE
DUINA DEL CARMEN ALVAREZ LUNA	50 %
YENNY MARITZA BARRIOS RAMIREZ	50 %

4.1.2 Constitución Legal. Para constituirse como sociedad comercial se deben realizar unas diligencias Previas:

Tramitar “Carta de estudio de nombre Comercial”, ante la cámara de comercio. Una vez obtenida la aprobación del nombre comercial debe otorgar la escritura Pública correspondiente, la cual debe contener por lo menos:

- Nombre (razón social o denominación) TERCERA EDAD LTDA.
- Nombre de los socios ,identificación ,nacionalidad
- Domicilio social, que debe ser el mismo del establecimiento de comercio.
- Termino de duración
- Objeto social(descrito de manera clara y determinada)
- Capital social (valor total, numero de cuotas y acciones)
- Indicar la forma como se pagó el capital social(efectivo o especie)
- Facultades del representante legal
- Nombramientos

Dicha escritura debe ser otorgada por todos los socios, los menores de edad deben ser representados por los padres en ejercicio de la patria potestad, la cual debe demostrarse con el registro civil del menor valido para acreditar el parentesco.

Para obtener la matricula, dentro del mes siguiente a la fecha del otorgamiento de la escritura pública de constitución el representante legal, debe presentar en cualquiera de las ventanillas:

- Carta de estudio de nombre comercial
- Copia notarial de la escritura pública de constitución

- Formularios de matrícula mercantil de la sociedad y sus establecimientos de comercio, debidamente diligenciados.
- Carta de aceptación de los representantes legales miembros de la junta directiva y revisor fiscal, si lo hubiere, indicando documento, de identidad.
- Carta de apertura de establecimiento de comercio, firmada por el representante legal.

Una vez haya obtenido la inscripción puede solicitar:

- Certificado de existencia y representación legal
- Registros de libros mercantiles (actas ,registros de socios ,caja de diario, mayor y balance e inventarios)
- Nit ante la administración de impuestos nacionales, una vez tramitado el nit se debe presentar fotocopia del mismo en ventanilla de información, con el propósito de completar el certificado de la empresa.

Trámites ante la Alcaldía. Realizar los trámites para la licencia de funcionamiento, donde se informan a los interesados si el lugar escogido para las operaciones de la empresa están contemplados en el plan de ordenamiento territorial “POT”, en caso contrario estará obligado a reubicarse.

- Adjuntar certificado de la cámara de comercio de Bucaramanga y su respectivo NIT
- Estampillas de previsión social
- Formulario de registro para iniciación de actividades
- Visto bueno por parte de planeación municipal de Bucaramanga

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Solicitar el RUT, la numeración de facturas y la inscripción en el registro nacional de vendedores, con su correspondiente régimen simplificado ó común.

Cuerpo de Bomberos. Solicitar el concepto técnico y la debida inducción por parte del cuerpo de bomberos, sobre la seguridad en las instalaciones.

Sistema de Seguridad Social. Además de la tramitología antes nombrada se debe tener en cuenta que el recurso humano como parte esencial y activo más importante dentro de cualquier compañía, requiere se afiliado al sistema de seguridad social con el fin de proporcionar atención en salud básica y hospitalaria, las pensiones de invalidez, vejez y muerte.

Caja de compensación familiar. Se debe escoger una de las cajas de compensación familiar de la ciudad y efectuar la correspondiente afiliación, ya que atreves de ella se canaliza el subsidio familiar, que es una prestación social pagadera en dinero, especie y servicios que benefician al trabajador.

La empresa debe realizar este pago a la caja de compensación sobre el valor de la nomina correspondiente a un 9%, dinero que será distribuido por esta de la siguiente manera; un 4% para la caja, 2% para el servicio nacional de aprendizaje “SENA” y el 3% para el Instituto Colombiano De Bienestar Familiar “ICBF”.

4.2 CONSTITUCIÒN DE LA EMPRESA

4.2.1 Misión. La Empresa que ofrece servicio de Recreación que satisface los deseos de los consumidores en los mercados de la tercera Edad a nivel Local incrementando los niveles de competitividad con servicio de calidad. Nuestro compromiso es prestar el mejor servicio, ofrecer el mejor y más confiable servicio

al grupo del adulto mayor basándose en los valores éticos, honestidad, respeto y mejoramiento continúo.

4.2.2 Visión. Para el año 2018 La empresa TERCERA EDAD Ltda., estará consolidada como una empresa innovadora. Sera la empresa líder en Bucaramanga, proveedora de servicios para la tercera edad con un óptimo equipo de empleados comprometidos con prestar el mejor servicio y la más alta confiabilidad cuidando e incrementando el capital invertido de los accionistas y fomentando la optimización de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos que se encuentran dentro del desarrollo de las actividades de la empresa, participando en el adelanto de la región.

4.2.3 Objetivos. Los objetivos de TERCERA EDAD pretenden atender de la mejor manera a todas las personas de la ciudad de Bucaramanga que estén interesadas en obtener un servicio con el especial gusto y al paladar exigente de los santandereanos.

- Alcanzar niveles de liderazgo y posicionamiento en el mercado
- Ser generador de dividendos para el crecimiento de la región
- Satisfacer al cliente a través de un excelente servicio, cumpliendo los requisitos contractuales y legales.
- Incrementar la eficiencia para garantizar el cumplimiento de los requisitos y aumentar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Optimizar y administrar los recursos humanos y financieros.
- Desarrollar una cultura de mejora continua que garantice el sostenimiento y desarrollo del sistema de gestión de calidad.

4.2.3 Políticas.

a) De personal: Se trabajará con personal calificado, que tengan experiencia en la elaboración de textil.

- Se debe realizar contrato de trabajo escrito con cada uno de los empleados de la empresa, determinando tiempo de trabajo, horario, salario y demás acuerdos estipulados por ley.
- Se contará con los servicios de un Contador titulado que porte su tarjeta profesional, con experiencia mínima de dos años y su contratación será mediante prestación de servicios y pago de honorarios por el servicio.
- Socializar y tener disponible el manual de funciones, teniendo en cuenta que este es una guía para ejecutar las labores de la empresa.
- Utilizar las herramientas necesarias y una infraestructura adecuada para el buen desempeño de las labores.

b) De compras: de materia prima. Se trabajará con agencias reconocidas por la calidad de sus productos.

- Empresas proveedoras que estén dispuestas a negociar un crédito.
- Empresas que despachen pequeños volúmenes del producto solicitado, con el fin de no crear inventarios de materia prima.
- Los proveedores serán empresas reconocidas por la calidad de sus materias primas.
- La cantidad de materias primas a solicitar será por Unidades que ejerzan economía en su adquisición.

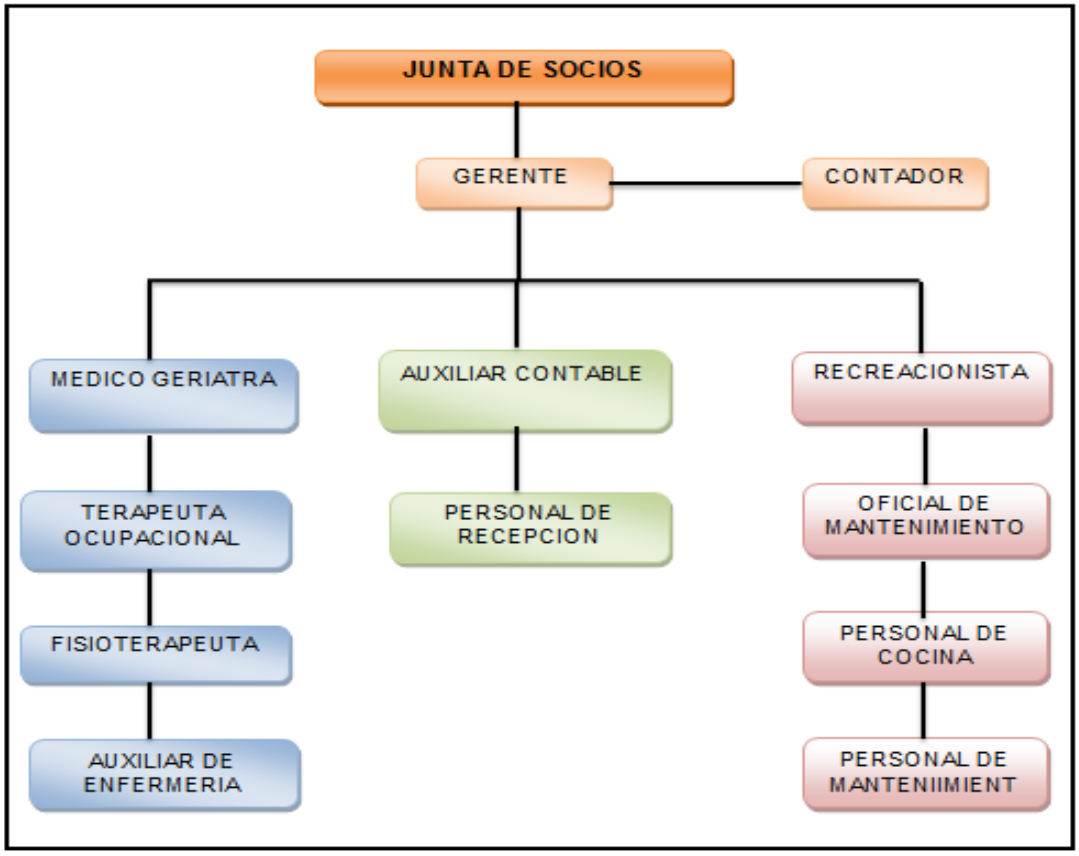
c) De ventas: las políticas de ventas atraen al mercado objetivo contando con el capital de trabajo, contando con la modalidad de pago que rige en el mercado de

alimentos en la ciudad de Bucaramanga, para esto la política de venta estará reflejada que el 100% será de contado para formalizar el pedido.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.3.1 Organigrama. De acuerdo a las disposiciones legales, para la estructura organizacional de TERCERA EDAD Ltda. se establecen jerarquías de acuerdo al organigrama descrito a continuación, apoyado con la orientación de un Contador fuera de nómina pero con criterios de opinión dentro de la empresa.

Figura 7. Organigrama propuesto para la empresa



Fuente. Autoras del proyecto

4.3.2 Descripción y perfil de cargos. La descripción y el perfil de los cargos son herramientas que propician el buen manejo del personal, ayudan a determinar parámetros que ayudan a la evaluación del desempeño, delimitan el campo de acción de los distintos cargos ya que propician a la organización y equilibrio a la empresa.

A continuación se describen los cargos y funciones de los miembros de la empresa.

Cuadro 40. Descripción de cargo del gerente

<table>
<tr><th colspan="3">HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</th></tr>
<tr><td rowspan="3">IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</td><td colspan="2">NOMBRE DEL CARGO: Gerente</td></tr>
<tr><td colspan="2">DEPARTAMENTO: Gerencia</td></tr>
<tr><td colspan="2">LABORES PRINCIPALES:
➢ Planificación, organización y compromiso para alcanzar las metas propuestas de la empresa.
➢ Manejar los recursos administrativos, financieros y técnicos de la empresa y responder por su utilización.
➢ Tomar decisiones administrativas, técnicas y financieras y dirigir los conflictos que se presenten.
➢ Negociar y pactar acuerdos con proveedores, de surto de materias primas y establecer acuerdos de pago.
➢ Coordinación y supervisión de los objetivos diarios con el personal.
➢ Velar por la seguridad y bienestar del personal.
➢ Las demás funciones que le sean asignadas por la Junta de socios.
➢ Mantener buenas relaciones públicas.
➢ En general, todas aquellas actividades no especificadas que se le pidan, de acuerdo con su titulación y profesión</td></tr>
<tr><td rowspan="2">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE CONOCIMIENTO</td><td>GRADO DE INSTRUCCIÓN
Profesional en Gestión Empresarial</td></tr>
<tr><td>EXPERIENCIA</td></tr>
</table>

		1 años en actividades de dirección o gerencia
	DE HABILIDAD	**HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA** ➢ Toma decisiones importantes en cuanto al manejo total de la empresa. ➢ Supervisar las funciones del personal.
		HABILIDAD MANUAL Realiza movimientos normales propios del cargo.
EXIGENCIAS DEL CARGO	**DE RESPONSABILIDAD**	**RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS** ➢ A diario mantiene contacto con personas externas, porque así lo requiere el cargo para recibir información y poder tomar decisiones. ➢ Maneja asuntos confidenciales, ej. Información interna, clientes y estados financieros.
		RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE DOCUMENTOS NEGOCIABLES Y DINERO ➢ La responsabilidad de manejo de documentos y dinero de la empresa.
	PENOSIDAD DEL CARGO	**CONDICIONES AMBIENTALES** ➢ Debido a la comodidad de oficina abierta hay interferencia de ruidos como: Voces, teléfono, ruidos de vehículos, etc.
		RIESGOS DEL CARGO Ergonómicos, visuales, estrés.

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 41. Descripción del cargo de Contador

<table>
<tr><th colspan="3">HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</th></tr>
<tr><td rowspan="3">IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</td><td colspan="2">NOMBRE DEL CARGO: Contador</td></tr>
<tr><td colspan="2">DEPARTAMENTO: Gerencia</td></tr>
<tr><td colspan="2">LABORES PRINCIPALES:
➢ Revisar los documentos que se requieran en la empresa, realizar la contabilidad y demás libros financieros, contables y legales que deba llevar la empresa.
➢ Revisar los respectivos comprobantes de pago a los proveedores con el visto bueno de la gerencia.
➢ Controlar que los respectivos contratos de trabajo contengan afiliaciones al ISS, cajas de compensación y carpeta de hoja de vida del personal.
➢ Verificar que la empresa realice todos los pagos acordes con los requerimientos de Ley.
➢ Supervisar que el auxiliar contable realice correctamente el manejo del programa de contabilidad, ejecutando el presupuesto de ingresos y gastos mensuales.
➢ Preparar informes mensuales con el Balance y Estado de resultados durante los primeros diez días de cada mes.
➢ En general, todas aquellas actividades no especificadas que se le pidan, de acuerdo con su titulación y profesión</td></tr>
<tr><td rowspan="4">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE CONOCIMIENTO</td><td>GRADO DE INSTRUCCIÓN
Profesional en Contaduría Publica</td></tr>
<tr><td>EXPERIENCIA
2 años en actividades referentes al cargo</td></tr>
<tr><td rowspan="2">DE HABILIDAD</td><td>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA
➢ Toma decisiones importantes en cuanto al manejo financiero de la de la empresa.
➢ Supervisar las funciones del personal.</td></tr>
<tr><td>HABILIDAD MANUAL
Realiza movimientos normales propios del cargo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE RESPONSABILIDAD</td><td>RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS
➢ Maneja asuntos confidenciales, ej. Información interna y estados financieros.</td></tr>
<tr><td>RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE DOCUMENTOS NEGOCIABLES Y DINERO
➢ La responsabilidad de manejo de documentos y dinero de la empresa.</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">PENOSIDAD DEL CARGO</td><td>CONDICIONES AMBIENTALES
➢ Debido a la comodidad de oficina abierta hay interferencia de ruidos como: Voces, teléfono, ruidos de vehículos, etc.</td></tr>
<tr><td>RIESGOS DEL CARGO
Ergonómicos, visuales, estrés.</td></tr>
</table>

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 42. Descripción del cargo Medico Geriatra

<table>
<tr><th colspan="3">HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</th></tr>
<tr><td rowspan="3">IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</td><td colspan="2">NOMBRE DEL CARGO: Medico Geriatra</td></tr>
<tr><td colspan="2">DEPARTAMENTO: Gerencia</td></tr>
<tr><td colspan="2">LABORES PRINCIPALES:
➢ Hacer el reconocimiento médico a cada nuevo usuario y rellenar la correspondiente historia médica y certificaciones profesionales, en que constarán las indicaciones de tipo de vida más acorde, la rehabilitación necesaria, y el tratamiento a seguir si hace falta.
➢ Dirigir el programa de movilización y rehabilitación de los usuarios, fijando en equipo los programas a desarrollar de forma individual y en grupo. Hacer el seguimiento y evaluar los programas conjuntamente con el equipo formado por todas las personas que intervienen.
➢ Asistir en los casos de necesidad y urgencia.
➢ En el caso de que en el club no pueda atender debidamente a algún usuario será el responsable de ordenar su traslado a un centro sanitario o de salud.
➢ Programar y supervisar los menús y dietas alimenticias de los residentes o usuarios.
➢ Supervisar el trabajo del personal
➢ Supervisar el estado sanitario de las dependencias del centro.
➢ En general, todas aquellas actividades no especificadas que se le pidan, de acuerdo con su titulación y profesión.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE CONOCIMIENTO</td><td>GRADO DE INSTRUCCIÓN
Medico Geriatra</td></tr>
<tr><td>EXPERIENCIA
3 años en actividades referentes al cargo</td></tr>
<tr><td rowspan="2">DE HABILIDAD</td><td>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA
➢ Toma decisiones en cuanto a las actividades que pueden realizar cada usuario según su condición física.
➢ Supervisar las funciones del personal a cargo</td></tr>
<tr><td>HABILIDAD MANUAL
Realiza movimientos normales propios del cargo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE RESPONSABILIDAD</td><td>RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS
➢ Contacto directo con los usuarios porque así lo requiere el cargo para recibir información y poder tomar decisiones.</td></tr>
<tr><td>RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE DOCUMENTOS NEGOCIABLES Y DINERO
➢ Manejo de historia clínica de los usuarios.</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">PENOSIDAD DEL CARGO</td><td>CONDICIONES AMBIENTALES
➢ Debido a la comodidad de oficina abierta hay interferencia de ruidos como: Voces, teléfono, ruidos de vehículos, etc.</td></tr>
<tr><td>RIESGOS DEL CARGO
➢ Ergonómicos, visuales, estrés.</td></tr>
</table>

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 43. Descripción del cargo Terapeuta Ocupacional

<table>
<tr><th colspan="3">HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</th></tr>
<tr><td rowspan="3">IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</td><td colspan="2">NOMBRE DEL CARGO: Terapeuta Ocupacional</td></tr>
<tr><td colspan="2">DEPARTAMENTO: Geriatría</td></tr>
<tr><td colspan="2">LABORES PRINCIPALES:
➢ Participar en el plan general de actividades del club. Realizar actividades auxiliares de psicomotricidad, lenguaje, dinámicas y rehabilitación personal y social a los usuarios
➢ Colaborar en el seguimiento o la evaluación del proceso recuperador o asistencial de los residentes del club.
➢ Participar en las áreas de ocio y tiempo libres del usuario del club.
➢ Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de formación e información a las familias de los usuarios y a las instituciones.
➢ En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE CONOCIMIENTO</td><td>GRADO DE INSTRUCCIÓN
Profesional en Terapia Ocupacional</td></tr>
<tr><td>EXPERIENCIA
1 años en actividades referentes al cargo</td></tr>
<tr><td rowspan="2">DE HABILIDAD</td><td>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA
➢ Toma decisiones importantes en cuanto a las actividades que se realizan en el club según requerimiento y preferencia de los usuarios.
➢ Supervisar las funciones del personal.</td></tr>
<tr><td>HABILIDAD MANUAL
Realiza movimientos normales propios del cargo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE RESPONSABILIDAD</td><td>RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS
➢ Contacto con usuarios</td></tr>
<tr><td>RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE DOCUMENTOS NEGOCIABLES Y DINERO
➢ Maneja asuntos confidenciales historia clínica de los usuarios.</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">PENOSIDAD DEL CARGO</td><td>CONDICIONES AMBIENTALES
➢ Debido a la comodidad de oficina abierta hay interferencia de ruidos como: Voces, teléfono, ruidos de vehículos, etc.</td></tr>
<tr><td>RIESGOS DEL CARGO
➢ Ergonómicos, visuales, estrés.</td></tr>
</table>

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 44. Descripción del cargo Fisioterapeuta

<table>
<tr><th colspan="3">HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</th></tr>
<tr><td rowspan="3">IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</td><td colspan="2">NOMBRE DEL CARGO: Fisioterapeuta</td></tr>
<tr><td colspan="2">DEPARTAMENTO: Geriatría</td></tr>
<tr><td colspan="2">LABORES PRINCIPALES:
➢ Realizar los tratamientos y técnicas rehabilitadoras que se prescriban.
➢ Participar, cuando se le pida, en el equipo multiprofesional del club para la realización de pruebas o valoraciones relacionadas con su especialidad profesional.
➢ Hacer el seguimiento y la evaluación de la aplicación de tratamiento que realice.
➢ Conocer, evaluar e informar y cambiar, en su caso, la aplicación del tratamiento que realice.
➢ Conocer los recursos propios de su especialidad en el ámbito territorial
➢ Participar en juntas y sesiones de trabajos que se convoquen en el club.
➢ Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de formación e información a las familias de usuarios e instituciones.
➢ Asesorar a los profesionales que lo necesiten sobre pautas de movilizaciones y los tratamientos en los que tengan incidencia las técnicas fisioterapeutas.
➢ Asistir a las sesiones que se hagan en el club para la revisión, el seguimiento y evaluación de los tratamientos.
➢ En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE CONOCIMIENTO</td><td>GRADO DE INSTRUCCIÓN
Fisioterapeuta</td></tr>
<tr><td>EXPERIENCIA
1 años en actividades referentes al cargo</td></tr>
<tr><td rowspan="2">DE HABILIDAD</td><td>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA
➢ Toma decisiones importantes en cuanto al manejo total de la empresa.
➢ Supervisar las funciones del personal.</td></tr>
<tr><td>HABILIDAD MANUAL
Realiza movimientos normales propios del cargo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE RESPONSABILIDAD</td><td>RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS
➢ Contacto con usuarios</td></tr>
<tr><td>RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE DOCUMENTOS
➢ Maneja asuntos confidenciales historia clínica de los usuarios</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">PENOSIDAD DEL CARGO</td><td>CONDICIONES AMBIENTALES
➢ Debido a la comodidad de oficina abierta hay interferencia de ruidos como: Voces, teléfono, ruidos de vehículos, etc.</td></tr>
<tr><td>RIESGOS DEL CARGO
➢ Ergonómicos, visuales, estrés.</td></tr>
</table>

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 45. Descripción del cargo Auxiliar de Enfermería

<table>
<tr><th colspan="3">HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</th></tr>
<tr><td rowspan="3">IDENTIFICACION DEL CARGO</td><td colspan="2">NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar en enfermería</td></tr>
<tr><td colspan="2">DEPARTAMENTO: Geriatría</td></tr>
<tr><td colspan="2">LABORES PRINCIPALES:
➢ Vigilar y atender las necesidades generales humanas y sanitarias, especialmente en los momentos en que éstos requieran sus servicios.
➢ Tomar la presión sanguínea, el pulso y la temperatura.
➢ Colaborar preparando el material y medicamento que hayan de ser utilizados.
➢ Ordenar las historias clínicas, anotar los datos relacionados con la propia función que deba figurar.
➢ Colaborar con los fisioterapeutas en las actividades, con el nivel de calificación de las cuales sean compatibles con su titulación.
➢ Vigilar y tener cuidado de la ejecución de las actividades de tipo físico recibida por el médico, observando las incidencias que puedan presentarse durante su realización.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE CONOCIMIENTO</td><td>GRADO DE INSTRUCCIÓN
Técnico auxiliar de enfermera</td></tr>
<tr><td>EXPERIENCIA
1 año de experiencia</td></tr>
<tr><td rowspan="2">DE HABILIDAD</td><td>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA
➢ Toma decisiones, en cuanto a las diferentes situaciones calamitosas que se puedan presentar en el club previa autorización del médico geriatra.
➢ Medir y prevenir el riesgo de las diferentes actividades que se realizarán.</td></tr>
<tr><td>HABILIDAD MANUAL
➢ Realiza movimientos normales propios del cargo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE RESPONSABILIDAD</td><td>RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS
➢ Contacto con el personal médico, administrativo y usuarios del club, porque así lo requiere el cargo para recibir información y poder tomar decisiones.</td></tr>
<tr><td>RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE DOCUMENTOS NEGOCIABLES Y DINERO
➢ La responsabilidad de manejo de documentos que tienen que ver con la historia clínica de los usuarios.</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">PENOSIDAD DEL CARGO</td><td>CONDICIONES AMBIENTALES
➢ Debido a la que sus actividades son directas con los clientes en áreas abierta hay interferencia de ruidos como: Voces, teléfono, ruidos de vehículos, etc.</td></tr>
<tr><td>RIESGOS DEL CARGO
➢ Como sus labores ameritan trasladarse de un lugar a otro dentro del club corre el riesgo de sufrir accidentes.</td></tr>
</table>

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 46. Descripción del cargo Personal de Recepción

<table>
<tr><th colspan="3">HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</th></tr>
<tr><td rowspan="3">IDENTIFICACION DEL CARGO</td><td colspan="2">NOMBRE DEL CARGO: Recepcionista</td></tr>
<tr><td colspan="2">DEPARTAMENTO: Gerencia</td></tr>
<tr><td colspan="2">LABORES PRINCIPALES:
➢ Satisfacer las necesidades de comunicación del personal interno y externo del club, operando una central telefónica pequeña, atendiendo al público en sus requerimientos de información y entrevistas con el personal, ejecutando y controlando la recepción y despacho de la correspondencia, para servir de apoyo a las actividades administrativas. Atención diaria de las agendas de la Gerencia
➢ Informar a los cliente sobre actividades a desarrollarse dentro del club y maneja información sobre lugares de interés, de acuerdo las normas del establecimiento.
➢ Mantiene el control de llamadas locales y a larga distancia mediante registro de número de llamadas y tiempo empleado.
➢ Entrega la correspondencia recibida a las diferentes personas y secciones, así como también los mensajes recibidos. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
➢ Mantener actualizados archivos físicos y en base de datos, sobre las facturas generadas y facturas anuladas, clasificándolas ordenadamente por tipo de transacción y número correlativo.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE CONOCIMIENTO</td><td>GRADO DE INSTRUCCIÓN
Técnica en Secretariado</td></tr>
<tr><td>EXPERIENCIA
1 años de experiencia</td></tr>
<tr><td>DE HABILIDAD</td><td>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA
➢ Tiene todos los documentos financieros que la gerencia necesita ordenados para cuando sean solicitados no haya demora.
HABILIDAD MANUAL
Realiza movimientos normales propios del cargo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE RESPONSABILIDAD</td><td>RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS
➢ A diario mantiene contacto con personas externas, porque así lo requiere el cargo para recibir información y transmitirla a gerencia.</td></tr>
<tr><td>RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE DOCUMENTOS NEGOCIABLES Y DINERO
➢ La responsabilidad de manejo de documentos del club</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">PENOSIDAD DEL CARGO</td><td>CONDICIONES AMBIENTALES
➢ Debido a la ubicación de la oficina tiene interferencia de ruidos de vehículos, transeúntes.</td></tr>
<tr><td>RIESGOS DEL CARGO
➢ El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja, exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual y visual bajo.</td></tr>
</table>

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 47. Descripción del cargo Auxiliar Contable

<table>
<tr><th colspan="3">HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</th></tr>
<tr><td rowspan="3">IDENTIFICACION DEL CARGO</td><td colspan="2">NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar Contable</td></tr>
<tr><td colspan="2">DEPARTAMENTO: Gerencia</td></tr>
<tr><td colspan="2">LABORES PRINCIPALES:
➢ Clasificar, preparar, codificar y registrar cuentas, facturas y otros estados financieros de acuerdo con procedimientos establecidos, usando sistemas manuales y computarizados.
➢ Procesar, verificar y preparar balance de prueba, registros financieros y otras transacciones como: cuentas por pagar, cuentas por cobrar, e ingresar datos en libros auxiliares o aplicación computarizada.
➢ Elaborar comprobantes de ingreso y egreso.
➢ Liquidar impuestos de rete fuente y aportes parafiscales para revisión por el contador.
➢ Realizar otras funciones de oficina como: mantener el archivo y sistemas de registro, completar informes y contestar preguntas de clientes.
➢ Analizar los estados financieros.
➢ En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.</td></tr>
<tr><td rowspan="5">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE CONOCIMIENTO</td><td>GRADO DE INSTRUCCIÓN
Tecnólogo Empresarial</td></tr>
<tr><td>EXPERIENCIA
1 años de experiencia</td></tr>
<tr><td rowspan="2">DE HABILIDAD</td><td>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA
➢ Tiene todos los documentos financieros que la gerencia necesita ordenados para cuando sean solicitados no haya demora.</td></tr>
<tr><td>HABILIDAD MANUAL
Realiza movimientos normales propios del cargo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE RESPONSABILIDAD</td><td>RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS
➢ Maneja asuntos confidenciales, ej. Información interna, clientes y estados financieros.</td></tr>
<tr><td>RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE DOCUMENTOS NEGOCIABLES Y DINERO
➢ La responsabilidad de manejo de documentos y dinero del club.</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">PENOSIDAD DEL CARGO</td><td>CONDICIONES AMBIENTALES
➢ Debido a la ubicación de la oficina tiene interferencia de ruidos de vehículos, transeúntes.</td></tr>
<tr><td>RIESGOS DEL CARGO
➢ El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja
➢ El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual y visual bajo.</td></tr>
</table>

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 48. Descripción del cargo Recreacionista

<table>
<tr><th colspan="3">HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</th></tr>
<tr><td rowspan="3">IDENTIFICACION DEL CARGO</td><td colspan="2">NOMBRE DEL CARGO: Recreacionista</td></tr>
<tr><td colspan="2">DEPARTAMENTO: Gerencia</td></tr>
<tr><td colspan="2">LABORES PRINCIPALES:
➢ Ser facilitador del proceso comunicativo de la recreación a través de la vivencia persona, con el apoyo de los medios y técnicas recreativas, anteponiendo las necesidades e intereses del grupo a las propias
➢ Organizar actividades que vinculen al cliente con el entorno y con la comunidad.
➢ Proponer, ejecutar y organizar programas de recreación teniendo en cuenta los intereses, gustos, preferencias y motivaciones de los clientes, para propiciarles un buen disfrute de las acciones.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE CONOCIMIENTO</td><td>GRADO DE INSTRUCCIÓN
Técnico en Recreación</td></tr>
<tr><td>EXPERIENCIA
1 años de experiencia</td></tr>
<tr><td rowspan="2">DE HABILIDAD</td><td>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA
➢ El recreacionista que pertenece al club debe tener una adecuada actitud, motivación al momento de interactuar con los clientes con excelente manejo y control al grupo, y debe poseer creatividad, imaginación y liderazgo ante su grupo de trabajo.</td></tr>
<tr><td>HABILIDAD MANUAL
Realiza movimientos normales propios del cargo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE RESPONSABILIDAD</td><td>RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS
➢ Coordinar con las demás áreas del club las necesidades de materiales, para el buen éxito de una actividad.</td></tr>
<tr><td>RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE DOCUMENTOS NEGOCIABLES Y DINERO
➢ La responsabilidad de manejo de documentos propias de su cargo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">PENOSIDAD DEL CARGO</td><td>CONDICIONES AMBIENTALES
➢ Debido a las actividades realizadas tiene interferencia de ruidos de vehículos, transeúntes.</td></tr>
<tr><td>RIESGOS DEL CARGO
➢ El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja
➢ El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado, correr, saltar constantemente y requiere de un grado de precisión manual y visual medio.</td></tr>
</table>

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 49. Descripción del cargo Oficial de Servicios Generales

<table>
<tr><th colspan="3">HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</th></tr>
<tr><td rowspan="3">IDENTIFICACION DEL CARGO</td><td colspan="2">NOMBRE DEL CARGO: Oficial de Servicios Generales</td></tr>
<tr><td colspan="2">DEPARTAMENTO: Gerencia</td></tr>
<tr><td colspan="2">LABORES PRINCIPALES:
➢ Es el responsable directo de la presentación en óptimas condiciones de las instalaciones del club; programa el trabajo a realizar, él realiza directamente y ordena su ejecución a los auxiliares y ayudantes de servicios técnicos.
➢ Realizar las operaciones reglamentarias definidas en los reglamentos de las instalaciones o en las instrucciones técnicas que las desarrollan, y que los valores correspondientes de los diferentes parámetros se mantengan dentro de los límites exigidos a éstos.
➢ Elaborar planes de mantenimiento de aquellos oficios que específicamente no se definen legalmente.
➢ Guardar y custodiar los libros de mantenimiento, Manuel de instrucciones, libro de visitas establecidas en la legislación vigente o los que en su futuro puedan establecerse.
➢ Anotar las operaciones que se realicen en las instalaciones y revisar las que ejecute personal de firmas ajenas al club.
➢ Tener control de montaje, funcionamiento y desmontaje de estrados, escenarios, asientos, proyector de cine, altavoces, etc. que sean necesarios para el normal desenvolvimiento de actividades del club.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE CONOCIMIENTO</td><td>GRADO DE INSTRUCCIÓN
Técnico en Mantenimiento</td></tr>
<tr><td>EXPERIENCIA
1 años de experiencia</td></tr>
<tr><td rowspan="2">DE HABILIDAD</td><td>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA
➢ Conocimiento previo de las actividades a realizar</td></tr>
<tr><td>HABILIDAD MANUAL
Realiza movimientos normales propios del cargo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE RESPONSABILIDAD</td><td>RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS
➢ Coordinar con las demás áreas del club las necesidades de mantenimiento, para el buen funcionamiento de este.</td></tr>
<tr><td>RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE DOCUMENTOS NEGOCIABLES Y DINERO
➢ La responsabilidad de manejo de documentos propios de su cargo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">PENOSIDAD DEL CARGO</td><td>CONDICIONES AMBIENTALES
➢ Debido a las actividades realizadas tiene interferencia de ruidos de vehículos, transeúntes.</td></tr>
<tr><td>RIESGOS DEL CARGO
➢ El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia medio, si no se utilizan los elementos de protección adecuados.
➢ El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado y visual medio.</td></tr>
</table>

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 50. Descripción del cargo Auxiliar de servicios Generales

<table>
<tr><th colspan="3">HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</th></tr>
<tr><td rowspan="3">IDENTIFICACION DEL CARGO</td><td colspan="2">NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar de servicios generales</td></tr>
<tr><td colspan="2">DEPARTAMENTO: Gerencia</td></tr>
<tr><td colspan="2">LABORES PRINCIPALES:
➢ Realizar, operaciones manuales rutinarias, normalmente no especializadas, con habilidad y destreza, que sólo requieren conocimientos primarios, de acuerdo con las normas de varios oficios con el fin de realizar los trabajos en óptimas condiciones de calidad, coste, plazo y seguridad.
➢ Conservar limpio y en óptimas condiciones higiénicas el club.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE CONOCIMIENTO</td><td>GRADO DE INSTRUCCIÓN
Bachiller</td></tr>
<tr><td>EXPERIENCIA
No requerida</td></tr>
<tr><td rowspan="2">DE HABILIDAD</td><td>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA
➢ Ejecutar con suficiencia, habilidad y destreza las operaciones habituales de su actividad, alcanzando los rendimientos habituales en su oficio de complejidad sencillo.</td></tr>
<tr><td>HABILIDAD MANUAL
Realiza movimientos normales propios del cargo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE RESPONSABILIDAD</td><td>RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS
➢ A diario mantiene contacto con personas externas, porque así lo requiere el cargo.
➢ Maneja asuntos confidenciales, ej. Información interna.</td></tr>
<tr><td>RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE DOCUMENTOS NEGOCIABLES Y DINERO
➢ No responsabilidad de manejo de documentos y dinero.</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">PENOSIDAD DEL CARGO</td><td>CONDICIONES AMBIENTALES
➢ Puede estar expuesto a ciertos agentes químicos, trabajo en áreas abiertas con interferencia de ruidos como: Voces, teléfono, ruidos de vehículos, etc.</td></tr>
<tr><td>RIESGOS DEL CARGO
➢ Como sus labores continuamente dentro de las instalaciones del club corre el riesgo de sufrir accidentes.</td></tr>
</table>

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 51. Descripción del cargo Auxiliar de Cocina

<table>
<tr><th colspan="3">HOJA DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</th></tr>
<tr><td rowspan="3">IDENTIFICACION DEL CARGO</td><td colspan="2">NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar de Cocina</td></tr>
<tr><td colspan="2">DEPARTAMENTO: Gerencia</td></tr>
<tr><td colspan="2">LABORES PRINCIPALES:
➢ Responsables, se ocuparán de la organización, distribución y coordinación de la cocina así como de la elaboración y condimentación de las comidas, con sujeción al menú y regímenes alimenticios que propondrá para su aprobación a la dirección del club y supervisión del departamento médico.
➢ Supervisar los servicios ordinarios, especiales y extraordinarios que diariamente se comuniquen
➢ Vigilar la despensa cada día, mirando los suministros los artículos de ésta al almacén, vigilando su estado, que se encargará de sacará a medida que se necesite para su confección de los diferentes servicios a realizar.
➢ Realizar todas aquellas tareas que, sin especificar, estén en consonancia con su lugar de trabajo y cualificación profesional.
➢ Supervisar el mantenimiento, en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento de la maquinaria y utensilios propios del departamento tales como: bandejas, hornos, freidoras, extractores, filtros, cortadoras, ollas, etc.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td rowspan="2">DE CONOCIMIENTO</td><td>GRADO DE INSTRUCCIÓN
Bachiller</td></tr>
<tr><td>EXPERIENCIA
1 año en comprobada en elaboración de menú.</td></tr>
<tr><td>DE HABILIDAD</td><td>HABILIDAD MENTAL E INICIATIVA
➢ Toma pequeñas decisiones, en cuanto a labores asignadas.

HABILIDAD MANUAL
Realiza movimientos normales propios del cargo.</td></tr>
<tr><td>EXIGENCIAS DEL CARGO</td><td>DE RESPONSABILIDAD</td><td>RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS
➢ A diario mantiene contacto con personas externas, porque así lo requiere el cargo.
➢ Maneja asuntos confidenciales, ej. Información interna.

RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE DOCUMENTOS NEGOCIABLES Y DINERO
➢ No responsabilidad de manejo de documentos y dinero.</td></tr>
<tr><td></td><td>PENOSIDAD DEL CARGO</td><td>CONDICIONES AMBIENTALES
➢ Puede estar expuesto a ciertos agentes químicos, trabajo en áreas cerradas con interferencia de ruidos como: Voces, teléfono, ruidos, calor, etc.

RIESGOS DEL CARGO
➢ Como sus labores continuamente dentro de las instalaciones del club corre el riesgo de sufrir accidentes.</td></tr>
</table>

Fuente: Autoras del Proyecto

4.3.4 Asignación salarial. La remuneración salarial de cada uno de los cargos de la empresa se determinan con base en los precios que rigen en el mercado laboral de Bucaramanga, así mimo se tendrán en cuenta las obligaciones por concepto de: prestaciones sociales, (cesantías, intereses sobre las cesantías, prima de servicio y vacaciones); los de derecho de ley, (aporte del sistema de seguridad social y administradora de riesgos profesionales), aportes parafiscales (caja de compensación familiar, al servicio nacional de aprendizaje y al instituto colombiano de bienestar familiar), y el aporte para la pensión. Además al salario se le adiciona lo correspondiente al auxilio de transporte y dotación.

Cuadro 52. Asignación salarial

CARGO	CONTRATO	CANTIDAD	V/R MENSUAL	V/R MENSUAL
Gerente	Planta	1	2.000.000	
Medico Geriatra	Servicios			3.000.000
Terapeuta Ocupacional	Servicios			2.000.000
Fisioterapeuta	Servicios			2.000.000
Auxiliar de Enfermería	Planta	4	850.000	
Contador	Servicios	1		500.000
Personal de Recepción	Planta	2	800.000	
Auxiliar Contable	Planta	1	800.000	
Recreacionista	Planta	4	1.000.000	
Oficial oficios Varios	Planta	1	800.000	
Personal de Aseo	Planta	4	700.000	
Personal de Cocina	Planta	4	700.000	
Personal de Mantenimiento	Planta	1	700.000	
Total Personal de Planta		**23**		

Fuente: Autoras del proyecto

El personal será contratado directamente por la empresa y con contrato a término fijo inferior a 1 año, tendrá derecho a todas las prestaciones legales de Ley incluyendo las dotaciones anuales a tengan derecho por año. Igualmente se dará auxilio de transporte para los cargos a que tengan derecho (aquellos que devenguen menos de 2 salarios mínimos legales vigentes). Todos tendrán un horario de acuerdo a lo establecido por Ley, es decir, 8 horas diarias lo equivalente a 48 horas semanales. Solo al personal de Operador-Oficios Varios

se le pagaría horas extras sí llegaran a exceder del tiempo establecido por Ley, al demás personal se le considerará personal de confianza y no se tendrá ninguna obligación de pagar horas extras, en cuanto que la empresa tratará de ser flexible con respecto a los permisos solicitados por este personal siempre y cuando no afecte considerablemente el curso ordinario de las operaciones de la Empresa y exista en su momento una forma de apoyo por los demás.

Seguridad Social y Parafiscales a cargo del Empleador (30,544%)

- Salud: 8,5%
- Pensión: 12%
- ARP: 1,044%
- Caja De compensación: 4%
- SENA: 2%
- ICBF: 3%

Prestaciones sociales a Cargo del Empleador (21,83%)

- Cesantías: 8,33%
- Intereses de cesantías: 1% sobre Cesantías
- Prima de servicios: 8,33%
- Vacaciones: 4.17%

4.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO

Fomentar y recurrir a las mejores formas de constitución observando cuales son las mejore formas para los trámites y aspectos legales que se encuentran en cada uno de los pasos de la creación de la nueva empresa.

La misión determina que la nueva empresa de servicio de personalizado, busca satisfacer cada una de la necesidades de los clientes brindando así la posibilidad que encuentren lo que ellos buscan fomentando confianza de que adquieran los servicios que se ofrecen.

Los objetivos plasmados pretenden satisfacer los diferentes, requerimientos de una compañía los cuales son el nivel de liderazgo en el mercado, la satisfacción de los clientes, fomentar la eficiencia y la cultura organizacional y de mejora continua.

Las exigencias que se deben tener en cuenta a la hora de escoger los proveedores determinando los factores de financiamiento, el tiempo en el mercado de ellos, y la ubicación de cada uno de ellos.

Mantener la forma de comercialización continua de los servicios, ya que es fundamental para el proyecto la adquisición de liquidez en corto plazo, y más aún tratar que los ingresos sean en un 100% de contado ejerciendo un mejor margen de beneficio.

La creación de la organización jerárquica refleja los conductos regulares en las diferentes decisiones que direccionan cual es la posición y que responsabilidades posee el recurso humano de la nueva empresa.

Las descripciones y los perfiles de los diferentes cargos que manejara la nueva empresa y su respectiva asignación salarial se evaluaran según el nivel de responsabilidades, esfuerzo físico y mental, nivel de educación, no dejando de lado cada uno de los requerimientos legales para la asignación de salarios.

5. ESTUDIO FINANCIERO

En base a los elementos en los estudios de mercado, técnico y administrativo, se presenta a continuación los resultados del estudio financiero con el propósito de calcular la inversión necesaria para montar la empresa TERCERA EDAD LTDA. en la ciudad de Bucaramanga, identificando los costos, gastos y aportes necesarios que deberán realizar los inversionistas del proyecto para llevar a cabo la realización de la nueva empresa.

5.1 INVERSIONES

Aquí se definen las inversiones necesarias que se deben realizar en cuando construcción, adecuación de instalaciones y equipos necesarios para iniciar el funcionamiento de la nueva empresa.

Inversión fija Hace referencia a todos los activos fijos que requiere la nueva empresa: muebles y enseres, equipos de oficina, equipos de producción.

La primera unidad de negocio que se estudia, debido a su importancia, es el área del restaurante, vale aclarar que mucha de la información aquí presentada es inicial y está sujeta a cambios en el futuro. El restaurante que se planea instalar a la interior del Club, es un restaurante de la más alta calidad, con un servicio de primer nivel, con un ambiente acogedor para los clientes y una carta y selección de platos adecuado para las necesidades de todos los clientes.

Con el fin de lograr esto se ha pensado en la creación de un restaurante que contará con 15 mesas, lo que permitiría tener una capacidad aproximada de entre 50 a 60 personas, esto con la finalidad de hacer del restaurante un punto clave en la estrategia de negocio del club, con el fin de poder atender este nivel de

demanda se ha pensado en la implementación de 3 máquinas de facturación estratégicamente ubicadas para permitir la mayor velocidad en el servicio.

Además de lo anterior se planea convertir al restaurante en un área en la cual los socios del club se sientan cómodos y tranquilos, con esto en la mente se planea adecuar y estructurar el restaurante de tal forma que todos los clientes se sientan cómodos en sus instalaciones, y se genere la sensación de privacidad y confort al interior de este.

A continuación se presenta los datos presupuestados para la adecuación y puesta en marcha del restaurante del club:

5.1.1 Maquinaria y Equipo

Cuadro 53. Maquinaria y equipo

Restaurante

Restaurante Muebles y Varios

	Cantidad	Valor	Valor Total
Número de Mesas	15	400.000	6.000.000
Sillas	60	80.000	4.800.000
Enseres Comedor	N/A	10.000.000	10.000.000
Maquinaria de Toma de Pedido y Facturación	3	2.000.000	6.000.000
Equipo de Sonido para el Restaurante	N/A	10.000.000	10.000.000
Equipos de Cocina	N/A	10.000.000	10.000.000
Enseres de Cocina	N/A	5.000.000	5.000.000
TOTAL			51.800.000

Fuente: Autoras del Proyecto

Además del restaurante, como un área básica para el club, se planea la instalación de un gimnasio este gimnasio funcionara como un servicio adicional del club, y como parte de la filosofía que se tiene en el club, este gimnasio no será como cualquier otro de la ciudad, el gimnasio estará adecuado para las necesidades especiales de las personas mayores con mayor énfasis en el entrenamiento cardiovascular y en la parte de rehabilitación física, conforme a esto se planea la implementación en mayor medida de maquinas para el ejercicio cardiovascular y de estimulación física, no obstante el gimnasio contará con equipo adecuado para las personas que deseen realizar un trabajo más exigente en la parte muscular.

Cuadro 54. Gimnasio muebles y enseres

Gimnasio

Gimnasio Muebles y Varios

	Cantidad	Valor	Valor Total
Máquinas	N/A	20.000.000	20.000.000
Muebles y Equipos Oficina Gimnasio	N/A	10.000.000	10.000.000
TOTAL			30.000.000

Fuente. Autoras del proyecto

Otra unidad de negocio con la que contara el club es el área del Spa, la cual estará equipada con todos los equipos necesarios para proporcionar el mejor servicio para los clientes.

Al igual que el gimnasio, el spa estará diseñado en primera medida de acuerdo a las necesidades de las personas mayores por lo que estará en posibilidad de prestar servicios de rehabilitación y estimulación física, pero de igual forma que el gimnasio con capacidad de prestar servicios diferentes.

Es importante mencionar que está presupuestado a demás la instalación de un salón de belleza al interior de las instalaciones del club, esto con el fin de prestar este servicio a los clientes, tanto mujeres como a los hombres.

Cuadro 55. Spa

SPA

Muebles y Varios

	Cantidad	Valor	Valor Total
Cubículos	3	2.500.000	7.500.00

Fuente. Autoras del proyecto

Como se ha mencionado en anterioridad, el foco del negocio son las personas de mayor edad, y como parte de la estrategia del negocio está la capacidad de ofrecer un servicio adecuado para ellas, con esto en mente es necesario la implementación de un consultorio médico al interior de las instalaciones del club, en capacidad de atender la necesidades básicas de los clientes, a la vez de poder atender cualquier emergencia.

Cuadro 56. Consultorios médicos

Consultorios Médicos

	Cantidad	**Valor**	**Valor Total**
Muebles y Equipos Consultorio	N/A	30.000.000	30.000.000
Equipos de Fisioterapia	N/A	10.000.000	10.000.000

Fuente. Autoras del proyecto

La estrategia del negocio es el de proporcionar un ambiente de tranquilidad y comodidad a todos los clientes, y entre una de las muchas zonas diseñadas para esto se encuentra la de las zonas húmedas, las cuales contaran con un área de sauna, turco y jacuzzi, esto para buscar la mayor relajación de los clientes.

Además de todo lo anterior se deberá hacer una adecuación de todas las instalaciones, esto para hacer del todo el club una zona adecuada para personas de la tercera edad, no solo en seguridad, si no en ambiente y comodidad.

INSTALACIONES

Características generales: lograr que la estructura funcional del edificio sea lo más racional posible, teniendo en cuenta que el edificio se sitúan en Planta Baja la zona de asistidos, la de Enfermería, con curas y hospitalización (también en Planta Baja), así como las dependencias generales de Comedor y Cocina, una zona para las visitas, jardín amplio, así como una zona destinada a rehabilitación y usos múltiples(cancha de golf, sauna, jacuzzi, piscina, etc.), encontrándose entre estas salas las diferentes habitaciones, tanto individuales como dobles.

En Planta Primera la disposición es similar a la de la Planta Baja, con la zona de Talleres, junto a una zona de habitaciones, y ubicándose en el encuentro de los dos cuerpos existentes las conexiones verticales (escalera principal, ascensor-monta camillas), así como una zona de estar, y las salas de Dirección, Biblioteca-Sala de Reuniones y Vestuarios; el Ala central se define en esta planta más claramente que en la Planta Baja como ala netamente residencial.

En la Planta Segunda, al igual que en las anteriores, se define también con cantidad de habitaciones, la zona de ocio (Sala de Estar). Se procurara que sea lo más cómodo posible para su mantenimiento.

- Sin salientes y con esquinas redondeadas.
- Protección de enchufes y de ventanas con dispositivos de seguridad.
- Pisos no resbaladizos, tibios, firmes y nivelados. De fácil limpieza.
- Se evitan las barreras arquitectónicas, tanto en espacios exteriores como interiores, mediante rampas de acceso.
- Es conveniente que las cerraduras sean iguales en todas las puertas del Club (excepto en administración y consultorios) o accesibles todas ellas con una llave maestra.
- En las zonas de paso habitual, existirán barandillas a una altura de 0’80 m.
- Los revestimiento interiores serán de color claro y matiz acogedor.
- Todas las puertas llevarán una zona baja protegida contra golpes causados por los reposapiés de las sillas de ruedas.
- Las puertas, persianas, etc., serán de material duro con el mecanismo de las persianas oculto accionándose a través de una manivela.
- Se instalarán mosquiteras en todas las ventanas.
- Los pasillos tendrán un ancho mínimo de 1’20 m.
- Las canalizaciones interiores para cables tendrán un diámetro suficiente para el tendido eléctrico
- Se evitarán los enchufes en los dormitorios, contando con uno de emergencias situado en alto.
- Además existirán en las habitaciones pulsadores de alarma cerca de las camas y en el baño.
- Los cristales serán laminados de seguridad interiores, inastillables, resistentes a golpes y roturas, a fin de evitar accidentes.
- Las medidas contra incendios se sitúan en lugares protegidos de los usuarios, con el fin de que no supongan un riesgo para ellos.
- A ser posible, el caudal de agua de los grifos de usuarios estará controlado por llaves de paso a disposición del personal.

Accesibilidad Exterior: Se evitará toda barrera arquitectónica que dificulte el acceso al Club. Los desniveles serán salvados con rampas. La apertura y cierre de la puerta de peatones se regulará desde el interior por mando a distancia, y dispondrá de un interfono. Los vehículos pueden llegar hasta la puerta misma del edificio. La puerta de vehículos tiene la anchura suficiente para permitir la entrada de un camión.

Área interior

Área de recepción: Se trata de una zona protegida entre la cabina telefónica instalada y la entrada. Junto al acceso principal, en Planta Baja, se sitúa la sala de visitas.

Puesto de control: Es el punto de confluencia de las dos alas actuales del edificio, abierto, de cara al Hall de entrada, mediante mostrador de trabajo. Dispondrá de punto de luz y teléfono. En este lugar se centralizarán las llamadas de las habitaciones de los correspondientes módulos, así como la central de alarma.

Sala de telefonía: Cabina anexa al Puesto de Control destinada al uso privado/público del teléfono.

Aseo destinado para uso de los visitantes: Se sitúa en la Planta Baja, ventilada directamente al patio interior por medio de una rejilla. El mismo está adaptado para los usuarios de sillas de ruedas, con el correspondiente sistema de llamada de emergencia y las barras de sujeción.
Los puntos de llamada se ubicarán lo más próximo posible al suelo y en lugar visible. Las características constructivas serán las propias para este tipo de espacios: paredes alicatadas hasta el techo.

Contará con una toma de corriente para posible instalación de secador de manos eléctrico Se podrá inscribir, sin incidir en los diferentes aparatos sanitarios, una circunferencia d diámetro 1’20 m.

Dirección – Administración: En Planta Primera y cercano a la escalera.

Servicios generales: Distribuidos convenientemente a lo largo de todo el edificio, y en cada una de sus plantas para facilitar su mayor aprovechamiento. Son principalmente Comedor, Cocina, lavandería, salas de almacenamiento y basuras, así como los vestuarios del personal.

Cocina: Como servicio anexo al comedor se proyecta en la Planta Baja, junto a este. Dispone de cámara frigorífica y de almacén de alimentos de día destinados a depositar los viveros perecederos que se van a utilizar durante una jornada. Desde la cocina hay un acceso al exterior del edificio, así como acceso al semisótano, donde están las calderas de calefacción y agua caliente.

Comedor de beneficiarios del club: Situado en Planta Baja, es el salón para las comidas de los clientes.

Vestuario de personal: Se dispondrán dos vestuarios: uno masculino y otro femenino. Cada vestuario se proyectará dividido en dos partes: una de vestuario, con taquillas individuales y otra de aseo, dotada de lavabos con toma de agua caliente y fría, cabinas de ducha y cabinas de inodoros. Contarán con una toma de corriente.

Cuarto de limpieza: Espacio destinado a guardar utensilios de limpieza y dispondrá de vertedero.

Cuarto de instalaciones: Son espacios para ubicar los cuadros eléctricos, transformador, grupo electrógeno, sala de calderas, etc.

Lavandería: Se trata de un espacio de unos 100 m2. Situado en la Planta Baja en un edificio. Se estructura en las siguientes zonas de trabajo:

- Zona de recepción y clasificación de ropa sucia: Espacio para el estacionamiento de carritos e instalación de piletas para clasificación y remojo.
- Zona de lavado: Espacio para la ubicación de las lavadoras, centrifugadoras y secadoras. Dispondrá de ventilación natural y forzada.
- Zona de plancha: Espacio para la ubicación de las planchadoras, calandras, y mesas para planchado y doblado a mano.
- Zona de repaso: Espacio para la instalación de mesas para costura. Dispondrá de ventilación directa abundante, así como sistema de renovación de aire. Contará con la instalación eléctrica adecuada para el funcionamiento de máquinas lavadoras-centrifugadoras y secadoras de tipo industrial. (2 lavadoras-centrifugadoras industriales para 37 kg. y 1 2 kg. de ropa y 2 secadoras).

Asimismo, en la zona de lavado se colocará suelo consistente para la instalación de las referidas máquinas. Se contará con la correspondiente toma de agua y desagües. Habrá una toma para teléfono.

Área de atención especializada. Se desarrolla principalmente en Planta Baja, en el cuerpo central. En el mismo se ubica la zona de rehabilitación (una sala de 40 m2.), y el cuarto de curas y enfermería.

Sala de rehabilitación: Tienen un amplio espacio para ubicar los diferentes aparatos de rehabilitación, y cuenta con grandes ventanales para su correcta iluminación y ventilación, así como de una terraza.

El suelo de la misma será antideslizante, fácilmente lavable, y sus paredes estarán alicatadas de material lavable hasta una altura de 1’60 m. En uno de sus paramentos hay que prever la colocación de un espejo postural de seguridad de 2x1’50 a ras de suelo, con posibilidad de ser ocultado.

Contará con varias tomas de corriente y toma de T.V. Cada una de las salas dispondrá de toma de agua y su correspondiente de la instalación de lavabo, encimera y pileta; todo ello empotrado en hueco con puerta.

Ducha geriátrica: Se proyecta un baño geriátrico en el edificio, situado en la Planta Segunda, dado que el resto de habitaciones incorporan duchas en cada una de las habitaciones. Este baño contendrá:

- Puerta de acceso de 0’9 n. de ancho.
- Paredes alicatadas hasta el techo.
- Se instalará los lavabos con sus correspondientes toalleros
- Suelo antideslizante, con impermeabilización de forjados y las paredes alicatadas hasta el techo.
- Dispondrá de sumideros que recojan las posibles aguas derramadas.
- Tendrá ventilación directa.
- Contará, igualmente con una ducha de características especiales, que permitan la higiene adecuada de los usuarios.

Habitaciones: Como se ha dicho antes, se prevén habitaciones tanto simples como dobles, en las diferentes plantas, que dispondrán cada una de ellas de un baño cumpliendo las necesidades.

El total de habitaciones previstas es de 20 habitaciones dobles (de al menos 14 metros cuadrados) y 20 habitaciones sencillas (de al menos 10 metros cuadrados), con una ocupación total de 60 camas.

Se han diseñado, al igual que el resto del Club, de manera que permita la circulación en silla de ruedas, sin maniobra complicadas y que la cama tenga acceso por los dos laterales.

Área de ocio y convivencia: Se trata de los espacios destinados a salas de estar, talleres ocupacionales, jardín, salas de televisión, jardín, etc.

Talleres ocupacionales: Situadas en la Planta Primera, son dos salas de carácter doble, con una superficie conjunta de casi 66 m2. Salas con amplios armarios para garantizar su adecuado uso.

Cuadro 57. Total inversión fija

TOTAL INVERSIÓN FIJA	
INVERSIÓN	**VALOR**
MAQUINARIA Y EQUIPO	$ 30.000.000
MUEBLES Y ENSERES	$ 99.300.000
TOTAL	**$ 129.300.000**

Fuente. Autoras del proyecto

5.1.2 Inversión Diferida Constituyen todos los gastos intangibles que se deban invertir para la creación y constitución legal de la nueva empresa, así como los gastos de adecuación de cada uno de los espacios requeridos para el desarrollo del proyecto.

Cuadro 58. Inversión diferida adecuación restaurante y cocina

Restaurante Presupuesto Inmuebles

	Cantidad	Valor	Valor Total
Adecuación área del Restaurante	N/A	20.000.000	20.000.000
Adecuación Cocina	N/A	15.000.000	15.000.000
TOTAL			35.000.000

Fuente. Autoras del proyecto

Cuadro 59. Inversión diferida adecuación gimnasio

Adecuación Gimnasio

	Cantidad	Valor	Valor Total
Adecuación	N/A	5.000.000	5.000.000
TOTAL			5.000.000

Fuente. Autoras del proyecto

Cuadro 60. Inversión diferida adecuación Spa y salón de belleza

Inmuebles

	Cantidad	Valor	Valor Total
Adecuación y Decoración	N/A	20.000.000	20.000.000

Salón de Belleza

	Cantidad	Valor	Valor Total
Adecuación	N/A	10.000.000	10.000.000

Fuente. Autoras del proyecto

Cuadro 61. Inversión diferida Consultorios médicos

Consultorios Médicos

	Cantidad	Valor	Valor Total
Adecuación	N/A	5.000.000	5.000.000

Fuente. Autoras del proyecto

Cuadro 61. Total inversión diferida

CONCEPTO	VALOR
Constitución. y legalización de la Empresa	$ 5.000.000
Estudios previos al proyecto	$ 3.500.000
Permisos, licencias, patentes	$ 1.000.000
Gastos anticipados	$ 1.200.000
Adecuaciones	$ 75.000.000
TOTAL	**$ 85.700.000**

Fuente. Autoras del proyecto

5.1.3 Inversión de capital de Trabajo Representan los gastos y costos necesarios para iniciar las operaciones de funcionamiento de la nueva empresa en el periodo de un mes, es decir: Capital de Trabajo.

5.1.3.1 Costos del servicio. Constituyen los costos que se requieren invertir directamente para la prestación de servicio de: materia prima, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación.

Cuadro 62. Resumen costo materia prima

COSTO TOTAL MATERIA PRIMA		
ANUALIDAD	**MES**	**AÑO**
Año 1	66.162.000	793.944.000
Año 2	69.470.100	833.641.200
Año 3	72.943.605	875.323.260
Año 4	76.590.785	919.089.423
Año 5	80.420.325	965.043.894

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 63. Insumos Restaurante

INSUMOS RESTAURANTE	UNIDADES DE MEDIDA	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD ANUAL
Insumos para la realizacion de los diferentes Menú	Lo ideal para 100 personas diarias. Abarrotes Harina, azúcar, latas de conserva, sal, condimentos, salsas, mermeladas, agregados, etc. Carnes y embutidos Pollo, pescado, carnes rojas y mariscos, carnes frías, productos de salchichonería. Productos lácteos Leche, crema, quesos. Barra Agua embotellada, refrescos, jugos, vinos y licores, hielo. Frutas y verduras Frescas y congeladas. Productos de limpieza Lava trastes, detergentes, desengrasantes, escobas, esponjas.	300	3.600

Cuadro 64. Insumos Gimnasio

INSUMOS SALA DE GIMNASIO	UNIDADES DE MEDIDA	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD ANUAL
Gel Antibacterial	Galon	1	12
Bolsas de Agua	Unidad	209	2508
Toallas Papel desechables 40 * 80 cm	Repuesto de 300 Unidades	4	48

Cuadro 64. Insumos Spa

INSUMOS UTILIZADOS PARA SPA	UNIDADES DE MEDIDA	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD ANUAL
Cremas	Galon	2	24
aceites para masajes	Galon	3	36
Bases para Mascarilla	Kilo	2	24
Toallas Papel desechables 40 * 80 cm	Repuesto de 300 Unidades	8	96
Jabones liquidos	Galon	1	12

Cuadro 65. Insumos Salón de Belleza

INSUMOS SALA DE BELLEZA	UNIDADES DE MEDIDA	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD ANUAL
Champu	Galon	2	24
Acondicionador	Galon	1	12
Toallas Papel desechables 40 * 80 cm	Repuesto de 300 Unidades	5	60
Aerosol Fijador	700	3	36
Mousses	700	2	24
Tijera para cortar Cabello	Unidad	1	12
Peines	Unidad	1	12
Cepillos	Unidad	2	24
Esmaltes	Unidad	10	120

Para el cálculo de la materia prima a utilizar, se tiene en cuenta los insumos necesarios para prestar el servicio, proyectando el número de servicios presupuestados en alimentación, productos de aseo, productos de jardinería y todos los insumos requeridos para la prestación efectiva del servicio.

Mano de obra directa

Para la proyección de la mano de obra, se tiene en cuenta los riesgos profesionales, tomando como base la tasa mínima de riesgo que corresponde al 0.522%.

De igual manera en aportes parafiscales, solo se proyecta los aportes a cajas de compensación en cumplimiento de la reforma tributaria que declara exenta de aportes parafiscales correspondientes a ICBF y SENA.

Cuadro 66. Proyección Mano de obra mensual, año 1

CONCEPTO	GERENTE	AUX. DE ENFERMERIA	PERSONAL DE RECEPCION	AUXILIAR CONTABLE	RECREACIONISTRA	OFICIAL DE SERVICIOS GENERALES	PERSONAL DE ASEO	PERSONAL DE COCINA	PERSONAL DE MANTENIMIENTO
SALARIO	2.000.000	850.000	800.000	800.000	1.000.000	800.000	700.000	700.000	700.000
AUX DE TRANSPORTE		70.500	70.500	70.500	70.500	70.500	70.500	70.500	70.500
SUBTOTAL	2.000.000	920.500	870.500	870.500	1.070.500	870.500	770.500	770.500	770.500
CESANTIAS	166.600	76.678	72.513	72.513	89.173	72.513	64.183	64.183	64.183
PRIMA	166.600	76.678	72.513	72.513	89.173	72.513	64.183	64.183	64.183
VACACIONES	83.200	35.445	33.280	33.280	41.600	33.280	29.120	29.120	29.120
INTERES SOBRE CESANTIAS	20.000	9.205	8.705	8.705	10.705	8.705	7.705	7.705	7.705
SALUD	170.000	72.250	68.000	68.000	85.000	68.000	59.500	59.500	59.500
PENSION	250.000	102.000	100.000	100.000	125.000	100.000	87.500	87.500	87.500
ARP	10.440	4.437	4.176	4.176	5.220	4.176	3.654	3.654	3.654
CAJA DE COMPENSACION	80.000	34.000	32.000	32.000	40.000	32.000	28.000	28.000	28.000
SUBTOTAL	2.946.840	1.326.067	1.261.687	1.261.687	1.556.371	1.261.687	1.114.345	1.114.345	1.114.345
No DE EMPLEADOS	1	4	2	1	4	1	4	4	1
TOTAL	2.946.840	5.304.268	2.523.374	1.261.687	6.225.484	1.261.687	4.457.380	4.457.380	1.114.345

Fuente: Autoras del Proyecto

Tomando la proyección de la mano de obra mensual del primer año. Se proyecta el año 1 y los posteriores años, se proyectan con un incremento anual del 5%, correspondiente a la inflación proyectada de los próximos 5 años.

Cuadro 67. Proyección Mano de obra total anual

ANUALIDAD	MES	AÑO
AÑO 1	29.552.447	354.629.364
AÑO 2	31.030.101	372.361.212
AÑO 3	32.581.606	390.979.272
AÑO 4	34.210.686	410.528.232
AÑO 5	35.921.221	431.054.652

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 68. Proyección Mano de obra directa e indirecta

MANO DE OBRA DIRECTA		MANO DE OBRA INDIRECTA	
MES	**AÑO**	**MES**	**AÑO**
13.546.748	162.560.976	16.005.729	192.068.748
14.224.086	170.689.032	16.806.015	201.672.180
14.935.290	179.223.480	17.646.015	211.752.180
15.682.054	188.184.648	18.528.632	222.343.584
16.466.157	197.593.884	19.455.064	233.460.768

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 69. Costos Indirectos de fabricación

CIF	VALOR MES	VALOR ANUAL
Arrendamiento	$ 6.000.000	$ 72.000.000
Depreciación activos fijos	$1.077.500	$ 12.930.000
Servicios públicos (Energía, agua)	$ 1.600.000	$ 19.200.000
Servicio de Internet y comunicaciones	$ 80.000	$ 960.000
Mantenimiento de planta y equipos	$ 550.000	$ 6.600.000
Seguros de equipos, mercancías y planta	$ 400.000	$ 4.800.000
Útiles y papelería	$ 80.000	$ 960.000
Honorarios	$ 7.500.000	$ 90.000.000
Mano de obra Indirecta	$ 16.005.729	$ 192.068.748
TOTAL	**$ 33.293.229**	**$ 399.518.748**

Fuente: Autoras del proyecto

5.1.3.2. Total costos de prestación del Servicio.

Cuadro 70. Costos de prestación del Servicio

CONCEPTO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Materiales	793.944.000	833.641.200	875.323.260	919.089.423	965.043.894
Mano de Obra	162.560.976	170.689.025	179.223.476	188.184.650	197.593.882
Costos indirectos	399.518.748	419.494.685	440.469.420	462.492.891	485.617.535
TOTAL	**1.356.023.724**	**1.423.824.910**	**1.495.016.156**	**1.569.766.963**	**1.648.255.312**

Fuente. Autoras del proyecto

5.1.3.3 Total capital de trabajo. El capital de trabajo corresponde a 1 mes de costos de prestación del servicio, tomando como referencia el costo anual de $1.356.023.724 menos los costos que no producen erogaciones como la depreciación acumulada que corresponde a $12.930.000, para un total de $1.343.093.724, dividido entre doce meses para un total de capital de trabajo mensual requerido de $111.924.477

*

5.1.4 Inversión total. Para determinar la inversión total se adicionan la inversión fija con la inversión diferida y el capital de trabajo.

Cuadro 71. Inversión total

CONCEPTO	VALOR TOTAL
Inversión Fija	129.300.000
Inversión Diferida	85.700.000
Capital de trabajo	111.924.477
TOTAL	**326.924.477**

Fuente. Autora del proyecto

5.1.5. Fuentes de financiación. Del total de inversión se cuenta con un capital propio de $100.924.477, siendo necesario recurrir a fuentes de financiación, asumiendo el desarrollo del proyecto con recursos propios y un crédito por $226.000.000.

Fuentes de financiación Para estimular la creación de empresas y ante el crecimiento de nuevas entidades en el país, el gobierno genera recursos destinados a la capitalización, entre las principales, se pueden mencionar:

- **BANCOLDEX.** Financia a micro, pequeñas y medianas empresas, de todos los sectores económicos, excepto el agropecuario. Es una sociedad anónima de economía mixta, vinculada al comercio exterior de Colombia, cuyo mayor accionista es el gobierno nacional, opera en el país como un banco de redescuento, ofrece productos y servicios financieros, a las empresas relacionadas con el comercio de economía mixta, vinculada al comercio exterior de Colombia, cuyo mayor accionista es el gobierno nacional, opera en el país como un banco de redescuento, ofrece productos y servicios financieros, a las empresas relacionadas con el comercio exterior Colombiano, actuando como instrumento financiero del estado Colombiano, para respaldar el plan estratégico exportador.

- **BANCO DAVIVIENDA.** De acuerdo a estudio de crédito realizado por el Banco Davivienda con respecto a los ingresos de renta de los inversionistas del proyecto, se prevé un crédito por la suma de $226.000.000 para la financiación del proyecto. A una cuota fija y una tasa del 1.57% mes a 60 meses como inversión libre. Convirtiéndose esta opción en la más favorable y rentable para la realización del proyecto, por su facilidad de acceso al crédito y forma de pago.

Cuadro 72. Amortización

N° CUOTAS	DESEMBOLSO 226.000.000	ABONO A CAPITAL	INTERESES	TOTAL	SALDO DE DEUDA
1	222.233.333	3.766.667	3.548.200	7.314.867	222.233.333
2	218.466.667	3.766.667	3.489.063	7.255.730	218.466.667
3	214.700.000	3.766.667	3.429.927	7.196.593	214.700.000
4	210.933.333	3.766.667	3.370.790	7.137.457	210.933.333
5	207.166.667	3.766.667	3.311.653	7.078.320	207.166.667
6	203.400.000	3.766.667	3.252.517	7.019.183	203.400.000
7	199.633.333	3.766.667	3.193.380	6.960.047	199.633.333
8	195.866.667	3.766.667	3.134.243	6.900.910	195.866.667
9	192.100.000	3.766.667	3.075.107	6.841.773	192.100.000
10	188.333.333	3.766.667	3.015.970	6.782.637	188.333.333
11	184.566.667	3.766.667	2.956.833	6.723.500	184.566.667
12	180.800.000	3.766.667	2.897.697	6.664.363	180.800.000
13	177.033.333	3.766.667	2.838.560	6.605.227	177.033.333
14	173.266.667	3.766.667	2.779.423	6.546.090	173.266.667
15	169.500.000	3.766.667	2.720.287	6.486.953	169.500.000
16	165.733.333	3.766.667	2.661.150	6.427.817	165.733.333
17	161.966.667	3.766.667	2.602.013	6.368.680	161.966.667
18	158.200.000	3.766.667	2.542.877	6.309.543	158.200.000
19	154.433.333	3.766.667	2.483.740	6.250.407	154.433.333
20	150.666.667	3.766.667	2.424.603	6.191.270	150.666.667

21	146.900.000	3.766.667	2.365.467	6.132.133	146.900.000
22	143.133.333	3.766.667	2.306.330	6.072.997	143.133.333
23	139.366.667	3.766.667	2.247.193	6.013.860	139.366.667
24	135.600.000	3.766.667	2.188.057	5.954.723	135.600.000
25	131.833.333	3.766.667	2.128.920	5.895.587	131.833.333
26	128.066.667	3.766.667	2.069.783	5.836.450	128.066.667
27	124.300.000	3.766.667	2.010.647	5.777.313	124.300.000
28	120.533.333	3.766.667	1.951.510	5.718.177	120.533.333
29	116.766.667	3.766.667	1.892.373	5.659.040	116.766.667
30	113.000.000	3.766.667	1.833.237	5.599.903	113.000.000
31	109.233.333	3.766.667	1.774.100	5.540.767	109.233.333
32	105.466.667	3.766.667	1.714.963	5.481.630	105.466.667
33	101.700.000	3.766.667	1.655.827	5.422.493	101.700.000
34	97.933.333	3.766.667	1.596.690	5.363.357	97.933.333
35	94.166.667	3.766.667	1.537.553	5.304.220	94.166.667
36	90.400.000	3.766.667	1.478.417	5.245.083	90.400.000
37	86.633.333	3.766.667	1.419.280	5.185.947	86.633.333
38	82.866.667	3.766.667	1.360.143	5.126.810	82.866.667
39	79.100.000	3.766.667	1.301.007	5.067.673	79.100.000
40	75.333.333	3.766.667	1.241.870	5.008.537	75.333.333
41	71.566.667	3.766.667	1.182.733	4.949.400	71.566.667
42	67.800.000	3.766.667	1.123.597	4.890.263	67.800.000

43	64.033.333	3.766.667	1.064.460	4.831.127	64.033.333
44	60.266.667	3.766.667	1.005.323	4.771.990	60.266.667
45	56.500.000	3.766.667	946.187	4.712.853	56.500.000
46	52.733.333	3.766.667	887.050	4.653.717	52.733.333
47	48.966.667	3.766.667	827.913	4.594.580	48.966.667
48	45.200.000	3.766.667	768.777	4.535.443	45.200.000
49	41.433.333	3.766.667	709.640	4.476.307	41.433.333
50	37.666.667	3.766.667	650.503	4.417.170	37.666.667
51	33.900.000	3.766.667	591.367	4.358.033	33.900.000
52	30.133.333	3.766.667	532.230	4.298.897	30.133.333
53	26.366.667	3.766.667	473.093	4.239.760	26.366.667
54	22.600.000	3.766.667	413.957	4.180.623	22.600.000
55	18.833.333	3.766.667	354.820	4.121.487	18.833.333
56	15.066.667	3.766.667	295.683	4.062.350	15.066.667
57	11.300.000	3.766.667	236.547	4.003.213	11.300.000
58	7.533.333	3.766.667	177.410	3.944.077	7.533.333
59	3.766.667	3.766.667	118.273	3.884.940	3.766.667
60	0	3.766.667	59.137	3.825.803	0

5.2 COSTOS

5.2.1 Costos Variables y Costos Fijos Están determinados de acuerdo al volumen de ventas que se establezca.

Cuadro 73. Costos Variables

CUENTAS	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Costo materia prima	$ 66.162.000	$ 793.944.000
Personal por honorarios	$ 7.500.000	$ 90.000.000
TOTAL	**$ 73.662.000**	**$ 883.944.000**

Fuente: Autoras del Proyecto

Cuadro 74. Costos Fijos

CUENTAS	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Costo indirectos	$ 33.293.229	$ 399.518.748
Mano de obra directa	$ 16.046.748	$ 162.560.976
Gastos Financieros	$ 3.222.948	$ 38.675.380
Total	**$ 52.562.925**	**$ 600.755.100**

Fuente: Autoras del Proyecto

5.2.2 Punto de equilibrio**.** Hace referencia al volumen de ventas requerido para que los costos y gastos de producción y operación de la empresa no sean superiores a los ingresos recibidos, de tal modo que todos sus ingresos alcancen netamente a cubrir todos éstos costos.

En este cálculo se suman los costos Fijos más los gastos fijos y se divide por el margen de contribución promedio.

Cuadro 75. Volumen de ventas

PRODUCTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gimnasio	15.294,00	13.405,00	11.660,00	10.034,00	8.529,00
Restaurante	12.789,00	11.213,00	9.749,00	8.391,00	7.132,00
Spa	12.236,00	10.727,00	9.327,00	8.028,00	6.823,00
Salón de Belleza	4.079,00	3.576,00	3.109,00	2.676,00	2.274,00
Afiliación	3.642,00	3.193,00	2.776,00	2.389,00	2.031,00

Fuente: Autoras del proyecto

5.2.3 Precio de Venta Para el precio de venta se tiene en cuenta los costos variables del producto y con un margen de contribución y se calcula

$$\text{Precio de venta} = \frac{\text{(Costos Fijos + Costos Variables)}}{\text{(1 – Margen de Utilidad)}}$$

Igualmente se tiene en cuenta que el precio propuesto sea aproximado al que normalmente se pagaría por este servicio de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada en el Estudio de Mercados.

Para lo cual se tienen que el precio establecido para el año 1 del servicio de Club de tercera Edad por servicio es de:

Cuadro 76. Margen de contribución por área

Gimnasio	$ 1.289
Restaurante	$ 26.851
Spa	$ 18.991
Salón de Belleza	$ 12.917
Afiliación	$ 201.700

5.3 ESTADOS FINANCIEROS

Cuadro 77. Estado de Ganancias y Pérdidas

DETALLE	AÑO				
	1	2	3	4	5
INGRESOS	1.850.498.880	1.943.023.824	2.040.175.015	2.142.183.766	2.249.292.954
MENOS COSTO DE VENTAS	1.394.699.104	1.554.419.059	1.632.140.012	1.713.747.013	1.799.434.363
UTILIDAD BRUTA	455.799.776	388.604.765	408.035.003	428.436.753	449.858.591
MENOS INVERSIÓN DIFERIDA	85.700.000	-	-	-	-
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	370.099.776	388.604.765	408.035.003	428.436.753	449.858.591
PROVISIÓN PARA IMPUESTOS	122.132.926	128.239.572	134.651.551	141.384.129	148.453.335
RESERVA LEGAL	37.009.978	38.860.476	40.803.500	42.843.675	3.944.608
UTILIDAD NETA	**210.956.872**	**221.504.716**	**232.579.952**	**244.208.949**	**297.460.648**

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 78. Flujo de caja

DETALLE	AÑO				
	1	2	3	4	5
FLUJO DE CAJA OPERACIONAL					
INGRESOS POR VENTAS DEL PERIODO	1.850.498.880	1.943.023.824	2.040.175.015	2.142.183.766	2.249.292.954
INGRESOS RECAUDO PERIODO ANTERIOR	-	-	-	-	-
TOTAL INGRESOS POR VENTAS	1.850.498.880	1.943.023.824	2.040.175.015	2.142.183.766	2.249.292.954
EGRESOS OPERACIONALES					
PAGO COMPRAS MATERIA PRIMA DEL PERIODO	793.944.000	833.641.200	875.323.260	919.089.423	965.043.894
PAGO MANO DE OBRA DIRECTA	162.560.976	170.689.025	179.223.476	188.184.650	197.593.882
PAGO COSTOS INDIRECTOS	399.518.748	419.494.685	440.469.420	462.492.891	485.617.535
PAGO DE IMPUESTOS		122.132.926	128.239.572	134.651.551	141.384.129
TOTAL EGRESOS OPERACIONALES	1.356.023.724	1.545.957.836	1.623.255.728	1.704.418.514	1.789.639.441
FLUJO DE CAJA OPERACIONAL					
MENOS COMPRA DE ACTIVOS FIJOS	129.300.000				
MENOS INVERSIÓN DIFERIDA	85.700.000				
FINANCIACIÓN	226.000.000				
RECURSOS PROPIOS	100.924.477				
MENOS ABONO A CAPITAL	45.200.000	45.200.000	45.200.000	45.200.000	45.200.000
MENOS PAGO DE INTERESES	38.675.380	30.159.700	21.644.020	13.128.340	4.612.660
FLUJO DE CAJA DESPUES DE INVERSIÓN Y FINANCIACIÓN	522.524.253	321.706.288	350.075.267	379.436.912	409.840.853
SALDO EN CAJA DEL PERIODO	522.524.253	321.706.288	350.075.267	379.436.912	409.840.853
SALDO ANTERIOR EN CAJA		535.454.253	870.090.541	1.233.095.808	1.625.462.720
MÁS GASTOS NO EROGATIVOS	12.930.000	12.930.000	12.930.000	12.930.000	12.930.000
SALDO FINAL ACUMULADO	**535.454.253**	**870.090.541**	**1.233.095.808**	**1.625.462.720**	**2.048.233.573**

Fuente: Autoras del proyecto

Cuadro 79. Balance general

CUENTA	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
CAJA Y BANCOS	326.924.477	535.454.253	870.090.541	1.233.095.808	1.625.462.720	2.048.233.573
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	326.924.477	535.454.253	870.090.541	1.233.095.808	1.625.462.720	2.048.233.573
ACTIVO FIJO						
MUEBLES Y ENSERES		99.300.000	99.300.000	99.300.000	99.300.000	99.300.000
MAQUINARIA Y EQUIPO		30.000.000	30.000.000	30.000.000	30.000.000	30.000.000
DEPRECIACION ACTIVOS		12.930.000	25.860.000	38.790.000	51.720.000	64.650.000
TOTAL ACTIVO FIJO		116.370.000	103.440.000	90.510.000	77.580.000	64.650.000
TOTAL ACTIVO	**326.924.477**	**651.824.253**	**973.530.541**	**1.323.605.808**	**1.703.042.720**	**2.112.883.573**
PASIVO						
PASIVO CORRIENTE						
IMPUESTOS POR PAGAR		122.132.926	128.239.572	134.651.551	141.384.129	148.453.335
TOTAL PASIVO CORRIENTE		**122.132.926**	**128.239.572**	**134.651.551**	**141.384.129**	**148.453.335**
PASIVO NO CORRIENTE						
OBLIGACIONES FINANCIERAS	226.000.000	180.800.000	135.600.000	90.400.000	45.200.000	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		**180.800.000**	**135.600.000**	**90.400.000**	**45.200.000**	-
TOTAL PASIVO	**226.000.000**	**302.932.926**	**263.839.572**	**225.051.551**	**186.584.129**	**148.453.335**
PATRIMONIO						
APORTES SOCIALES	100.924.477	100.924.477	100.924.477	100.924.477	100.924.477	100.924.477
UTILIDAD DEL EJERCICIO		210.956.872	221.504.716	232.579.952	244.208.949	297.460.648
UITLIDAD DE EJERCICIOS ANTERIORES		-	210.956.872	432.461.588	665.041.540	909.250.489
RESERVA LEGAL		37.009.978	75.870.454	116.673.954	159.517.629	163.462.237
TOTAL PATRIMONIO	**100.924.477**	**348.891.327**	**709.690.969**	**1.098.554.257**	**1.516.458.591**	**1.964.430.238**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**326.924.477**	**651.824.253**	**973.530.541**	**1.323.605.808**	**1.703.042.720**	**2.112.883.573**

Fuente: Autoras del proyecto

5.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO

El buen análisis económico indica el monto de los recursos económicos que son necesarios para la estructuración del proyecto, y puesta en marcha con la acumulación de los costos para determinar el costo total.

La inversión que se tiene en cuenta en la creación del proyecto y en el estudio que se hace de el mismo teniendo como punto primordial la evaluación de las fuentes de financiación, determinando las opciones más convenientes analizando las diferentes opciones, condiciones de financiamiento que se logre, obteniendo así un resultado positivo.

Uno de los objetivos es observar que tan viable puede ser el proyecto, desarrollando así un análisis de ingresos y costos operacionales, con lo que se obtuvo la proyección de estado de resultados y el flujo neto operacional. El flujo neto operacional muestra beneficios en los cinco años de proyección.

Determinando si el proyecto de la nueva empresa de recreación y esparcimiento de adultos mayores personalizado en la ciudad de Bucaramanga es rentable, desde el punto de vista del capital propio, se construye y se evalúa el estado de resultados determinando así uso de fondos y reflejando los ingresos esperados, amortización del crédito, para su funcionamiento y los usos anuales estimados para cada año.

6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

6.1 VALOR PRESENTE NETO

E valor presente neto es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos netos actualizados, descontados a la inversión inicial.

Se considera como la verdadera utilidad marginal del capital que resulta de la diferencia entre ingresos y egresos o excedentes netos, situada en el presente.

Para efectos de evaluación financiera se parte de una Tasa mínima atractiva de retorno, TMAR, que es lo que espera le rinda su inversión comparada con las tasas o índices ofrecidos por el mercado bursátil o entidades financieras o terceros

Para el cálculo de la TMAR, se tiene la siguiente fórmula:

TMAR = ((1 + RF) x (1 + TR)) – 1 x 100

Donde:

FI : Tasa Libre de riesgo TES : 5 % corficolombiana

TR : Se toma como tasa de riesgo el 10%,

Además, las compañías de financiación calculan el nivel de riesgo de la empresa solicitante, de acuerdo con ese flujo de caja, con el fin de determinar los montos y plazos adecuados para cada financiación. Según estas mismas variables, TMAR = ((1,05) x (1,10)) – 1 x 100 = 15.50%

El valor presente neto se calcula a partir de los resultados obtenidos año tras año durante la vida útil del proyecto, teniendo en cuenta la inversión inicial en el año base, la tasa mínima aceptable de rendimiento de los inversionistas es del 14.58% anual sin tener en cuenta la inflación por trabajar pesos constantes en los flujos netos actualizados.

Las utilidades netas actualizadas, resulta de traer a pesos de hoy los excedentes estimados en los cinco años de vida del proyecto, para determinar el valor del proyecto con el costo de capital a pesos constantes.

En el quinto año de vida útil del proyecto se incluye los valores del flujo neto, más la recuperación residual de inversiones y el valor de salvamento de aquellos activos cuya depreciación es superior a 5 años.

VPN = Fondos Netos Actualizados – Inversión

$$VPN = \sum(EXN)\ (1+i)^{-t} - K(1+i)^{-t}$$

VPN = $ 3.225.156.181,94

El VPN de $ **3.225.156.181,94** al ser superior a cero (0), se concluye que el proyecto es rentable y conveniente para su futura puesta en marcha.

Valor relativamente alto si se tiene en cuenta que los excedentes netos no se distribuyen y se van reinviertiendo en el desarrollo mismo del proyecto, año tras año.

6.2 TASA INTERNA DE RETORNO

La TIR corresponde al valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos netos descontados a la inversión, mide el rendimiento del proyecto frente a la inversión con respecto a las variables económicas y financieras del mercado, con una tasa mínima atractiva de retorno.

Formula:

$$T.I.R. = \sum(FNE)\ (1+r)^{-t} - k\ (1+r)^{-t}$$

r = Tasa Interna de Retorno
F.N.E.= Flujos netos de efectivo
K = Inversión
t = Período de años 1, 2, 3, 4, 5.

La tasa estimada y aproximada donde se alcanza que los flujos netos de efectivo actualizados sean aproximadamente igual a la inversión total de $ 100.924.477, es del 588% %, reflejando que por cada peso invertido en la prestación de servicio de recreación y esparcimiento de adultos mayores le genera una tasa del 588%, comparada con la tasa mínima de retorno de los inversionistas, (TMAR) del 15.50%, y de los indicadores del mercado financiero como de las diferentes variables económicas es muy superior, por tanto se concluye que el proyecto es rentable desde el punto de vista financiero y conveniente para su futura ejecución.

6.3 PERIODO DE RECUPERACIÓN

Es el periodo de tiempo en el cual se cubre el monto total de la inversión, con los flujos netos de efectivo actualizados a una tasa de 15.50%.

El periodo de tiempo donde la inversión total de $ 100.924.477, se recuperará en el ejercicio del primer periodo.

6.4 ANÁLISIS DE LAS RAZONES FINANCIERAS

6.4.1 Análisis de las Razones Financieras. Se analizan a continuación las razones financieras de liquidez y endeudamiento según el Balance General proyectado a cinco años, así:

Dentro de los indicadores financieros que representan con mayor claridad la realidad financiera de la empresa, se tienen los indicadores de liquidez, endeudamiento, actividad y rendimiento, registrando a continuación los más relevantes de cada clasificación:

6.4.1.1 Indicadores de liquidez

Razón corriente: trata de verificar las disponibilidades de la empresa, a corto plazo, para afrontar sus compromisos, también a corto plazo.

$$\text{RAZÓN CORRIENTE} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

$$\text{RAZÓN CORRIENTE} = \frac{535.284.051}{122.132.926} = 4{,}38$$

Esta razón indica que por cada peso que la empresa debe en el corto plazo, tiene activos a corto plazo para pagarlos en razón de $4.38

6.4.1.2 Indicadores de endeudamiento

Nivel de endeudamiento: este indicador establece el porcentaje de participación de los acreedores dentro de la empresa, en este caso sus acreedores son la DIAN.

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{TOTAL PASIVO CON TERCEROS}}{\text{TOTAL ACTIVO}}$$

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{302.932.926}{651.824.253} = 46.47\%$$

El indicador refleja por cada peso que la empresa tiene invertida en activos, $0.4647 han sido financiados por los acreedores, en este caso la DIAN y el Banco con el que se tiene el crédito.

6.4.1.3 Indicadores de actividad

Rotación de Activos operacionales. Con este indicador se miden la eficiencia con la cual la empresa utiliza los activos, según la velocidad de rotación de valores aplicados en ellos. Para este proyecto se presupone las ventas de contado, teniendo la velocidad de cartera el mismo tratamiento, por lo tanto solo se tratara la rotación de activos operacionales.

$$\text{RAO} = \frac{\text{VENTAS}}{\text{ACTIVOS OPERACIONALES}}$$

1.850.498.880

RAO = ---------- = 14,31 VECES

129.300.000

El indicador demuestra que cada peso invertido en activos operacionales, pudo generar $14,31 de ventas durante el año del ejercicio. Siendo necesario aclarar que solo se tuvo en cuenta los activos utilizados para el desarrollo del objeto social de la empresa, teniendo en cuenta el valor de las depreciaciones.

6.4.1.4 Indicadores de rendimiento.

Se denominan también de rentabilidad, sirven para medir la efectividad de la administración al convertir las ventas o ingresos en utilidades.

UTILIDAD OPERACIONAL

UTILIDAD OPERACIONAL = ----------

VENTAS

210.956.872

UTILIDAD OPERACIONAL = ---------- = 11,39%

1.850.498.880

El resultado muestra que cada peso vendido arrojo una utilidad operacional de $0.1139 de utilidad en la ejecución de este proyecto.

6.5 IMPACTO SOCIAL

6.5.1 Generación de empleo. Se da solución con 23 empleos directos en la nueva empresa en Bucaramanga, y 4 empleos indirectos, igualmente en el centro de la ciudad de Bucaramanga. Este fenómeno trae como consecuencia el mejoramiento en la calidad de vida de estas personas y de sus familias y la satisfacción de sus necesidades básicas.

6.5.2. Desarrollo Regional. En cuanto a Bucaramanga la puesta en marcha del proyecto contribuirá notablemente al progreso del Municipio y de la Región, al ofrecer un servicio de acogida y recreación para los adultos mayores.

Incrementa el ingreso al permitir el acceso a personal calificado y no calificado, se le dará la oportunidad de percibir unos ingresos con todas sus prestaciones legales y por ende mejorar su calidad de vida.

Así mismo los municipios de Bucaramanga se verán beneficiados por los impuestos, movimientos de capital.

6.5.3 Mejoramiento de la calidad de vida. Mejora el nivel de vida de los usuarios del servicio, toda vez que se les brinda un trato digno y a precios módicos acorde a sus necesidades, así mismo se les ofrece calidad de servicios.

Además de lo anterior, el proyecto contribuye a la minimización de los niveles de pobreza en la comunidad al existir una fuente generadora de riqueza a través del trabajo. En cuanto a la circulación del capital, también se puede agregar que el proyecto contribuye a la activación del circulante disminuyendo el nivel de iliquidez del mercado**.**

La generación de empleo de la nueva empresa dará beneficios y tendrá en cuenta las necesidades primordiales del recurso humano del club.

6.6 IMPACTO AMBIENTAL

La evaluación del impacto ambiental puede definirse como la identificación y valorización de los efectos potenciales de proyectos, planes, programas o acciones normativas relativas a los componentes Físico-Químicos, bióticos, culturales y socioeconómicos del entorno.

LA CREACION DE CLUB EXCLUSIVO Y DE ESPARCIMIENTO PARA ADULTOS MAYORES EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA. La idea principal es ofrecer una atención novedosa y diferente, integrada con todas las comodidades y el confort exclusivo de un club privado. Las instalaciones, servicio y equipo demostraran que el producto que se ofrece es un nuevo concepto de centro residencial. El objetivo es conseguir que las personas mayores vivan sus años de madurez según lo desean, con libertad, independencia, y teniendo en cuenta sus necesidades de acuerdo a sus costumbres y aficiones. Ofrecer una atención novedosa y diferente integrada con todas las comodidades y el confort exclusivo de un club privado.

El estudio de impacto ambiental es muy extenso, teniendo que incorporar numerosos aspectos o ramas especializadas en elementos que componen el medio, por lo que solo estudie la contaminación auditiva, atmosférica y social; que nos ayudará a identificar mejor la problemática ambiental por la que atraviesa la zona de estudio.

Para la realización del presente estudio se consideran los aspectos siguientes:

1. A NIVEL FISICO:

Se analizará el entorno físico, ya que se le agregará un nuevo elemento a éste, el aspecto físico del lugar evolucionara en forma positiva, ya que creara una entidad que corresponda de alguna manera a los problemas que de él se generen:

1.1. AGUA: El proyecto no genera desechos, se puede manejar el uso adecuado de los grifos, en la parte de la cocina se instalara un lava vajillas eficiente, se llevara un control de la cantidad de litros gastados por mes de esta forma ayuda a confirmar si se esta presentando algún daño, leer el contador cuando no haya consumo, por ejemplo cuando se cierre al público: anota la cifra

del contador, y al día siguiente vuelve a leerlo. Si la cifra no ha variado, no existen fugas, pero si ha cambiado es preciso ponerse en contacto con un fontanero. En los jardines y zonas verdes se puede reducir la superficie dedicada al césped sustituyéndola por plantas tapizantes, o árboles y arbustos cuyas exigencias de riego son mucho menores. Para los centros deportivos con piscina se estima q la cantidad de agua por usuario es de 40 litros al día. Tomar conciencia del consumo de agua,

1.2 AIRE: El proyecto no causara emanación de gases que contaminen el ambiente.

1.3 RUIDOS: Por la naturaleza de este proyecto, es necesario crear barreras naturales para minimizar los ruidos que se generan por el tráfico vehicular.

1.4 HIGIENE: El problema de la basura se solventará colocando basureros que deberán ser accesibles y manejables para facilitar el depósito de basura al usuario en puntos estratégicos en los diferentes espacios que contenga el club. La recogida selectiva de residuos en las instalaciones, la implementación de medidas para reducir la contaminación acústica, junto al desarrollo de campañas de concienciación, a través de sus canales de comunicación (publicaciones, página web, etc.), son otras de las actividades que desarrollará el club.

2. A NIVEL ECOLOGICO:

El ecosistema del lugar no será alterado en gran medida, ya que se cuenta con una porción de árboles de los cuales no serán alterados, sino que serán conservados e integrados a la propuesta. Tendrá numerosos jardines ya que como es un hogar para el adulto mayor que ofrece un ambiente acogedor y amable diseñado como residencia temporal o permanente y adecuado a las condiciones

físicas y mentales de sus clientes respetando su privacidad y ofreciendo un lugar seguro para habitar.

2.1 A nivel Administrativo: En relación con el mercado laboral, las empresas "limpias" suelen atraer a empleados de gran calidad y suelen evitar que se marchen o que se tengan que rotar. Las empresas "limpias" suelen estar bien gestionadas y saben que cuidar la salud de los empleados y del entorno es cuidar de la salud propia de la empresa. Una empresa respetuosa con el medio ambiente es una empresa con futuro y eso también lo saben los empleados. El club exclusivo y de esparcimiento para adultos mayores en la ciudad de Bucaramanga puede implementar lo siguiente:

- Ahorrar papel para salvar árboles del planeta. Un estudio sugiere que un empleado promedio utiliza 10,000 hojas de papel al año. Utilice ambas caras de la hoja, recicle lo más posible el papel que incluye tarjetas, carpetas.

- Apagar la luz que no sea necesaria. El gasto de iluminación artificial supone el 50% del consumo eléctrico, por lo que es mejor apagar luces que no son utilizados además con bombillas led y en las áreas comunes del club se instalan sensores de movimiento.

- Desconectar la toma eléctrica de las computadoras e impresoras durante la noche. Mientras no sea un servidor que requiere energía eléctrica las 24 horas del día, se recomendará desconectar los aparatos eléctricos durante la noche, esto representa un ahorro de hasta el 30% del consumo eléctrico de una oficina. También poner las computadoras en hibernación cuando no la utilice durante el día.

- Minimizar el “E-waste”, que es el residuo que generan los aparatos eléctricos cuando concluye su vida útil. Se revisaran mejor los aparatos y verificando si tienen algún arreglo antes de tomar la decisión de convertirlos en basura.

- Incentivar el uso del transporte público o bicicleta para que los empleados se desplacen a sus oficinas.

- Cambiar los “consumibles” de la oficina por “consumibles” ecológicos. Se puede comprar papel reciclado y tintas de impresión con base de soya o soja. No utilizar los lápices de madera. Contratar servicios de limpieza que utilicen productos ecológicos. Un empleado podrá sentirse mejor y producir más si se evitan algunos dolores de cabeza y malestares que dejan al respirar los químicos que componen los limpiadores de pisos. Además esto sería cómodo para los clientes del club. Elegir productos ambientalmente amigables, rechazar productos tóxicos, no degradables o no reciclables**.**

CONCLUSIONES

- Para la creación de la empresa “TERCERA EDAD Ltda.” desde el punto de vista técnico e ingeniería, se contará con todos los recursos necesarios para prestar un servicio de excelente calidad, para lo cual iniciará con una capacidad utilizada del 500 afiliados, equivalente a una prestación de servicios de al año,

- La empresa será conformada como una sociedad de responsabilidad limitada, y tendrá la estructura necesaria acorde con las exigencias actuales de competitividad.

- Financieramente y realizado el análisis de la información de los diferentes estudios, el proyecto “Factibilidad para la creación de una empresa de en la Ciudad de Bucaramanga”, es viable, factible y rentable, por lo tanto conveniente para su futuro montaje, se comprobó con cifras concluyentes para una inversión de $326.924.477 millones, una TMAR del inversionista del 15.50%, un VPN de $ 3.225.156.181,94 millones y una TIR de 588 %.

- Por lo anterior y realizado todo el estudio pertinente y bajo los parámetros estimados para la formulación de la presente propuesta se concluye que el proyecto “Factibilidad para la creación de una empresa de Club para la tercera Edad en la Ciudad de Bucaramanga” es viable, factible y rentable y por ende conveniente para su futuro funcionamiento y ejecución.

RECOMENDACIONES

El estudio de factibilidad es una guía y orientación de los pasos a seguir para la creación y montaje de una empresa que presta servicio de Recreación para la tercera Edad en la Ciudad de Bucaramanga, para lo cual se sugiere desarrollar el proyecto bajo las condiciones y estimativos previstos en su desarrollo.

Con el fin de alcanzar resultados positivos con la puesta en marcha del proyecto se recomienda adelantar campañas exhaustivas de acuerdo a lo planteado en el plan promocional y publicitario, cuyo objetivo principal es posicionar “el servicio de Recreación para la TERCERA EDAD da.” y buscar un lugar preferencial en el mercado actual de empanadas, mediante el conocimiento que las personas adquieran sobre la calidad, variedad, exclusividad y beneficios que este nuevo servicio les proporciona, logrando el aumento de demanda del mismo.

El desarrollo del proyecto apoyará al comercio regional y local, mediante la compra de materias primas e insumos a la industria local.

Igualmente contribuirá a la disminución del desempleo mediante la contratación de mano de obra tanto especializada o no con personal de la región, contrarrestando los altos índices de desempleo.

Finalmente se recomienda no elevar el nivel de endeudamiento para no perder autonomía de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

ALVAREZ ARANGO Alberto., Matemáticas Financieras. Tercera Edición. Editorial Mac Graw Hill.

BACA U. Gabriel. Evaluación de proyectos Bogotá. McGraw Hill interamericana S.A 1994.

BARAJAS Hernán, Pabón., Fundamentos de costos. Tercera Ediciones Universidad Industrial de Santander.

CONTRERAS BUITRAGO, Marco Elias. Formulación y evaluación de proyectos. Santa fe de Bogota. UNAD 1996.

FINNERTY, Jhon D. Financiamiento de proyectos México: Prentice Hall Hispanoamericana 1998.

GARCIA, Álvaro Estadística. Bucaramanga : UIS. FEDI. 1984 .

GARCÍA, Roberto, Estudio del trabajo, segunda edición, México, McGraw-Hill, 2005

GESTIOPOLIS EVA, Herramienta para la toma de decisiones gerenciales. Avallablefrom internet: http://www.gestiopolis.com

ICONTEC. Normas Técnicas para la presentación de trabajos de investigación. NTC 1486. Santa fe de Bogotá 2010.

MENDEZ, Carlos. Metodología. Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana.

MIRANDA MIRANDA, JUAN JOSÉ. Gestión de proyectos. Quinta edición. Ed. MM Editores. Bogotá DC, Enero 2005

MORALES ARRIETA, Juan Antonio, Velandia Herrera, Néstor Fernando, Salarios Estrategia y sistema salarial o de compensaciones, Bogotá, McGraw-Hill, 1999

Técnicas de impresión." Microsoft® Encarta® 2009 [DVD]. Microsoft Corporation, 2008.

WEBGRAFIA

http://www.4t.com.ar//historia%20de%20la%20.html
http://economia.terra.com.pe/noticias/noticia.aspx?idNoticia=200807032353_INV_77181073&idtel
http://www.monografias.com/trabajos29//.shtml
www.serinet.net
http://www.andi.com.co/pages/comun/infogeneral.aspx?Id=26&Tipo=2
http://economia.terra.com.pe/noticias/noticia.aspx?idNoticia=200807032353_INV_77181073&idtel
http://personales.upv.es/vyepesp/.pdf
www.camara.ccb.org/consultas

ANEXOS

Anexo A. Encuesta aplicada a adultos mayores habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
GESTION EMPRESARIAL

Con el fin de conocer aspectos relacionados con la creación de un club especializado en esparcimiento para adultos mayores, se realiza la presente encuesta, buscando identificar los detalles más relevantes y diversos que inciden en la tercera edad para tomar la decisión de utilizar estos servicios.

Por favor diligenciar este formato de la manera más objetiva posible, informando de antemano que los datos en ella registrados son de estricta confidencialidad, siendo el encuestador el absoluto responsable de la aplicación de esta encuesta y su trascendencia.

1. ¿ Sexo de la persona que responde la encuesta:

Hombre: _____ Mujer: _____

2. ¿Donde pasa la mayor parte de su tiempo?

1. En su hogar		5. En clubes	
2. En Sitios públicos (parques, calles)		6. En iglesias o lugares religiosos	
3. En restaurantes, café		7.En lugares campestres	
4. En lugares de esparcimiento (billares, tejo)		8. Otros cuales?	

3. Que clubes conoce?

1. C. Campestre de B/manga		4. C. Profesionales de Sder	
2. C. Campestre el Laguito		5. C. de tiro de B/manga	
3. C. Campestre el Portal		6. C. Unión	
		Otros Cuales?	

4. Está conforme con las actividades ofrecidas para la tercera edad en los clubes que ha asistido?

Si: ☐ No: ☐

5. Que es lo que más le gusta del Club?

Restaurante ☐ Actividades Deportivas ☐

Actividades culturales ☐ Actividades recreativas ☐

Gimnasio ☐ Spa ☐

6. ¿Actualmente es socio de algún club o grupo ?

Si: ☐ No: ☐

7. Si su respuesta es Si cuanto cancela por pertenecer a este Club?

ENTRE	
$300.000 a $400.000	
$401.000 a $500.000	
$501.000 a $600.000	
Mayor de $600.000 Mensuales	

8. ¿Le gustaría que existiera un club exclusivo para las personas de la tercera edad?

Si: ☐ No: ☐ ¿Por qué?_____

9. **¿Le gustaría pertenecer a un club exclusivo para las personas de la tercera edad?**

Si: ☐ No: ☐ ¿Por qué?_____

10. ¿Si existiera una organización especializada en recreación para adultos mayores, se afiliaría?

Si: ☐ No: ☐

11. ¿Si existiera esta organización, donde le gustaría que estuvieran ubicadas sus instalaciones?

Área Urbana ☐ Área rural ☐

12. **Que tipo de actividades de esparcimiento le gustaría que ofreciera esta organización?**

Cultural ☐ Deportiva ☐ Musical ☐

Integración ☐ Rumbo terapias ☐ Caminatas ☐

Cine ☐ Audiciones ☐ Otros ___

13. ¿Con qué frecuencia de uso consideraría usted, que utilizaría los servicios de recreación que ofreciera una empresa?

Diaria ☐ **Semanal** ☐ **Quincenal** ☐ **Mensual** ☐

14. **¿En que días de la semana preferiría asistir al club para la tercera edad?**

Lunes ☐ Miércoles ☐ Viernes ☐ Domingo ☐

Martes ☐ Jueves ☐ Sábado ☐

15. ¿Le gustaría utilizar los servicios en que condiciones?

Con acompañante ☐ Sin acompañante ☐

16. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por este servicio incluyendo matricula mensualmente?

ENTRE	SI	NO
$300.000 a $400.000		
$401.000 a $500.000		
$501.000 a $600.000		
Mayor de $600.000 Mensuales		

17. ¿En compañía de quien le gustaría asistir?

1. Amigos		**4. Nietos**	
2. Hijos		**5. Otros Familiares**	
3. Hermanos		**6. Vecinos**	