

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOGAR GERIÁTRICO Y  
GERONTOLÓGICO PARA LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR  
COMFENALCO SANTANDER PARA EL AREA METROPOLITANA DE  
BUCARAMANGA.**

**MARIBEL ROSAS CAMACHO  
LUZ MAGDELINE VESLASCO**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTION EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA  
2008**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOGAR GERIÁTRICO Y  
GERONTOLÓGICO PARA LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR  
COMFENALCO SANTANDER PARA EL AREA METROPOLITANA DE  
BUCARAMANGA.**

**MARIBEL ROSAS CAMACHO  
LUZ MAGDELINE VESLASCO**

**DIRECTOR  
ANA CARMENZA BUITRAGO SANABRIA  
Ingeniera Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTION EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA  
2008**

## **AGRADECIMIENTOS**

Presentamos nuestros sinceros agradecimientos a DIOS, a nuestras familias, a la Universalidad Industrial de Santander a través del Instituto de Educación a Distancia INSED con su programa Gestión Empresarial, a nuestra directora de proyecto Ing. ANA CARMENZA BUITRAGO por su ilustrada orientación, a La Caja de compensación Familiar Comfenalco Santander, sus directivas, subdirección Servicios Sociales y personal administrativo por su invaluable colaboración que nos brindaron, para poder presentar hoy exitosamente nuestro proyecto.

Maribel Rosas C.  
Luz Magdelein Velasco

## CONTENIDO

1. GENERALIDADES.	23
1.1 CONTEXTO GEOGRAFICO	23
1.2 Antecedentes Población Adulto Mayor	24
1.3 Generalidades Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander	27
1.3.1 Misión Comfenalco Santander	27
1.3.2 Visión Comfenalco Santander	27
1.3.3 Política de calidad Comfenalco Santander	28
1.4 ASPECOS LEGALES	28
1.4.1 Decretos que enmarcan el Hogar Geriátrico y Gerontológico	28
2. ESTUDIO DE MERCADOS	30
2.1 OBJETIVOS	30
2.1.1 General	30
2.1.2 Específicos	30
2.2 DESCRIPCION DEL PRODUCTO O SERVICIO	31
2.2.1 Definición, Usos y especificaciones del producto/servicio	31
2.2.2 Servicios sustitutos	33
2.2.3 Servicios Complementarios	34
2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la Competencia	35
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	36
2.3.1 Mercado potencial	36
2.3.2 Mercado objetivo	36
2.3.3 LA DEMANDA	37
2.3.4 INVESTIGACION DE MERCADOS	37
2.3.4.1 Planteamiento del problema	37
2.3.4.2 Necesidades de información	37
2.3.4.3 Ficha Técnica	38
2.3.4.4 Tabulación, presentación y análisis de resultados	42
2.3.5 Estimación de la demanda	54
2.3.6 Evolución histórica de la demanda del servicio.	55
2.3.7 Proyección de la demanda.	56
2.4 LA OFERTA	57
2.4.1 Necesidades de información	57
2.4.2 Ficha técnica	57
2.4.3 Tabulación y presentación de resultados de la oferta	59
2.4.4 Análisis de la Situación actual de la competencia	62
2.4.5 Proyección de la oferta	63

2.5	RELACIÓN ENTRE DEMANDA Y OFERTA	63
2.6	CANALES DE COMERCIALIZACION	64
2.6.1	Estructura de los canales actuales	64
2.6.2	Ventajas y desventajas de los canales actuales	65
2.6.3	Selección de los canales de comercialización	65
2.7	APORTE/PRECIO	65
2.7.1	Análisis de precios	65
2.7.2	Estrategias de fijación de aportes	66
2.8	PUBLICIDAD Y PROMOCION	66
2.8.1	Objetivos	66
2.8.2	Logotipo	66
2.8.3	Lema	67
2.8.4	Análisis de medios	68
2.8.5	Selección de medios	68
2.8.6	Estrategias Publicitarias	69
2.8.7	Presupuesto de publicidad y promoción	69
2.8.7.1	De lanzamiento	69
2.8.7.2	De operación	70
2.9	CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	70
3	ESTUDIO TÉCNICO	72
3.1.	TAMAÑO DEL PROYECTO	72
3.1.1	Descripción del tamaño del proyecto.	72
3.1.2	Factores que determinan el tamaño de un proyecto	73
3.1.2.1	Tamaño del mercado	73
3.1.2.2	Disponibilidad de capital o financiera	73
3.1.2.3	Disponibilidad de tecnología	73
3.1.2.4	Factores ambientales	74
3.1.2.5	Capacidad administrativa	74
3.1.2.6	Disponibilidad mano de obra	74
3.1.2.7	Competencia	75
3.1.3	Capacidad del proyecto	75
3.1.3.1	Capacidad total diseñada	75
3.1.3.2	Capacidad instalada	75
3.1.3.3	Capacidad utilizada y proyectada.	76
3.1	LOCALIZACION	77
3.2.1	Macro localización	77
3.2.2	Micro localización	77
3.3	INGENIERIA DEL PROYECTO	84
3.3.1	Ficha técnica del servicio	84
3.3.1.2	Diseño	85
3.3.2	Descripción técnica del proceso	87
3.3.3	Diagrama de operación	87
3.3.4	Control de calidad	87
3.3.5	Recursos	97
3.3.5.1	Recurso humano y principales funciones	97

3.3.5.2	Recurso fisico	97
3.3.5.3	Recurso logistico	101
3.3.5.4	Recurso de proveedores	101
3.3.6	Estudio de proveedores	101
3.3.7	Distribución en planta	105
3.3.7.1	Zona de Administración	106
3.3.7.2	Zona de prestación de servicio	107
3.4	CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO.	107
4.	ESTUDIO ADMINISTRATIVO	111
4.1	FORMA DE CONSTITUCION	111
4.2	CONSTITUCION DE LA EMPRESA	112
4.2.1	Visión.	112
4.2.2	Misión.	112
4.2.3	Objetivos Estratégicos del hogar VOLUNTAD DE VIDA	112
4.2.4	Políticas.	113
4.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	114
4.3.1	Organigrama.	114
4.3.2	Descripción y perfil de cargos.	115
4.3.3	Asignación salarial.	139
5.	ESTUDIO FINANCIERO	146
5.1	INVERSIONES	146
5.1.1	Inversión fija.	146
5.1.1.1	Terrenos	146
5.1.1.2	Construcción y adecuaciones	147
5.1.1.3	Maquinaria y equipo.	148
5.1.1.4	Muebles y enseres	148
5.1.1.6	Total inversión fija	149
5.1.2	Inversión diferida	150
5.1.3	Inversión de Capital de Trabajo	150
5.1.3.1	Costos de prestación del servicio.	150
5.1.3.1.1	Insumos	151
5.1.3.1.2	Mano obra directa.	152
5.1.3.1.3	Costos Indirectos de prestación del servicio	152
5.1.3.1.4	Total costos de prestación del servicio	154
5.1.3.2	Gastos de administración y ventas.	155
5.1.3.3	Gastos financieros	157
5.1.3.4	Total capital de trabajo	157
5.1.4	Inversión total.	158
5.1.5	Fuentes de Financiación.	158
5.2	COSTOS	161
5.2.1	Costos fijos.	161
5.2.2	Costos variables.	162
5.2.3	Costos totales unitarios.	162

5.2.4 Precio de venta	163
5.3 PRESUPUESTO DE VENTAS O INGRESOS	164
5.3.1 Egresos Proyectados	164
5.3.2 Ingresos Proyectados	164
5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	165
5.5 FLUJO DE CAJA	166
5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	167
5.7 BALANCE GENERAL	167
6. EVALUACION DEL PROYECTO	169
6.1 IMPACTO SOCIAL	169
6.2 IMPACTO AMBIENTAL	170
6.3 EVALUACION FINANCIERA	171
6.3.1 Valor presenta neto	171
6.3.2 Tasa interna de retorno TIR	172
6.3.3 Periodo de recuperación	173
6.3.4 Análisis de las razones financieras	174
CONCLUSIONES	178
RECOMENDACIONES	182
BIBLIOGRAFIA	183
ANEXOS	184

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Clasificación de servicios por tipo cliente y alojamiento.	84
Tabla 2. Equipo de cómputo	99

## LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Conocimiento acerca del término Geriátrico y Gerontológico.	42
Cuadro 2. Utilización de servicios de Instituciones de Geriatria y Gerontología.	43
Cuadro 3. Servicios recibidos de Instituciones donde se encuentra vinculado el adulto mayor actualmente.	44
Cuadro 4. Disposición a llevar a su Familiar de tercera edad a un centro de Asistencia para Adulto Mayor.	46
Cuadro 5. Subsidio económico recibido para el cuidado de un familiar Adulto Mayor.	47
Cuadro 6. Interés por Vincularse a un Hogar de Asistencia para el cuidado del Adulto Mayor.	48
Cuadro 7. Servicios preferidos para el Adulto Mayor por parte de sus familiares.	49
Cuadro 8. Zonas convenientes para ubicar un hogar para la tercera edad en el Área metropolitana de B/manga.	51
Cuadro 9. Sugerencias de los encuestados para el diseño del Hogar Geriátrico y Gerontológico.	52
Cuadro 10. Demanda Estimada.	54
Cuadro 11. Demanda Histórica.	55
Cuadro 12. Proyección de la Demanda.	56
Cuadro 13. Personal que labora en cada Institución.	61
Cuadro 14. Cálculo de la Oferta.	63
Cuadro 15. Demanda Insatisfecha.	64
Cuadro 16. Presupuesto de lanzamiento.	69
Cuadro 17. Presupuesto anual de publicidad.	70
Cuadro 18. Cantidad de personas a atender	76
Cuadro 19. Capacidad utilizada y proyectada.	77
Cuadro 20. Impacto ambiental	80
Cuadro 21. Concentración del mercado	80
Cuadro 22. Vías de penetración al sector	80
Cuadro 23. Instalaciones locativas	81
Cuadro 24. Zonas de parqueo.	81
Cuadro 25. Disponibilidad de servicios públicos	81
Cuadro 26. Facilidad de transporte para la adquisición de insumos	82
Cuadro 27. Puntuación a los grados	83
Cuadro 28. Calificación y puntaje de grados a factores	83
Cuadro 29. Implementos hospitalarios	98
Cuadro 30. Equipo de Oficina	99
Cuadro 31. Clasificación de proveedores	103
Cuadro 32. Descripción cargo Jefe Administrativo	115

Cuadro 33. Descripción cargo Secretaria	119
Cuadro 34. Descripción cargo Enfermera jefe	121
Cuadro 35. Descripción del cargo Profesional de la Salud	125
Cuadro 36. Descripción cargo Trabajadora Social	129
Cuadro 37. Descripción cargo Auxiliar de Apoyo Logístico	132
Cuadro 38. Descripción cargo Recreador	135
Cuadro 39. Salarios Planta Operativa	145
Cuadro 40. Salarios Planta Administrativa	145
Cuadro 41. Construcciones y adecuaciones.	147
Cuadro 42. Maquinaria y equipo.	148
Cuadro 43. Muebles y enseres departamento administrativo.	149
Cuadro 44. Equipo de oficina.	149
Cuadro 45. Total de inversión fija.	150
Cuadro 46. Inversión diferida.	150
Cuadro 47. Insumos (5 Porciones Diarias Internos)	151
Cuadro 48. Insumos (3 Porciones Diarias Externos)	151
Cuadro 49. Insumos (Transporte Externos)	151
Cuadro 50. Mano de obra directa	152
Cuadro 51. Gasto por depreciaciones.	153
Cuadro 52. Gasto por seguros.	153
Cuadro 53. Servicios públicos.	153
Cuadro 54. Total de costos indirectos de prestación del servicio	154
Cuadro 55. Total costos de prestación del servicio	155
Cuadro 56. Gasto por seguros.	155
Cuadro 57. Gastos generales de administración y ventas	155
Cuadro 58. Gastos por depreciación de administración y ventas	156
Cuadro 59. Nomina de administración y ventas.	156
Cuadro 60. Amortización de diferidos	157
Cuadro 61. Gastos Financieros	157
Cuadro 62. Total capital de trabajo	157
Cuadro 63. Inversión total	158
Cuadro 64. Fuentes de financiación	158
Cuadro 65. Amortización del crédito bancario	159
Cuadro 66. Costos fijos	161
Cuadro 67. Costos variables	162
Cuadro 68. Costos totales	162
Cuadro 69. Costos totales unitarios	162
Cuadro 70. Precio de venta	163
Cuadro 71. Egresos proyectados	164
Cuadro 72. Ingresos proyectados	165
Cuadro 73. Punto de equilibrio por servicio	165
Cuadro 74. Flujo de caja proyectado	166
Cuadro 75. Estado de resultados proyectado	167
Cuadro 76. Balance general primer año	168
Cuadro 76. Ingresos y egresos proyectados	171
Cuadro 77. Rentas anuales	173

Cuadro 78. Razón corriente	174
Cuadro 79. Nivel de endeudamiento	175
Cuadro 80. Rotación de activos totales	176
Cuadro 81. Margen bruto	176
Cuadro 82. Margen neto	177
Cuadro 83. Rentabilidad en relación al capital	177

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Conocimiento del término Hogar Geriátrico y Gerontológico.	43
Figura 2. Utilización de servicios de instituciones para la atención del adulto mayor.	44
Figura 3. Servicios recibidos de instituciones donde se encuentra actualmente vinculado el adulto mayor.	45
Figura 4. Disposición a llevar a un familiar de tercera edad a un Centro de Asistencia para Adulto Mayor.	46
Figura 5. Subsidio económico recibido para el cuidado de un Adulto Mayor.	47
Figura 6. Interés por vincularse al Hogar de Asistencia para el cuidado del Adulto Mayor.	48
Figura 7. Servicios preferidos para el Adulto Mayor por parte de sus familiares.	50
Figura 8. Zonas convenientes para ubicar un hogar para la tercera edad en el Área metropolitana de B/manga.	51
Figura 9. Sugerencias de los encuestados para el diseño del Hogar Geriátrico y Gerontológico.	53
Figura 10. Comportamiento Histórico del Mercado Potencial	55
Figura 11. Proyección de la Demanda.	56
Figura 12. Convenciones diagramas de flujo	88
Figura 13. Macro proceso	89
Figura 14. Proceso de entrevista de venta del servicio al adulto mayor o su familiar	90
Figura 15. Proceso de vinculación del adulto mayor interno	91
Figura 16. Proceso de vinculación del adulto mayor externo	92
Figura 17. Proceso de compra de insumos.	93
Figura 18. Proceso de instalación del adulto mayor en su nuevo Hogar	94
Figura 19. Proceso de inducción del adulto mayor al Hogar.	95
Figura 20. Proceso de elaboración y suministro de alimentos al Adulto Mayor	96
Figura 21. Diseño de Planta	109
Figura 22. Panorámica Voluntad de Vida	110
Figura 23. Organigrama	114

## **ANEXOS**

ANEXO A. Encuesta a Afiliados y Beneficiarios categoría A y B Comfenalco – Santander	185
ANEXO 2. Estructura de la base de datos	188
ANEXO 3. Cotizaciones	191

## GLOSARIO

**ABANDONO:** Descuido por parte de la persona que posee la custodia física del adulto mayor. Algunos autores incluyen este tipo de maltrato dentro de la categoría de negligencia, mientras que otros se refieren al abandono como categoría independiente.

**ADULTO MAYOR:** La persona que por edad cronológica es mayor de 60 años, se considera a su vez adulto mayor, la persona mayor de 50 años que tiene discapacidad física y/o mental.

**ASISTENCIA:** Socorro, favor, ayuda. Medios que se dan a una persona para que se mantenga.

**ATENCIÓN INTEGRAL AL ADULTO MAYOR:** Es la atención de necesidades básicas (albergue, vestido y alimentación); cuidados de la salud física y/o mental; atención médica y de otros profesionales de la salud en los aspectos de promoción, fomento y mantenimiento de la salud, prevención de la enfermedad y rehabilitación, asistencia social y espiritual, recreación y todas aquellas actividades que favorezcan el bienestar, protección y seguridad de los adultos mayores.

**CALIDAD DE VIDA:** Se refiere a bienestar integral, teniendo en cuenta, condiciones y estilos de vida, así como indicadores, tanto objetivos, como subjetivos. Entre estos últimos cabe señalar la satisfacción con la propia vida.

**CUIDADORES:** Individuos que proporcionan los servicios necesarios para el cuidado de otros en sus actividades cotidianas, y para que mantengan el rendimiento en el trabajo, en la educación o en otras situaciones de la vida. Su

actuación se financia mediante fondos públicos o privados, o bien actúan como voluntarios, como es el caso de los que proporcionan apoyo en el cuidado y mantenimiento de la casa, asistentes personales, asistentes para el transporte, ayuda pagada, niñeras y otras personas que actúen como cuidadores.

**ENVEJECIMIENTO:** Proceso constitutivo de la vida de todo organismo multicelular, desde su comienzo, hasta su final. Implica cambios reconocibles, particularmente desde el punto de vista orgánico, a medida que se incrementa la edad. La calidad y velocidad de este proceso depende de la programación genética, tanto como de condiciones y estilos de vida.

**ESPARCIMIENTO:** Conjunto de actividades con que se llena el tiempo libre.

**ESTORBO:** Persona o cosa que entorpece o pone trabas.

**FISIOTERAPIA:** Método curativo por medios naturales, como el aire, el agua, la luz, etc., o mecánicos, como el masaje, la gimnasia, etc.

**FRUSTRAR:** Privar a alguien de lo que esperaba.

**GERIATRÍA:** Rama de la medicina y la gerontología, dedicada al diagnóstico y tratamiento de las enfermedades que se presentan en la vejez.

**GERONTOLOGÍA:** Ciencia aplicada y multidisciplinaria que estudia el proceso de envejecimiento humano y los fenómenos que lo caracterizan. Es un saber social aplicado, centrado en el envejecimiento y la vejez, en el cual convergen aportes de diversas disciplinas, profesiones y especialidades -de orden biológico, psicológico, socio-cultural-.

**INDIFERENCIA:** Estado de ánimo en que no se siente inclinación ni repugnancia hacia una persona, objeto o negocio determinado.

**INTEGRAL:** Se aplica a las partes que entran en la composición de un todo.

**INSTITUCIONES:** Son todas aquellas personas naturales o jurídicas, públicas, privadas o mixtas, organizadas en una entidad, que cuenta con infraestructura física, y que ofrecen en forma directa y/o indirecta, servicios de salud y/o asistencia social al adulto mayor.

**LUDICA:** Actividades que generan una mejoría en el estado del adulto mayor.

**NUTRCION:** Preparación de los alimentos mezclándolos con otros para aumentarles la virtud y darles mayor fuerza.

**PATOLOGIA:** Parte de la medicina que estudia las enfermedades.

**POSTRADO:** Debilitado, abatido.

**PROVECTA:** Viejo (de edad), maduro entrado en años.

**RECREACION:** Diversión para alivio.

**RESTRICCION:** Limitación, reducción.

**SALUD:** Estado en que el ser orgánico ejerce normalmente todas sus funciones.

**SENIL:** Pertenciente o relativo a la persona de avanzada edad en la que se advierte su decadencia física.

**SERVIR:** Estar sujeto a alguien por cualquier motivo haciendo lo que él quiere o dispone.

**SOCIEDAD:** Reunión mayor o menor de personas, familias, pueblos o naciones.

**SOLEDAZ:** Carencia voluntaria o involuntaria de compañía.

**TERAPIA DEL LENGUAJE:** Parte de la medicina que enseña el tratamiento de las enfermedades de lenguaje.

**TERAPIA FISICA:** Parte de la medicina que enseña el tratamiento de las enfermedades del cuerpo.

**TERAPIA RESPIRATORIA:** Parte de la medicina que enseña el tratamiento de las enfermedades del torrente respiratorio.

**VEJEZ:** Período de la vida en que se presentan síntomas de involución en el aspecto somático y psíquico. Es muy arriesgado establecer un tope cronológico para la vejez, pero, en términos generales, podemos decir que es un proceso vinculado en cierto modo a las condiciones previas del organismo. Por ejemplo, en sectores geográficos en que reina la depauperación, el envejecimiento se produce con una gran rapidez. En la civilización occidental, por el contrario, un hombre de sesenta años puede mantenerse en perfectas condiciones físicas y mentales.

**VINCULO:** Unión o atadura de una persona o cosa con otra.

## RESUMEN

**TITULO:** FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOGAR GERIÁTRICO Y GERONTOLÓGICO PARA LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER PARA EL AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA\*

**AUTORAS:** ROSAS CAMACHO, Maribel  
VELASCO, Luz Mageline\*\*

### DESCRIPCION:

El envejecimiento de la población es un fenómeno Mundial y el adulto mayor es considerado como un grupo poblacional en aumento. En Colombia sus garantías no se extienden a todo el territorio nacional, razón por la cual La Superintendencia de Subsidio Familiar ha comprometido en gran parte a las Cajas de Compensación Familiar para que se unan y apoyen programas dirigidos a esta población, debiendo incluir en su planeación y presupuestos todo lo relacionado a atender sus necesidades.

La investigación está orientada a crear un Hogar Geriátrico y Gerontológico, se evidencia que algunas personas por principios morales consideran que en esta última etapa de vida, los familiares adultos mayores deberían estar acompañados de sus seres queridos, no obstante, consideran necesario la creación de un Hogar dirigido por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander donde se preste una atención que mejore el estado de vida de la población objeto. Se vislumbra desde el punto de vista investigativo, social y ambiental su viabilidad.

Comfenalco Santander con este proyecto, adicional a la atención que pretende brindar al adulto Mayor, igualmente beneficia a sus familiares por cuanto representa un alivio al contar con la posibilidad de dejar en muy buenas manos el cuidado de su adulto mayor, articulando de esta manera varios aspectos que contribuyen una vez más al bienestar de sus afiliados y beneficiarios "su razón de ser".

---

\* Proyecto de Grado

\*\* Instituto de Educación a Distancia. Gestión Empresarial. Ana Carmenza Buitrago Sanabria.

## SUMMARY

**TITLE:** FEASIBILITY STUDY ON CREATING A GERIATRIC AND GERONTOLOGIC HOME FOR 'CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE SANTANDER - CONFENALCO' (FAMILY BENEFIT FUND OF SANTANDER) IN THE METROPOLITAN AREA OF BUCARAMANGA\*

**AUTHORS:** ROSAS CAMACHO, Maribel  
VELASCO, Luz Mageline\*\*

### DESCRIPTION:

The aging of the population is a World-wide phenomenon and the greater adult is considered as a population group in increase. In Colombia their guarantees do not extend to all the national territory, reason for which the Supervision of Familiar Subsidy has it jeopardize to a great extent to the Familiar Equalization funds so that they are united and they supported programs directed to this population, having to include in his planning and budgets all the related one to take care of his necessities.

The investigation is oriented to create a Geriatric Home and Gerontologic, evidence that some people by moral principles consider that in this last stage of life, the older adult relatives would have to be accompanied of their wanted beings, despite consider the creation of a Home directed by the Familiar Equalization fund Comfenalco Santander necessary where an attention is lent that improves the state of life of the population object. Its viability glimpses from the investigative, social and environmental point of view.

Comfenalco Santander with this project, additional attention to the fact that aims to provide older adults also benefit because their families represents a relief to have the possibility of leaving in very good hands caring for their elderly, articulating in this way several aspects that contribute once more to the welfare of their participants and beneficiaries "its raison d'etre."

---

\* Graduation project

\*\* Instituto De Educación A Distancia. Gestión Empresarial. Ana Carmenza Buitrago Sanabria.

## INTRODUCCION

El Adulto mayor cada vez más ocupa un mayor espacio en la sociedad por lo que se hace necesario el desarrollo de programas que garanticen la mejoría de las condiciones de vida de esta población. Siendo el Gobierno uno de los grandes contribuyentes, ha delegado en buena parte a las Cajas de Compensación Familiar el desarrollo de esquemas dirigidos al bienestar social, protección y asistencia de la tercera edad. Con esta misión y teniendo en cuenta el crecimiento de Bucaramanga, La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander desarrolla estrategias para cubrir esta demanda, promoviendo su integración a la vida activa y comunitaria no sólo a través de los programas que actualmente tiene en funcionamiento “canitas alegres” sino extendiendo su cobertura mediante la creación de un HOGAR GERITATRICO Y GERONTOLOGICO bajo una visión integral del ser Humano.

Esta investigación se fundamentó en la metodología de factibilidad a fin de estimar las ventajas de mercados, técnicas, económicas y financieras; su desarrollo comprende las siguientes etapas:

Estudio de Mercados: mediante el cual se realizó una investigación de mercados para conocer las características, necesidades de salubridad, estado físico y mental de la población Adulto Mayor de los afiliados y beneficiarios, con el fin de determinar si es FACTIBLE la creación de un Hogar Geriátrico y Gerontológico LIDERADO por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander.

Estudio Técnico: en el cual se caracteriza la localización, la micro localización de proyecto, el tamaño, el diseño, las necesidades de recursos, Ingeniería del proyecto y lo concerniente a recurso humano.

Estudio Administrativo y legal: a través del cual se define el marco legal de la empresa, la estructura organizacional, las políticas de la empresa, misión y visión de la misma.

Estudio financiero: en el cual se definen los aportes, gastos, inversión, estados financieros e indicadores del proyecto

Evaluación del proyecto: en donde se evalúa el proyecto en términos económicos y sociales.

Finalmente se dan las conclusiones y recomendaciones más relevantes que se recolectan del estudio de los anteriores capítulos.

## **1. GENERALIDADES**

### **1.1. CONTEXTO GEOGRAFICO.**

El área metropolitana formada por Bucaramanga, Piedecuesta, Florida y Girón está ubicada sobre el Valle del Río de Oro. Se distingue en ella dos sectores de diferente conformación física: uno formado por la meseta y otro por el valle.

El área de la ciudad de Bucaramanga es de 165 kilómetros cuadrados, su altura sobre el nivel del mar es de 959m y sus pisos térmicos se distribuyen en: cálido 55 kilómetros cuadrados: medio 100 kilómetros cuadrados y frío 10 kilómetros cuadrados. Su temperatura media es 23°C y su precipitación media anual es de 1.041 mm.<sup>1</sup>

Bucaramanga es una ciudad netamente comercial; existen renglones representativos tales como la industria del calzado, la confección, la prestación de servicios de salud, finanzas y educación.

Cabe decir que la ciudad se perfila para el siglo XXI como la Tecnópolis de Los Andes; prueba de ello es el creciente número de centros de investigación tecnológica en diversos tópicos, como la energía, el gas, el petróleo, la corrosión, los asfaltos, el cuero y las herramientas de desarrollo agroindustrial, entre otros.

Un sector significativo de la economía bumanguesa es el agropecuario, cuyas principales actividades son la agricultura, la ganadería y la avicultura, que se

---

<sup>1</sup> Fuente: Datos de la Región, historia, [www.bucaramanga.com](http://www.bucaramanga.com)

llevan a cabo en zonas aledañas de los departamentos de Santander y Cesar, pero su administración y comercialización se desarrollan aquí en la ciudad.

## **1.2 ANTECEDENTES POBLACION ADULTO MAYOR.**

El envejecimiento de la población es un fenómeno Mundial. Las tasas de mortalidad y fecundidad decrecientes sumadas a una mayor longevidad y a un mejor nivel de salud han modificado la estructura de edad de la población, aumentando el peso relativo de los mayores. Colombia es uno de los países de América Latina con transformaciones más intensas en su estructura poblacional, como consecuencia del acelerado proceso de transición demográfica.

Uno de los grandes contribuyentes a la mejoría de las condiciones de los adultos mayores: **La Constitución de 1991 en su Artículo 46** "El Estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria. El Estado les garantizará los servicios de la seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia", dando mayor relevancia al Adulto mayor a nivel Institucional y en política pública.

Sin embargo y teniendo en cuenta que el adulto mayor es considerado como un grupo poblacional en aumento, en Colombia sus garantías no se extienden a todo el territorio nacional, razón por la cual La Superintendencia de Subsidio Familiar ha comprometido en gran parte a las Cajas de Compensación Familiar para que se unan y apoyen programas dirigidos a esta población, debiendo incluir en su planeación y presupuestos todo lo relacionado a atender las necesidades de esta población.

En las estadísticas reportadas por el Dane en el Censo General realizado en el año 2005, Colombia reporta una Población Total de 42.090.000 de las cuales

2.769.000 son Adultos Mayores de 65 a 74 años y 1.088.000 son Adultos Mayores de 75 y más años. El 2.86% corresponde a hombres y el 3,45% corresponde a mujeres. Así mismo en Bucaramanga se reporta una Población Total de 524.906, de los cuales 3.149 son Adultos Mayores Hombres y 4.200 son Adultos Mayores Mujeres.<sup>2</sup>

El crecimiento de Bucaramanga y las intenciones de gobierno para delegar a las Cajas el desarrollo de programas dirigidos para el bienestar social de la tercera edad, hace necesario desarrollar estrategias desde Comfenalco para cubrir esta demanda.

**Comfenalco Santander** es la Caja de Compensación Familiar líder del Oriente colombiano, fundada en **1967** por un pequeño grupo de empresarios que visionaron seguridad, bienestar y progreso para las familias santandereanas.

Comfenalco obtuvo su personería jurídica No. 0223 de la Gobernación de Santander, el 5 de diciembre del mismo año. Inició labores el 1° de Enero de 1968 en la Calle 35 No 18 -20.

Comfenalco Santander surge con la función primordial de administrar y distribuir el subsidio familiar a los trabajadores de las empresas afiliadas contribuyendo de esta forma al mejoramiento de las condiciones de vida de sus familias, mediante los programas en Educación, Salud, Capacitación, Recreación, Mercadeo y Turismo.

✓ 1967 - Director Doctor Julio Cesar Almeyda - Antonio José Almeida Saaibi.

✓ Primer subsidio \$40,00

A nivel nacional las Cajas de Compensación Familiar pagaban sus subsidios mediante cuotas diferenciales de acuerdo al número de hijos y al valor del 4%, de tal manera que nadie era deficitario.

---

<sup>2</sup> Fuente: DANE Censo General 2005.

**Comfenalco Santander** empieza a brindar servicios al **Adulto Mayor** por medio de programas que desde el enfoque recreativo y lúdico atienden espacios importantes a la población Adulta. En Febrero de 1996 el Departamento de Recreación y Deportes de Comfenalco Santander, crea un programa recreativo para un grupo de personas mayores de 45 años llamado “Canitas Alegres”. Se dio inicio al programa con un número de 25 personas bajo un perfil netamente recreativo.

En el año de 1998 se reorientó el programa hacia una visión de salud preventiva, incluyendo la gimnasia rehabilitativa, pasiva, el control de presión arterial y peso.

En el año 2000 se incorporaron al programa nuevas formas artísticas y artesanales a través de la elaboración de manualidades utilizando nuevas técnicas de talleres, en el 2004 se amplió el aspecto cultural brindando clases de música y manejo de instrumentos musicales como guitarra y flauta.

Actualmente el programa se desarrolla bajo una visión integral del ser humano tomando como prioridad el mejoramiento de la calidad de vida y nuevas alternativas en la prestación de servicios recreativos atendiendo una población de 80 personas de Bucaramanga y su área metropolitana. Teniendo como Objetivo General brindar atención integral y recreativa a los adultos mayores del “grupo canitas alegres” a través de un programa gerontológico en el área de la salud, el deporte y la recreación; con el fin de invertir el tiempo libre y mejorar la calidad de vida de dicha población.

Dentro de la planeación Estratégica 2006-2010 de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander se trabaja en el proyecto de Atención al Adulto Mayor por medio de la creación de un Hogar Geriátrico y Gerontológico que llevara por nombre “**Voluntad de Vida**”

### **1.3 GENERALIDADES DE LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER.**

**1.3.1 Misión Comfenalco Santander.** “Administrar el sistema de subsidio familiar con equidad, para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios y contribuir al desarrollo de sus empresas; dentro de una filosofía de trabajo orientada a la excelencia en el servicio y con un equipo humano altamente comprometido con el logro de los objetivos institucionales.

Nos orientamos a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, mediante la prestación de servicios integrales de protección y seguridad social”.

**1.3.2. Visión Comfenalco Santander.** “En COMFENALCO SANTANDER nos vemos como una organización de desarrollo social; líder, dinámica, proactiva y promotora del mejoramiento comunitario y calidad de vida de nuestros afiliados y sus familias; ofreciendo excelentes servicios, dentro de la filosofía de equidad que inspira el subsidio familiar.

Nos vemos como una organización integrada en torno a un grupo de negocios, con procesos eficientes y apoyados en una tecnología que permita una oportuna y confiable toma de decisiones.

Nos vemos como una organización con una cultura corporativa sólida, soportada en un talento humano altamente motivado, capacitado y comprometido alrededor de una visión compartida en la cual el afiliado es el centro de nuestra razón de ser”.

**1.3.3 Política de calidad Comfenalco Santander.** “Comfenalco Santander satisface las necesidades y expectativas de las empresas, afiliados y usuarios, mediante el cumplimiento de la oferta de servicios de protección y seguridad social; soportada en la tecnología, las disposiciones legales, la gestión de un equipo humano competente y comprometido con la organización, la optimización de los recursos y el mejoramiento continuo de la calidad de los

procesos y las relaciones con los grupos de interés”<sup>3</sup>. El proyecto Hogar Geriátrico y Gerontológico se desarrollará dentro del marco de esta política bajo los lineamientos y parámetros legales requeridos.

#### **1.4 ASPECTOS LEGALES.**

Comfenalco Santander se rige para todas sus operaciones por la Ley Marco del Subsidio Familiar que es la Ley 21 de 1982

**1.4.1 Decretos que enmarcan el Hogar Geriátrico y Gerontológico.** Desde el punto de vista legal el proyecto Hogar Geriátrico y Gerontológico se enmarca en los siguientes Decretos.

**Ley 21 de 1982.** Marco Legal por el cual se reglamenta el Subsidio Familiar, por tratarse de una Caja de Compensación Familiar todo acto o procedimiento está reglamentado por esta Ley.

**Resolución 4445 de 1996.** Por el cual se dictan normas para el cumplimiento del contenido del Título IV de la Ley 09 de 1979, en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos hospitalarios y similares.

**Resolución 412.** Norma Técnica Para La Detección De Las Alteraciones Del Adulto.

**Decreto 3075 de 1997.** La salud es un bien de interés público. En consecuencia, las disposiciones contenidas en el presente Decreto son de orden público.

**Decreto 1713 de 2002.** Que reglamenta la selección y recolección de los residuos ordinarios, uno de los compromisos sociales que la Caja tiene es el compromiso ambiental motivo por el cual ha enfocado sus esfuerzos en implementar la selección y recolección de los residuos ordinarios y velar porque su destinación final contribuya en el mejoramiento del medio ambiente.

---

<sup>3</sup> Código de Ética Empresarial, código de Buen Gobierno, Reglamento interno de trabajo, Norma ISO-9001-2000

**Decreto 2676 de 2003.** Que reglamenta la selección y recolección de los residuos peligros, en el Hogar Geriátrico y Gerontológico se cubrirán los primeros auxilios por tanto se presenta una manipulación de residuos peligros.

**Decreto 4741 de 2003.** Que reglamenta la selección y recolección de los residuos peligros, en el Hogar Geriátrico y Gerontológico se cubrirán los primeros auxilios por tanto se presenta una manipulación de residuos peligros.

## **2. ESTUDIO DE MERCADOS**

### **2.1. OBJETIVOS**

#### **2.1.1. Objetivo General**

- ✍ Realizar una investigación de mercados para conocer las características, necesidades de salubridad, estado físico y mental de la población Adulto Mayor de los afiliados y beneficiarios, con el fin de Determinar si es FACTIBLE la creación de un Hogar Geriátrico y Gerontológico LIDERADO por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander.

#### **2.1.2. Objetivos Específicos**

- ✍ Definir o identificar los servicios que deberá ofrecer el hogar Geriátrico y Gerontológico y las características que le permitan ser competitivo.
- ✍ Identificar las necesidades propias de la población del Adulto Mayor de los Afiliados y Beneficiarios a La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, pertenecientes a los estratos I y II que se encuentren ubicados en un sector vulnerable de la ciudad de Bucaramanga, para diseñar el Hogar Geriátrico y Gerontológico que permita contribuir con el mejoramiento del nivel de vida de esta comunidad.
- ✍ Determinar el nivel de aceptación de las familias y del Adulto Mayor Afiliadas y Beneficiarias del mercado objetivo, hacia la utilización de los

servicios que les prestaría el Hogar Geriátrico y Gerontológico por parte de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander.

- ✍ Cuantificar el volumen de demanda que tendrán los servicios del hogar Geriátrico y Gerontológico.
- ✍ Identificar la localización geográfica preferida por el mercado potencial para la ubicación del hogar.
- ✍ Analizar la competencia y el grado de participación que tiene en el mercado.
- ✍ Establecer el volumen de oferta actual y proyectada de los servicios que presta la competencia
- ✍ Identificar el portafolio de servicios que ofrece la competencia.
- ✍ Conocer los medios de comunicación y promoción de sus servicios.
- ✍ Determinar el canal de intermediación más adecuado para la prestación del servicio, así como las formas de publicidad y promoción para dar a conocerlo.

## **2.2 DESCRIPCION DEL SERVICIO**

### **2.2.1 Definición, Usos y Especificaciones del Servicio.**

**Definición: Hogar Geronto-Geriátrico:** Institución dedicada a los cuidados básicos (alojamiento, alimentación, vestuario, enfermería, primeros auxilios, recreación) y atención integral al adulto mayor (fisioterapia, acompañamiento

espiritual, actividades de ocio productivo, terapias, suministro o supervisión de tratamientos médicos) durante su proceso de envejecimiento, es decir, para los adultos mayores independientes, semi-dependientes y dependientes para desarrollar las actividades de la vida diaria. Funciona todos los días 24 horas.

**Usos y Especificaciones del Servicio.** El Hogar Geriátrico y Gerontológico para La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, prestará los servicios integrales y asistenciales que contribuyan al estado de salud mental y físico del Adulto Mayor.

Se ofrece el servicio de Gerontología obedeciendo a las particularidades del Adulto Mayor, reflexionando sobre el ser, el estar, los valores, lo trascendente. Se basa sobre una concepción del hombre como igualdad humana, contribuyendo a cultivar nuevas amistades, fortalecer la confraternidad haciendo más rica y armoniosa la vida, promoviendo un cambio de actitud frente a ella, originando una razón de alegría para vivir la vida intensamente donde la edad pase al último plano de preocupación del usuario, mediante la Recreación donde se posibilite la conformación de grupos humanos llenos de riqueza interior, de potencial intelectual y afectivo con posibilidades de crecer, de dar y recibir ayudando a recuperar la autoestima y permitiendo tener una vida más útil y plena.

Desde esta perspectiva, se plantea el Hogar Geriátrico y Gerontológico que llevará por nombre “**Voluntad de Vida**”, el cual no será un sitio de reclusión o asilo, sino un lugar donde el bienestar implique atención no sólo a la supervivencia en condiciones de respeto y dignidad, también atención a la cultura, la creatividad y la interacción social positiva, el respeto por la privacidad y la autodeterminación, bajo dos componentes principales la **SALUD** y la **RECREACIÓN**.

**LA SALUD**, por que es vital para mantener el bienestar y la calidad de la vida de los Adultos Mayores. La salud es esencial para que los ciudadanos de edad sigan haciendo una contribución activa y positiva a sus respectivas sociedades. El mantenimiento de la salud y de la calidad de vida durante la totalidad del ciclo vital contribuirá mucho a promover una comunidad intergeneracional armónica y dinámica. Por tal motivo el Hogar contará con servicios de auxiliares de enfermería durante las 24 horas del día, consulta médica y especializada, apoyo diagnóstico y terapéutico (fisioterapia, terapia respiratoria y psico orientación), suministro de los medicamentos, dieta nutricional indicada, entre otras y finalmente en caso necesario se le trasladara a la E.P.S. del usuario la cual es requisito para la vinculación al Hogar Geriátrico y Gerontológico “**Voluntad de Vida**”.

**LA RECREACIÓN**, por que se trata de adquirir un enfoque de participación y actualización, que partiendo de una visión positiva del Adulto Mayor, busca la integración desde la perspectiva de su visión, buscando una vida normal, en un ambiente interrelacional concreto y determinado.

**2.2.2 Servicios Sustitutos.** En la ciudad de Bucaramanga, existen actualmente instituciones sin ánimo de lucro brindando servicios como: Estadía y Alojamiento, Asistencia Médica y servicios generales. Entre las cuales están: Asilo San Rafael, Asilo San Antonio, Fundación Albeiro Vargas y Ángeles Custodios y Fundación Luz de Esperanza; existen otras entidades que sin ser propiamente hogar Geriátrico atienden al Adulto Mayor como el Hospital Psiquiátrico San Camilo, Shalom y Funtaluz, de igual forma se encuentra otras tantas entidades con ánimo de Lucro ubicadas en Bucaramanga y su Área Metropolitana. Adicionalmente se cuenta con programas dirigidos por la Alcaldía de Bucaramanga orientados al adulto mayor, eventos que se convierten en una alternativa más de recreación y esparcimiento.

Los servicios que actualmente brindan las instituciones sin ánimo de lucro comprenden tres áreas específicas: Estadía y Alojamiento, Asistencia Médica y servicios generales.

**2.2.3 Servicios Complementarios.** Como servicios complementarios el hogar puede ofrecer:

Transporte puerta a puerta cuando se deba trasladar al Adulto Mayor por cualquier circunstancia.

Viajes Turísticos o excursiones una vez por año.

Acompañamiento Espiritual.

Celebraciones de fechas especiales.

Actividades recreativas y sociales fuera del Hogar donde puedan interactuar libremente con sus familiares o invitados para mejorar el estado emocional de cada uno de los usuarios.

Comercialización de las manualidades realizadas por los adultos mayores para realizar su vida útil en su edad proveya.

Charlas educativas e informativas acerca de las patologías que trae consigo la senectud.

Empoderar a las personas del Adulto Mayor para defender sus derechos y aportar a la dinámica social local.

Transmitir sus saberes y experiencias, contribuyendo a su propia formación personal, estímulo de procesos psicológicos superiores y aporte a nuevas generaciones.

Lograr la distensión, la relajación y el escape de tensiones frente al estrés y el cansancio de la vida moderna.

**2.2.4 Atributos diferenciadores del Servicio con respecto a la Competencia.** La estrategia de diferenciación se basa en el liderazgo en costos y calidad humana en el servicio.

El servicio que ofrecerá el Hogar Geriátrico y Gerontológico de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, demostrará su brecha diferencial con la competencia en primera instancia, por ser un servicio subsidiado para los afiliados y beneficiarios de categoría A Y B de estratos 1 y 2 que se encuentren ubicados en un sector vulnerable de la ciudad; además por la calidad de la prestación de servicios integrales, la transparencia administrativa del Hogar, la acertada gestión y consecución de recursos para el funcionamiento del mismo, recurso humano idóneo y calificado que velará por el cuidado de los Adultos Mayores y el desarrollo de hábitos que generen un mejor desempeño y lo más importante el respaldo que le ofrece ser una entidad Certificada con el sello de Calidad ISO 9001 – 2000.

El tiempo del usuario estará distribuido en la utilización de los diferentes servicios ofrecidos por el Hogar y dirigidos por profesionales idóneos a fin de lograr en ellos enriquecimiento emocional y satisfacción moral en sus familias, quienes juegan un papel muy importante durante este proceso, dado que verán en forma óptima y con gran aceptación la etapa que atraviesa un ser querido en esta edad, por cuanto ya no verán más a sus abuelos como un estorbo improductivo.

Un aspecto relevante es la Recreación, que constituye uno de los objetivos principales del Hogar Geriátrico y Gerontológico “**Voluntad de Vida**”, se persigue por medio de la recreación se estimule y logre un mayor desarrollo de la capacidad motriz del Adulto Mayor, la cual repercutirá en el posicionamiento y fortalecimiento que tiene en la sociedad el Adulto Mayor.

El buen nombre, la imagen y la trayectoria que ha tenido en sus cuarenta años y que posesiona en este momento a La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, constituye un valor agregado al Hogar Geriátrico y Gerontológico “**Voluntad de Vida**”, a si mismo lo ratifican logros como la Certificación del Sistema Gestión de Calidad ISO 9001 - 2000 otorgada el 18 de Abril de 2007.

Así mismo y como valor agregado el Hogar Geriátrico y Gerontológico se constituye en un proyecto propio del contexto Nacional ya que tiene sus fundamentos en El Plan Nacional de Recreación, el cual plantea estrategias, objetivos y programas a nivel general y por área de efectividad que es necesario considerar en el momento de pensar en una intervención con los Adultos Mayores y que no se pueden desconocer.

## **2.3. MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO**

**2.3.1 Mercado Potencial.** El grupo conformado por las familias que tienen a su responsabilidad Adultos Mayores en el Departamento de Santander del Sur.

**2.3.2 Mercado Objetivo.** Las familias de los 1806 Adultos Mayores de 60 años afiliados y beneficiarios de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander de categorías A y B pertenecientes a estratos I y II que se encuentren ubicados en sectores vulnerables de la ciudad donde se aplique el proyecto.

### **2.3.3 La Demanda**

#### **2.3.4. Investigación de Mercados**

**2.3.4.1 Planteamiento del Problema.** Recolección, análisis y conclusiones acerca del entorno y el mercado para la creación y puesta en marcha del centro.

Con el Objeto de cubrir la perspectiva que tiene La Caja con respecto a las necesidades básicas del Adulto Mayor en pro de una acción social y de gran impacto en la comunidad de Afiliados y Beneficiarios de Categorías A y B y con el ánimo de que estas personas, que en la actualidad reciben subsidio monetario, puedan igualmente gozar de los beneficios que el Hogar Geriátrico y Gerontológico les brindará, se hace necesario realizar una investigación de mercados que permita determinar en qué parte de la ciudad se concentra el mayor número de afiliados con estas características, establecer el nivel de aceptación que tendrá, la ubicación geográfica más conveniente para desarrollar el proyecto que adelanta La Caja, las estrategias de promoción requeridas para dar a conocer el servicio y conocer las características del cliente.

**2.3.4.2 Necesidades de Información.** Para la realización del estudio de la demanda se requiere:

- ✍ Que se identifique la percepción que tienen los habitantes de Bucaramanga acerca de los hogares para la tercera edad.
  
- ✍ Que se Identifique cual es la localización geográfica de los encuestados.

- ✍ Que se obtengan datos reales del total de la población existente de Adulto Mayor de los afiliados y beneficiarios de categorías A y B de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander
- ✍ Que se conozca si la población objetivo estará dispuesta e interesada en vincular a sus Adultos Mayores al Hogar Geriátrico y Gerontológico “**Voluntad de Vida**” dirigido por la Caja de Compensación Comfenalco Santander.
- ✍ Que se conozca las costumbres, gustos, preferencias y necesidades propias de la Geriatria y Gerontología que tiene esta población.
- ✍ Que se cuantifique el volumen de afiliados y beneficiarios a la Caja de Compensación de categorías A y B que en este momento están haciendo uso de los servicio de Geriatria y Gerontología.
- ✍ Que permita establecer el portafolio de servicios que ofrecerá el Hogar Geriátrico y Gerontológico “**Voluntad de Vida**”.

#### 2.3.4.3 Ficha Técnica

<p><b>Tipo de investigación</b></p>	<p>El tipo de investigación desarrollada es de carácter <b>Exploratorio</b>; El tipo de investigación <b>Descriptivo</b> se utilizó para establecer características demográficas de unidades investigadas, igualmente se utilizó la investigación <b>Concluyente</b>, dado que su aplicación se realiza a través de encuestas y planes de muestreo. Con este tipo de investigación se busca conocer las tendencias, gustos, preferencias de la</p>
-------------------------------------	--

	población frente a las necesidades del adulto Mayor.
<b>Método de investigación</b>	El método <b><u>científico</u></b> permite demostrar la veracidad de los hechos o características de la problemática que se va a tratar, el cual consiste en organizar la metodología correcta a seguir por medio del conocimiento, la observación y el análisis. <b><u>inductivo</u></b> para analizar ordenada, coherente y lógicamente el problema de investigación partiendo de verdades particulares y concluyendo con verdades generales donde se narren las situaciones descubiertas. La <b><u>deducción</u></b> facilita el proceso de explicaciones particulares contenidas en la situación general para finalmente analizar, sintetizar y conocer la realidad de la problemática estudiada a fin de poder presentar soluciones en beneficio del Adulto Mayor.
<b>Fuentes de información</b>	<b><u>Fuentes Primarias.</u></b> La entrevista con gerentes de hogares en Bucaramanga, la observación como técnica en la recolección de datos, para captar la realidad que rodea el protagonista del presente estudio a fin de resolver el problema de la investigación. La encuesta para conocer las motivaciones, actitudes y opiniones de la población con relación al Adulto Mayor <b><u>Fuentes Secundarias.</u></b> Otras investigaciones realizadas por el sistema de subsidio

	familiar, La Constitución Política de Colombia, el Plan de Gobierno Departamental, Plan Nacional de Recreación, Marco Legal de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander
<b>Técnicas de recolección de información</b>	La encuesta; entrevista a la Directora General de Hogares Geriátricos en Santander.
<b>Instrumento</b>	Cuestionario estructurado aplicado al mercado objetivo.
<b>Modo de aplicación</b>	Directo: de forma personal se aplicará el cuestionario estructurado
<b>Definición de población</b>	<p><b><u>Elemento Muestral</u></b> los 1806<sup>4</sup> Adultos Mayores de 60 años afiliados y beneficiarios de comfenalco de Categorías A y B pertenecientes a estratos I y II que se encuentren ubicados en un sector vulnerable de la ciudad donde aplique el proyecto.</p> <p><b><u>Unidad Muestral</u></b> Las familias con adultos mayores afiliados y beneficiarios a La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander.</p>
<b>Proceso de muestreo</b>	Aplicación de la encuesta, tipo de muestreo es <b><u>Estratificado</u></b> , esta investigación se centrará en los estratos I y II ubicados en un sector vulnerable de la ciudad donde

<sup>4</sup> Fuente. Base de datos afiliados Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander 2007.

	<p>aplique el proyecto a la cual se le aplicará una muestra aleatoria simple que corresponde en este caso a 317 encuestas sobre el total de 1806 Adultos Mayores afiliados y beneficiarios a la caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander. Este dato se extrajo de las estadísticas que maneja el departamento de planeación y proyectos de la Caja.</p>
<p><b>Cálculo de la Muestra</b></p>	<p>Para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula:</p> $n_j = N_j / N$ <p>De la población definida anteriormente se tomará una muestra así:</p> <p>Se aplica la siguiente fórmula:</p> $n = \frac{N (p.q) Z^2}{Z^2 (p.q) + e^2 (N - 1)}$ <p>Donde:</p> <p>Z: valor de distribución estandarizada para un nivel de confiabilidad escogido del 95%.</p> <p>p: probabilidad de éxito.</p> <p>q: probabilidad de fracaso.</p> <p>e. error de estimación igual al 5%.</p> <p>n: tamaño de la muestra.</p> <p>N: tamaño de la población.</p> <p>Reemplazando:</p> $n = \frac{(1806) (0.50) (0.50) (1.96)^2}{Z^2 (p.q) + e^2 (N - 1)}$

	$(1.96)^2 (0.5) (0.50) + (0.50)^2 (1806 - 1)$  n = 317
<b>Marco Muestral</b>	La información de la población se obtiene de las bases de datos de sistema de Subsidio de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander.
<b>Alcance</b>	Bucaramanga y su área metropolitana.
<b>Tiempo de aplicación</b>	1 mes a partir del 20 de Septiembre de 2007.

**2.3.4.4 Tabulación, Presentación y Análisis de Resultados.** Se realizaron 317 encuestas por vía telefónica a afiliados de categorías A y B de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, de estratos 1 y 2.

A continuación se presenta el análisis de cada uno de los puntos investigados:

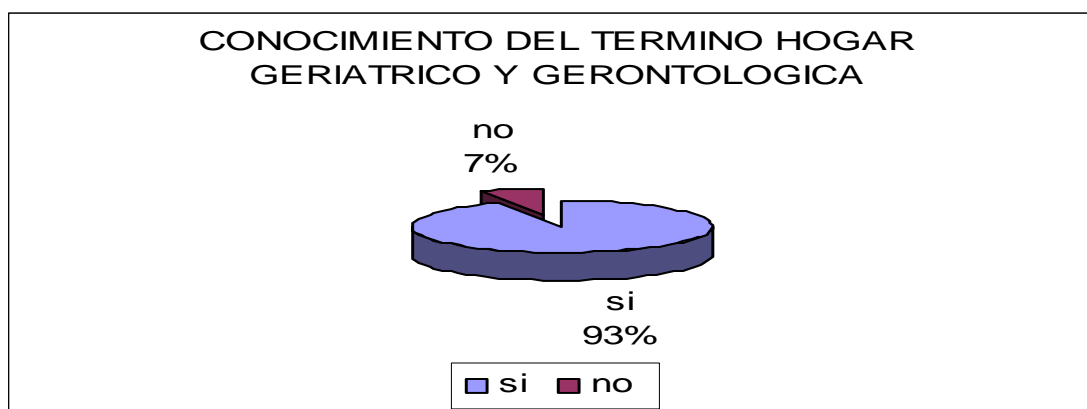
**Pregunta uno: ¿Sabe usted que es un centro Geriátrico y Gerontológico?**

Un 93% manifiesta conocer el término geriátrico y gerontológico, sin embargo es necesario para el 7% que no conoce definir un objetivo de socialización sobre lo que son estos centros y los beneficios que traen para el personal de la tercera edad, mejorando de esta forma el tamaño del mercado potencial (Véase cuadro 1, figura 1).

Cuadro 1. Conocimiento acerca del término Geriátrico y Gerontológico.

Respuesta	Frecuencia	Participación
Si	295	93%
No	22	7%
TOTAL	317	100

Figura 1. Conocimiento del término Hogar Geriátrico y Gerontológico.



**Pregunta dos: ¿Usted o su familia han utilizado los servicios de alguna institución para la atención de su adulto mayor?**

El 5% están utilizando los servicios de instituciones de Geriatria y Gerontología, el 95% no han utilizado estos servicios.

Dado el alto porcentaje de personas que no han utilizado estos servicios se concluye que existe un mercado potencial favorable para el desarrollo de este proyecto (véase cuadro 2, figura 2).

Cuadro 2. Utilización de servicios de Instituciones de Geriatria y Gerontología.

Respuesta	Frecuencia	Participación
No	301	95%
Si	16	5%
TOTAL	317	100

Figura 2. Utilización de servicios de instituciones para la atención del adulto mayor.



**Pregunta tres: ¿Cuáles de los servicios le brinda la institución en la cual está actualmente vinculado su adulto mayor?**

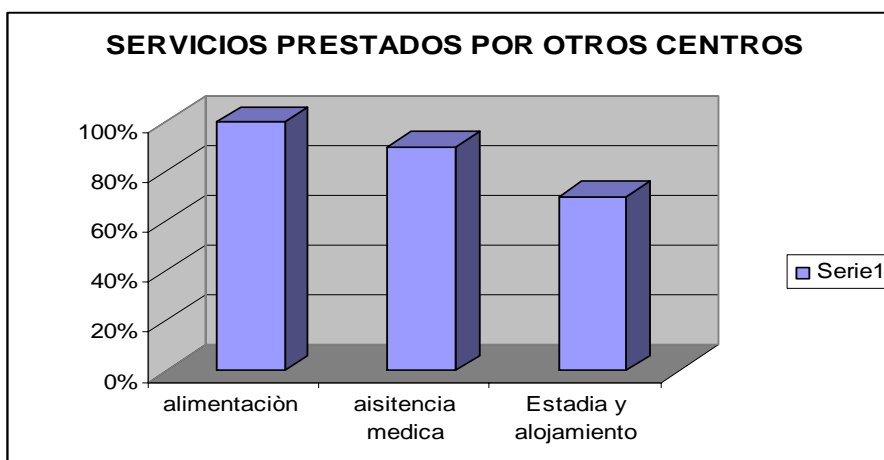
Es importante realizar el análisis acerca de qué población está dispuesta a hospedarse en el hogar, para lograr conocer la capacidad diseñada de la infraestructura del lugar.

La asistencia médica que prestan estos centros son guiados por profesionales en este tema, también es relevante para el presupuesto del recurso humano calificado necesario para operar (Véase cuadro 3, figura 3).

Cuadro 3. Servicios recibidos de Instituciones donde se encuentra vinculado el adulto mayor actualmente.

Servicios prestados por otros centros	Número de Respuestas	Participación
Alimentación	15	94%
Asistencia médica	13	82%
Estadía alojamiento	10	63%

Figura 3. Servicios recibidos de instituciones donde se encuentra actualmente vinculado el adulto mayor.



**Pregunta cuatro: ¿Estaría dispuesto a llevar a su familiar de tercera edad, a un centro de asistencia para el adulto mayor?**

El 77% de las personas encuestadas están de acuerdo en llevar a su familiar a un centro de atención del adulto mayor con el objeto de:

- Integrarlos con personas de su misma edad
- Recrearlos
- Mejorar su calidad de vida
- Economizar gastos
- Lograr que use productivamente su tiempo.

El 23% restante no está de acuerdo por principios religiosos y consideran que en esta última etapa de vida deberían estar acompañados de sus seres queridos, por cuanto no desean dejarlos en manos de personas extrañas.

Los encuestados también manifiestan que es necesario la creación de un Hogar Geriátrico y Gerontológico dirigido por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander donde se preste una atención que mejore el estado de vida de la población objeto, allí enriquecerán sus experiencias mediante el desarrollo de actividades que les produzcan satisfacción personal y crecimiento

espiritual. Además por ser un servicio subsidiado para los afiliados y beneficiarios de categorías A y B directamente beneficia a los sectores menos favorecidos en donde al acogerse a este servicio con seguridad obtendrán mayores condiciones de vida (Véase cuadro 4, figura 4).

Cuadro 4. Disposición a llevar a su Familiar de tercera edad a un centro de Asistencia para Adulto Mayor.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	244	77%
No	73	23%
Total	317	100%

Figura 4. Disposición a llevar a un familiar de tercera edad a un Centro de Asistencia para Adulto Mayor.



**Pregunta Cinco: ¿Su familiar adulto mayor recibe en este momento algún subsidio de entidades públicas o privadas?**

El 34% manifiesta desconocimiento acerca de si su adulto mayor recibe o no Subsidio, este factor se convierte en una debilidad teniendo en cuenta que el subsidio puede ser usado para pago de los servicios en el centro y puede ser contundente para la toma de la decisión de remitir a su familiar a un centro geriátrico desde el punto de vista financiero.

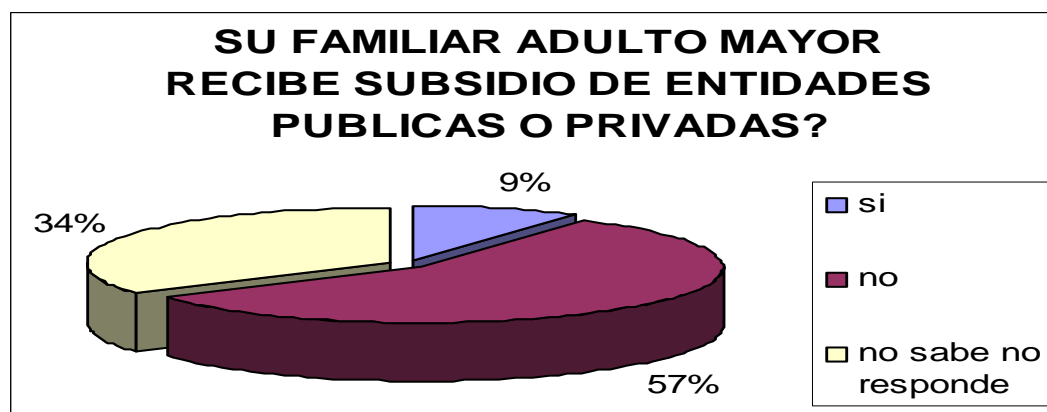
El 57% manifiesta que su familiar no recibe ningún subsidio.

El 9% restante manifiesta que sus familiares reciben subsidio por parte de Cajas de compensación y enuncian también los ingresos otorgados por el gobierno con programas de tercera edad (Véase cuadro 5, figura 5).

Cuadro 5. Subsidio económico recibido para el cuidado de un familiar Adulto Mayor.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	9%
No	181	57%
No sabe, No Responde	107	34%
Total	317	100%

Figura 5. Subsidio económico recibido para el cuidado de un Adulto Mayor.



**Pregunta seis: ¿Cree usted que a su familiar le interesa vincularse al Hogar de asistencia dirigido por la caja de Compensación ?**

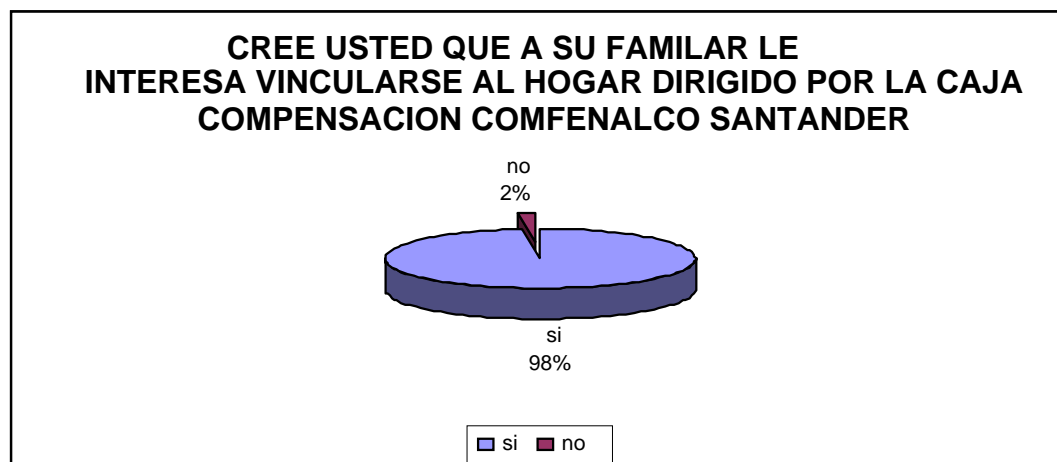
El 98% responde positivamente esta pregunta, las principales razones son por mejorar calidad de vida y por economizar.

La aceptación es bastante representativa y marca la pauta en la definición del proyecto y canalización de servicios demandados de manera que se pueda dar cobertura en buena parte al mercado que acepta llevar al adulto mayor a esta institución (Véase cuadro 6, figura 6).

Cuadro 6. Interés por Vincularse a un Hogar de Asistencia para el cuidado del Adulto Mayor.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	311	98%
No	6	2%
Total	317	100%

Figura 6. Interés por vincularse al Hogar de Asistencia para el cuidado del Adulto Mayor.



**Pregunta Siete: ¿Qué servicios le gustaría encontrar para el adulto mayor?**

Dentro de los servicios de mayor necesidad se encuentra: Recreación y deporte y manualidades, seguidamente está la alimentación actividades en familia y asistencia médica.

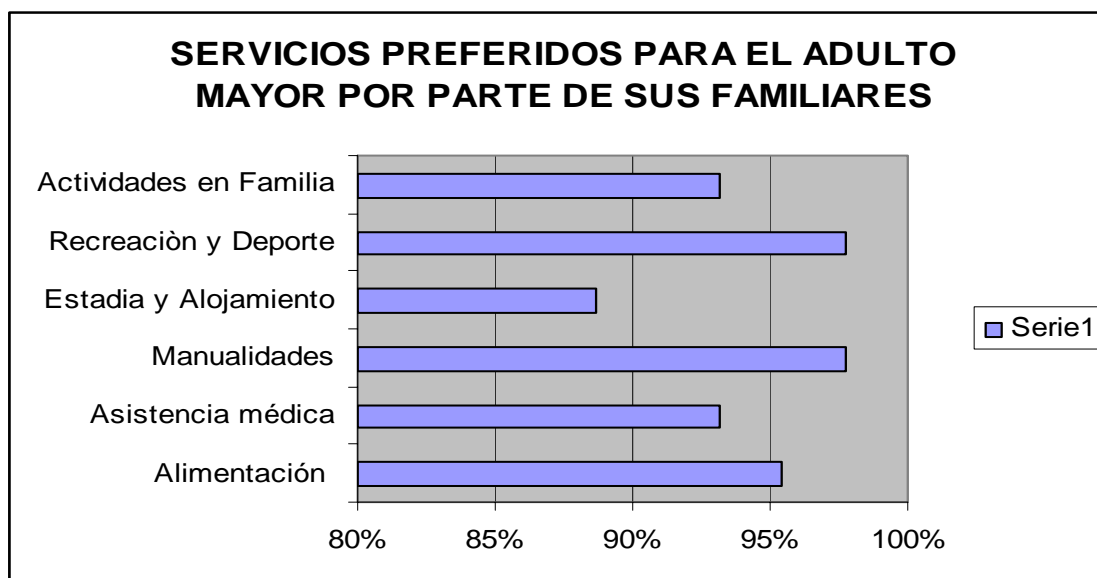
Respecto al alojamiento el 89% manifiesta como uno de los servicios de alta necesidad y prefieren este servicio, sin embargo argumentan que es menos peligroso que una persona de edad avanzada tenga que estar todos los días trasladándose, consideran más práctico que se quede en la institución.

También se manifiesta por parte de los encuestados que la facilidad al transporte es un servicio complementario necesario (Véase cuadro 7, figura 7).

Cuadro 7. Servicios preferidos para el Adulto Mayor por parte de sus familiares.

Servicios Preferidos	Número de Respuestas	Participación
Actividades en Familia	298	94%
Recreación y Deporte	307	97%
Estadía y Alojamiento	282	89%
Manualidades	298	94%
Asistencia Medica	295	93%
Alimentación	304	96%

Figura 7. Servicios preferidos para el Adulto Mayor por parte de sus familiares.



**Pregunta Ocho: ¿Cuál de las siguientes zonas considera usted conveniente para ubicar un hogar para la tercera edad en el área metropolitana?**

Piedecuesta, Girón y Cabecera son las zonas preferidas para localizar el centro geriátrico y gerontológico, sin embargo es importante recalcar que en sus respuestas el 30% de las personas relacionó la localización geográfica con la disponibilidad del transporte como servicio, prefieren que esté localizado dentro de la ciudad si no se cuenta con este servicio, y afuera de la ciudad si se cuenta con transporte.

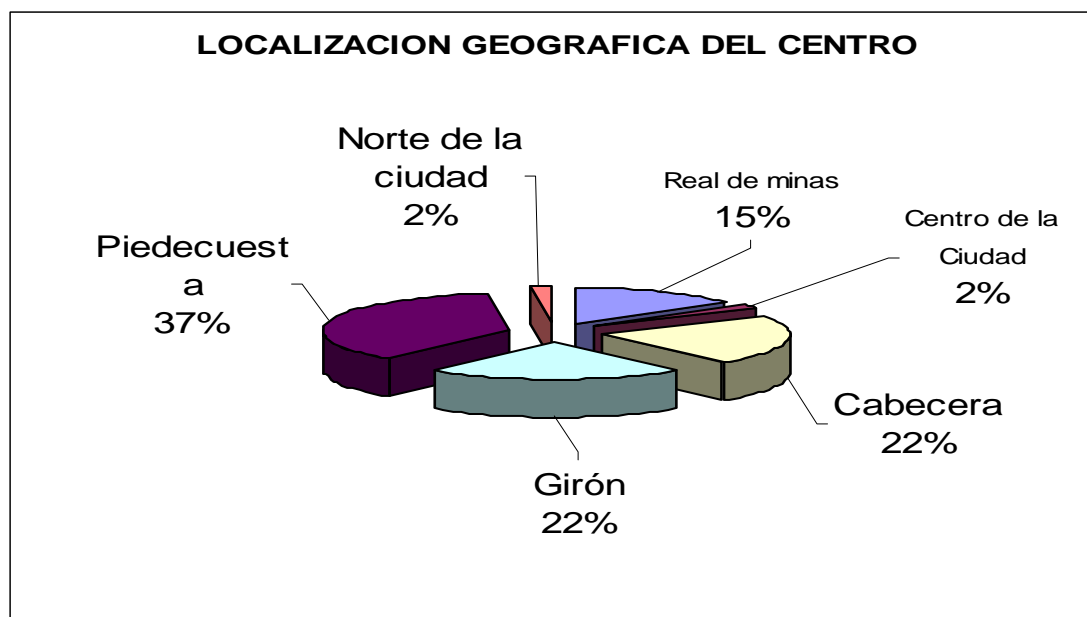
El 37% de los encuestados prefiere que el centro se ubique en Piedecuesta.

Estas zonas geográficas serán referencia para el estudio de localización en la fase técnica del proyecto (Véase cuadro 8, figura 8).

Cuadro 8. Zonas convenientes para ubicar un hogar para la tercera edad en el Área metropolitana de B/manga.

Zonas convenientes	Frecuencia	Porcentaje
Norte de la Ciudad	6	2%
Real de Minas	48	15%
Centro de la ciudad	6	2%
Cabecera	70	22%
Girón	70	22%
Piedecuesta	117	37%
Total	317	100%

Figura 8. Zonas convenientes para ubicar un hogar para la tercera edad en el Área metropolitana de B/manga.



**Pregunta Nueve: Sugerencias para diseñar un hogar para el adulto mayor?**

Las cinco sugerencias con mayor frecuencia para el diseño del hogar es que contemple el servicio de transporte, esta observación se presentó en la

pregunta siete acerca de la facilidad al transporte como variable de decisión en la localización geográfica preferida.

Los encuestados manifiestan que el sitio es preferible que cuente con zonas verdes, esta sugerencia es conveniente relacionarla con el marco legal y con la fase técnica del proyecto porque influye en el diseño arquitectónico y la cantidad de metros cuadrados.

Que el servicio de hospedaje sea opcional, importante recordar la pregunta 7 donde se concluyó que el 89% preferían el alojamiento como servicio.

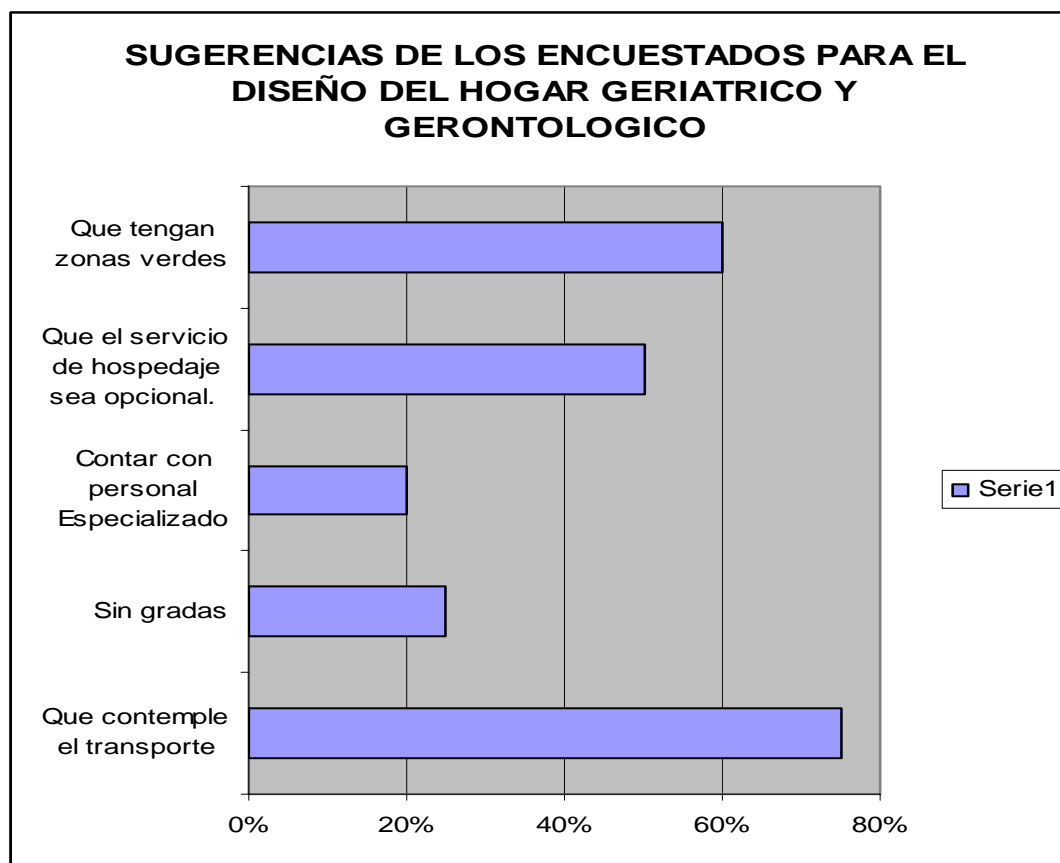
La sugerencia de que la infraestructura no tenga gradas, se relaciona también con la normatividad que rigen a estos centros.

La sugerencia de contar con personal especializado se relaciona con los servicios a prestar, especialmente en el área de salud e influye directamente sobre el presupuesto del recurso humano (Véase cuadro 9, figura 9).

Cuadro 9. Sugerencias de los encuestados para el diseño del Hogar Geriátrico y Gerontológico.

Sugerencias	Numero de Respuestas	Participación
Que tenga zonas verdes	190	60%
Que el servicio de hospedaje sea opcional	158	50%
Contar con personal especializado	63	20%
Sin Gradas	76	24%
Que contemple transporte	241	76%

Figura 9. Sugerencias de los encuestados para el diseño del Hogar Geriátrico y Gerontológico.



### **Análisis de los resultados de la investigación.**

La oferta de hogares geriátricos en el Área Metropolitana de Bucaramanga según los encuestados contempla los servicios de Alimentación, asistencia médica, estadía y alojamiento, sin embargo, es importante resaltar que la planeación para la prestación de los servicios de asistencia medica y Alimentación requieren de personal calificado lo cual influye significativamente en el presupuesto y gastos de funcionamiento del Hogar.

La aceptación por parte de los encuestados de crear un Hogar Geriátrico y Gerontológico es bastante representativa y marca la pauta en la definición del proyecto y canalización de servicios demandados de manera que se pueda dar

cobertura en buena parte al mercado que acepta llevar al adulto mayor a esta institución, sin embargo los principios religiosos y la existencia de un subsidio para el beneficiario son variables de importancia para que los familiares decidan enviar a su adulto mayor a estos hogares. Otras variables son la prestación del servicio de alojamiento y transporte, la mayoría de los encuestados sugieren que el hogar preste estos servicios por motivos de comodidad y seguridad.

Las zonas preferidas para localizar el Hogar Geriátrico y Gerontológico son Piedecuesta, Girón y Cabecera, sin embargo es importante recalcar que la localización geográfica esta estrechamente relacionada con la disponibilidad del transporte. Estas zonas geográficas serán referencia para el estudio de localización en la fase técnica del proyecto.

**2.3.5. Estimación de la Demanda.** Mediante los resultados obtenidos del trabajo de campo se pudo determinar la demanda de los servicios del Hogar Geriátrico y Gerontológico lo cual se observa a continuación:

Cuadro 10. Demanda Estimada.

<b>Población actual</b>	<b>demanda</b>	1806 adultos mayores, según bases de datos.	
<b>Disposición para la utilización del servicio</b>		77% = 1390 adultos mayores	
<b>Servicios demandados</b>	<b>Servicio</b>	<b>% de Utilización</b>	
	Alimentación	95%	
	Asistencia Médica	93%	
	Manualidades	98%	
	Estadía y alojamiento	89%	
	Recreación y deporte	98%	

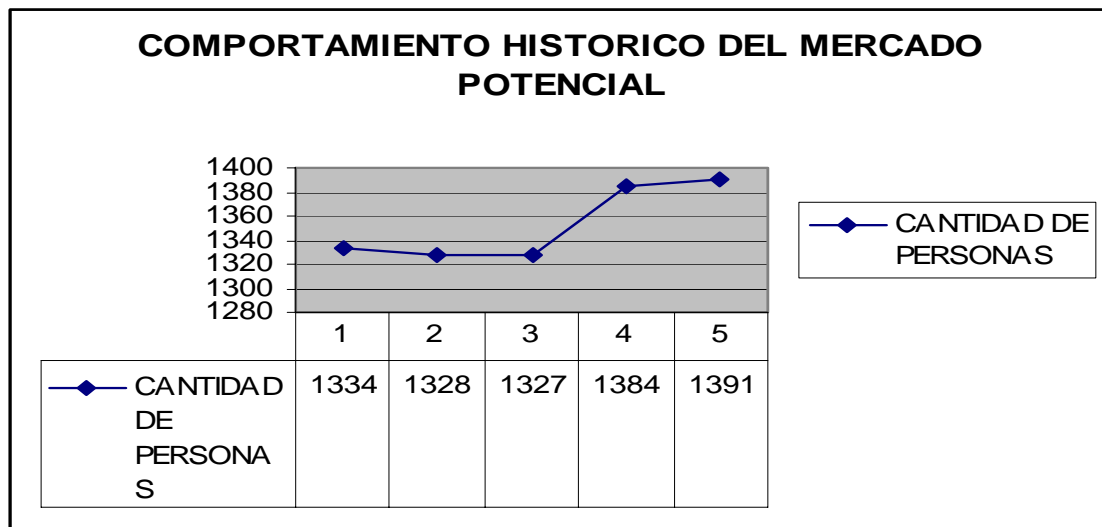
	Actividades en familia	93%
--	------------------------	-----

**2.3.6 Evolución Histórica de la Demanda.** La demanda histórica se ha basado en las estadísticas del departamento de planeación y proyectos de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander.

Cuadro 11. Demanda Histórica.

Año	Población total adulto mayor	%de aceptación	Demanda histórica
2002	1733	77%	1334
2003	1725	77%	1328
2004	1724	77%	1327
2005	1797	77%	1384
2006	1807	77%	1391

Figura 10. Comportamiento Histórico del Mercado Potencial



**2.3.7 Proyección de la Demanda.** Para la proyección de la demanda se ha utilizado el método de los mínimos cuadrados bajo la ecuación:  $Y = a + bx$ , en donde:

Y = Población de adulto mayor proyectada

X= Periodos

a,b = coeficientes de regresión.

a= 1.691.12

b= 22

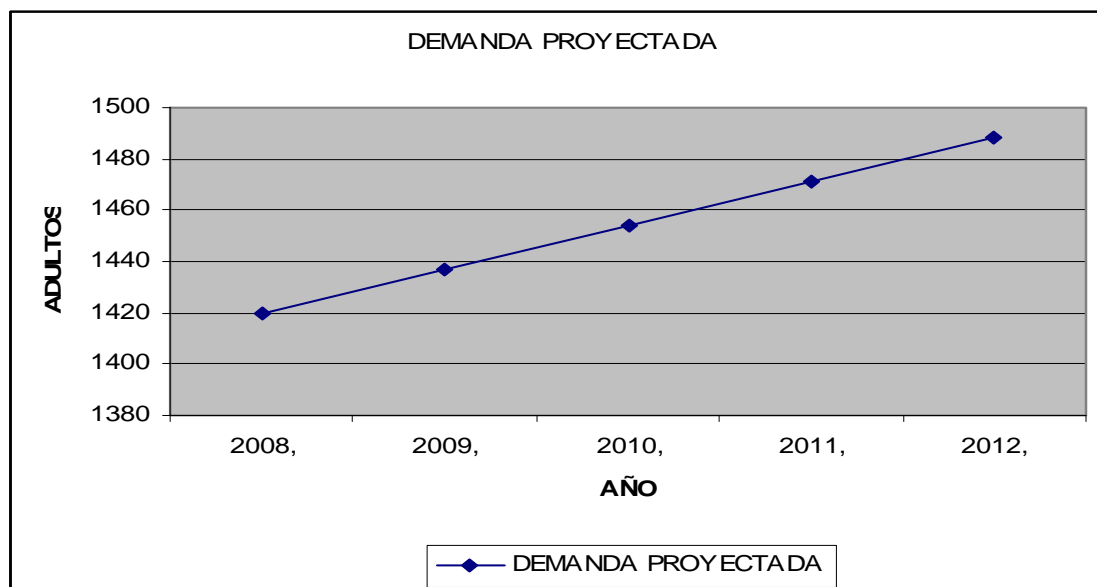
$$Y = 1.691.12 + 22 x$$

Los resultados se observan seguidamente:

Cuadro 12. Proyección de la Demanda.

Año	Población Adulto mayor	% de aceptación	Demanda Proyectada
2008	1845	77%	1420
2009	1867	77%	1437
2010	1889	77%	1454
2011	1911	77%	1471
2012	1933	77%	1488

Figura 11. Proyección de la Demanda.



## 2.4 LA OFERTA.

**2.4.1 Necesidades de información.** Para la realización del estudio de La Oferta se requiere la siguiente información:

- ✍ Conocimiento de la competencia, así como del grado de participación que tienen en el mercado.
- ✍ Conocimiento del portafolio de servicios que ofrece la competencia.
- ✍ Que se realice un Benchmarking a fin de conocer los precios del mercado.
- ✍ Que se conozca el proceso de prestación del servicio por parte de la oferta.
- ✍ Que se conozca las políticas de ventas y de promoción de sus servicios.
- ✍ Que se determine la capacidad total de albergue de las instituciones competentes.

### 2.4.2 Ficha Técnica

<b>Tipo de Investigación</b>	Se utilizará la investigación exploratoria porque permite obtener la información e hipótesis que tratan otros autores y los relatos de las personas que manejan la problemática; así mismo se recurrirá a un estudio descriptivo para determinar exactamente el número de personas que en la actualidad reciben una atención semejante a la que se ofrecerá en el Hogar Geriátrico y Gerontológico.
------------------------------	---

<p><b>Método de Investigación</b></p>	<p>La observación para advertir la realidad de los hechos que priman en la vivencia del Adulto Mayor, posteriormente consignarlos en la investigación adelantada; La inducción para analizar ordenada, coherente y lógicamente el problema de investigación partiendo de verdades particulares y concluyendo con verdades generales donde se narren los rasgos descubiertos; mediante la deducción se facilita el proceso de explicaciones particulares contenidas en la situación general; finalmente analizar y sintetizar para conocer la realidad de la problemática estudiada a fin de poder presentar soluciones que vayan en pro de la persona objeto de la investigación.</p>
<p><b>Fuentes de Investigación</b></p>	<p>Fuentes primarias. La observación simple para la recolección de datos radicados en hechos que fácilmente se perciben, en razón a que los lugares donde se halla la información son de carácter público y no se restringe su ingreso.</p> <p>La entrevista practicada en las instituciones que albergan Adultos Mayores para identificar los servicios y beneficios que prestan, su costo, entre otras características que poseen como competencia.</p>
<p><b>Técnicas de Recolección de Información</b></p>	<p>La información se recolectará a través de entrevistas realizadas a los Administradores, Directores Ejecutivos, Gerentes o trabajador</p>

	social de las Instituciones dedicadas al cuidado del Adulto Mayor en la ciudad.
<b>Instrumento</b>	Cuestionario.
<b>Modo de aplicación</b>	Con cita previa se visitó a los Administradores, Directores Ejecutivos o trabajador social de las Instituciones dedicadas al Adulto Mayor en la ciudad y por medio de un cuestionario se solicitó la información requerida para posteriormente ser analizada.
<b>Definición de la población (elemento, unidad de entrevista)</b>	Elemento de entrevista: Administradores, Directores Ejecutivos, Gerentes o trabajador social de los Hogares dedicados al Adulto Mayor en la ciudad. Unidad de Entrevista: El Asilo u Hogares.
<b>Marco poblacional.</b>	Con base en los datos suministrados por la Dirección Regional de Hogares Geriátrico y Gerontológico, las entidades sin Animo de Lucro son las siguientes: Asilo San Antonio, Asilo San Rafael, Fundación Albeiro Vargas y Ángeles Custodios, Fundación Luz de Esperanza,”.
<b>Alcance.</b>	Ciudad de Bucaramanga
<b>Tiempo de Aplicación</b>	Quince días a partir del 01 de Septiembre 07.

**2.4.3 Tabulación y Presentación de Resultados de la Oferta.** Con la información suministrada por la Secretaría de Salud Municipal, referente a las Instituciones que en Bucaramanga prestan servicios a los Adultos Mayores, se conoció que existen varias sin ánimo de lucro y otras con carácter lucrativo. Para la investigación se tomará como referencia las entidades sin ánimo de

lucro, esto teniendo en cuenta que el proyecto de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander es subsidiado para los afiliados y beneficiarios de categorías A y B, obedeciendo a que la Caja es igualmente una entidad sin ánimo de lucro cuyo principal objetivo es velar por la integridad familiar de sus afiliados y beneficiarios.

De estas instituciones se puede citar como principal El Hogar Asilo San Rafael, con una capacidad instalada para 220 personas, de los cuales 200 Adultos Mayores en la actualidad disfrutan de los servicios que allá se ofrecen.

Se visitaron las principales Instituciones sin ánimo de lucro dedicadas al cuidado de los Adultos Mayores y se entrevistaron a los Administradores, Gerentes, Directores Ejecutivos o trabajador social según corresponde a cada Hogar o Institución hallándose la siguiente información:

**Primera pregunta:** ¿Qué Tipo de Servicio Prestan? Las cuatro entidades Hogar San Rafael, Asilo San Antonio, Fundación Albeiro Vargas y Ángeles Custodios y Fundación Luz de Esperanza prestan atención permanente al Adulto Mayor en donde se le brindan los siguientes servicios: alimentación, alojamiento, servicio de lavandería, trabajo social, psicología y asistencia médica que comprende: cuidados básicos de enfermería, fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiología, odontología.

**Segunda Pregunta:** ¿Cuánto vale la mensualidad? Teniendo en cuenta que estas cuatro Instituciones son sin ánimo de lucro los ingresos que se obtienen para su sostenimiento provienen en gran parte de donaciones y de la partida asignada por concepto de estampillas pro-anciano, Municipal y Departamental; estas asignaciones se realizan por el total de los Adultos Mayores que cada Institución inscrita alberga, siempre y cuando cumplan con unos requisitos establecidos para tal fin, los familiares de los Adultos Mayores tienen una participación monetaria la cual en la mayoría de las ocasiones la cumplen los

primeros meses y con el tiempo se disminuyen, razón por la cual lo correspondiente a estos ingresos quedan al libre albedrío de las familias, los demás ingresos se obtienen mediante convenios con empresas y donaciones voluntarias.

Del Asilo San Antonio se conoce que tan solo 30 ancianos cancelan una mensualidad que no asciende a \$ 50.000 por Adulto Mayor.<sup>5</sup>

**Tercera Pregunta:** ¿Existen actividades para integrar a los Adultos Mayores? Estas actividades están a cargo de Trabajo Social en donde se promueven y desarrollan actividades deportivas, reinados, celebración de fechas especiales, actividades con sus familiares, Bingos y manualidades.

**Cuarta pregunta:** ¿Cuántas Personas Laboran en la Institución?

Cuadro 13. Personal que labora en cada Institución.

Institución	Área Administrativa	Área de Servicios
Asilo San Rafael	3 personas	29 personas
Asilo San Antonio	5 personas	12 personas
Fundación Luz de Esperanza	4 personas	18 personas
Fundación Albeiro Vargas y Ángeles Custodios	4 personas	8 personas

En todos los casos se cuenta adicionalmente con el apoyo de pasantes universitarios y en el caso del Asilo San Antonio de las Hermanas de la congregación.

**Quinta pregunta:** ¿En caso de que los Adultos Mayores se Enfermen cual es

la acción a seguir? Se presta asistencia de primeros auxilios y de ser necesario se trasladan al Hospital Ramón González Valencia, Hospital del Norte, Centro de Salud más cercano o a la EPS en caso de que algún Adulto Mayor la tenga.

**Sexta Pregunta:** ¿Cuántos Adultos Mayores se atienden en cada Institución? En el Asilo San Rafael con una capacidad instalada para 220 Adultos se atienden en este momento 200 Adultos Mayores; en el Asilo San Antonio se atienden 200 en una capacidad instalada igual pero se proyecta atender 220 con unas adecuaciones que se adelantan; en la Fundación Luz de Esperanza actualmente se atienden 65 Adultos con una capacidad instalada para 67; en la Fundación Albeiro Vargas y Ángeles Custodios se atienden 80 Adultos Mayores con capacidad para atender a 100.

**2.4.4 Análisis de la Situación Actual de la Competencia.** Analizando la información suministrada por los cuatro centros de Atención al Adulto mayor que constituye la competencia directa para el Hogar Geriátrico y Gerontológico Comfenalco Santander, se determinó que los servicios que prestan estas instituciones son servicios básicos, se observa la necesidad de tener actividades que involucren a sus familias para que el Adulto Mayor no se desintegre de su núcleo familiar, cediendo su cuidado total a un asilo o centro de atención al adulto mayor; también se puede pensar en promover actividades culturales en donde interactúen libremente con otros grupos conformados por la tercera edad para que intercambien anécdotas, vivencias y salgan a mostrar a la sociedad sus capacidades que tienen aún en esta etapa de su vida

---

<sup>5</sup> Fuente: Directora Asilo San Antonio en atención personalizada

Cuadro 14. Cálculo de la Oferta.

<b>INSTITUCIONES</b>	<b>OFERTA</b>
Asilo San Rafael	Atienden 200 Adultos Mayores
Asilo San Antonio	Atienden 200 Adultos Mayores
Fundación Luz de Esperanza	Atienden 65 Adultos Mayores
Fundación Albeiro Vargas	Atienden 80 Adultos Mayores
Total de la Oferta Actual	545 Adultos Mayores

**2.4.5 Proyección de la Oferta.** De las cuatros Instituciones entrevistadas, El Asilo San Antonio es la única que tiene proyectado ampliar sus instalaciones para ofrecer servicio a 20 adultos mayores más; las demás Instituciones su oferta futura será igual a su capacidad instalada siempre y cuando sus condiciones financieras le permitan proyectarse a crecer en cubrimiento de servicios.

## 2.5 RELACION ENTRE DEMANDA Y OFERTA

La demanda insatisfecha hace referencia a la relación directa que existe entre la demanda del producto por parte del mercado objetivo y la oferta del mismo por parte de la competencia, motivo por el cual se estima mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Demanda insatisfecha} = \text{Demanda} - \text{Competencia}$$

Demanda actual = 1.806 Adultos Mayores

Oferta actual = 545 Adultos Mayores

Demanda Insatisfecha = 1.261 Adultos Mayores

Cuadro 15. Demanda Insatisfecha.

<b>Año</b>	<b>Demanda Proyectada</b>	<b>Oferta Proyectada</b>	<b>Demanda Insatisfecha</b>
2008	1420	545	875
2009	1437	545	892
2010	1454	545	909
2011	1471	545	926
2012	1488	545	943

## **2.6 CANALES DE COMERCIALIZACION**

Teniendo en cuenta que La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander cuenta con un Departamento de Mercadeo Corporativo dedicado a la comercialización del portafolio de servicios que la Caja tiene a disposición de todos sus afiliados y beneficiarios y partiendo de que el Hogar Geriátrico y Gerontológico se constituirá en una oferta de servicio más brindada por la Caja para sus Adultos Mayores Afiliados y Beneficiarios del Subsidio, igualmente teniendo en cuenta que para este caso el mercado objetivo esta representado en “1806 Adultos Mayores de 60 años beneficiarios del subsidio”. El canal de comercialización a utilizar será el mismo. Se aclara que este aspecto se tuvo en cuenta dado que la guía de factibilidad lo pide, sin embargo se ratifica que este es el medio de socialización que utiliza la Caja para mantener informado a toda la población afiliada acerca de sus servicios.

**2.6.1 Estructura de los Canales Actuales.** En la actualidad existe una relación directa entre las entidades prestadoras de servicios y los usuarios, esto debido a las mismas condiciones sin ánimo de lucro de las instituciones quienes deben optimizar al máximo los recursos obtenidos para utilizarlos en las necesidades más apremiantes.

**2.6.2 Ventajas y Desventajas de los Canales Actuales.** Se evidencian ventajas en respuesta a que no se tiene que incurrir en gastos innecesarios al pagar algún tipo de intermediario, ya que la clase de servicio que ofrecen no lo requiere y por el contrario existe gran demanda en espera de satisfacer esta necesidad de atención al Adulto Mayor residente en la Ciudad de Bucaramanga.

**2.6.3 Selección de los Canales de Comercialización.** El canal de comercialización para el Hogar Geriátrico y Gerontológico será el Departamento de Mercadeo Corporativo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander y todo su Recurso Humano.

#### **Ventajas y Desventajas.**

- Masificación del servicio en los usuarios finales
- Minimización de gastos en la prestación del servicio
- Consolidación de la imagen del Hogar Geriátrico y Gerontológico al igual que el de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander.

#### **2.7 APOORTE (PRECIO).**

**2.7.1 Análisis de Aportes.** Como ya se ha mencionado anteriormente La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander es una entidad sin ánimo de lucro y si bien es cierto, algunos de los servicios que ofrecen requieren de un aporte monetario por parte del usuario, otros son subsidiados. Para el caso del Hogar Geriátrico y Gerontológico se tiene proyectado desde la perspectiva social de la Caja y su Planeación Estratégica, que éste sea un servicio subsidiado para los Adultos Mayores afiliados y beneficiarios de categorías A y B y que pertenezcan a poblaciones vulnerables de estratos I y II, al igual que lo son programas como “Rehabilitativo Benjamín” un programa de la Caja netamente subsidiado dedicado al cuidado de niños especiales que padecen síndrome de Daung y que por sus escasos recursos no pueden recibir atención

especializada a sus enfermedades. En este programa la Caja les brinda atención por medio de un personal altamente calificado y comprometido con esta labor quienes a través de terapias y de una recreación dirigida alivian y ayudan a sobrellevar no solo las enfermedades de los niños sino las tragedias de sus padres y familiares de una manera más digna.

**2.7.2 Estrategia de Fijación de Aportes.** De acuerdo con el numeral anterior una vez se realice el estudio financiero y por medio de un sistema de costos A y B utilizado en la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander se podrá determinar a cuanto asciende el subsidio que la Caja debe otorgar por cada Adulto Mayor perteneciente al Hogar Geriátrico y Gerontológico para que este funcione.

## **2.8 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN**

### **2.8.1 Objetivos**

- ✍ Persuadir a los adultos mayores y a sus familiares afiliados y beneficiarios a La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, mostrando una alternativa diferente de bienestar para este ciclo vida.
- ✍ Dar a conocer las bondades y el portafolio de servicios ofrecido por el Hogar Geriátrico y Gerontológico.
- ✍ Presentar las alternativas y requisitos para poder acceder a los servicios que el Hogar Geriátrico y Gerontológico le brindará al Adulto Mayor.
- ✍ Informar de los beneficios que obtendrán los Adultos Mayores que hagan parte de este Hogar los cuales se retribuirán en un mejor nivel de vida que les permitirán sentirse más útiles en la sociedad en que se desenvuelven.

**2.8.2 Logotipo.** La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander a través de la historia de sus cuarenta años ha logrado institucionalizar un

logotipo el cual se ha constituido en un símbolo que reconocen todos los afiliados y beneficiarios y es este símbolo el que se ubica en todos y cada uno de los servicios que la Caja presta. *(ver anexo imagen corporativa)*.

### **2.8.3 Lema**

*El hombre es su estilo, es el estilo mismo lo que hace de sus miserias o de sus grandezas. Jacques Lacan*

El proceso de envejecimiento lamentablemente, no siempre se acompaña de preparación por parte de los entes encargados del cuidado y bienestar del adulto mayor, olvidando que una vez institucionalizado, éste comienza a sentir miedos, sensaciones de abandono, pérdida y soledad. Se debe entender, el proceso de duelo que empieza a enfrentar y a expresar el adulto mayor a través, de múltiples mecanismos de defensa, generadores de conductas poco adecuadas que interfieren principalmente en sus relaciones interpersonales y van desmejorando de forma progresiva su calidad de vida.

Por lo tanto, para disminuir el impacto socio-emocional de este hecho, es de vital importancia iniciar una intervención antes de la institucionalización del adulto mayor y que la misma se haga de forma progresiva, a conciencia de las partes involucradas.

Esta constituye entonces, la razón fundamental del Hogar Geriátrico y Gerontológico ***Voluntad de Vida***, donde se pretende valorar las características del entorno en que se desenvuelve el adulto mayor para diseñar las estrategias que permitan facilitar su proceso de adaptación a esta nueva vida. Así, el adulto llegará a institucionalizarse, siendo conciente de su proceso y decisión de vivir en un lugar donde el bienestar implica no sólo atención a la supervivencia en condiciones de respeto y dignidad, sino atención a la cultura,

la creatividad y la interacción social positiva, el respeto por la privacidad y la autodeterminación.

**2.8.4 Análisis de Medios.** La Caja de Compensación Comfenalco Santander cuenta con un Departamento de Diseño y Comunicaciones y es allí en donde se centralizan todas las publicaciones requeridas para dar a conocer los servicios que se ofrecen, por medio de una orden de trabajo se solicita a este Departamento la colaboración y el apoyo en el diseño y publicación ya sea interna o externa del servicio que se desea dar a conocer, a nivel de la Caja no es permitido manejar ningún tipo de comunicación o publicación sin la respectiva aprobación de la Jefe de diseño y comunicaciones. Importante recordar los medios de merchandising.



**2.8.5 Selección de Medios.** Partiendo de los fundamentos anteriormente descritos y con la planificación y el diseño seleccionado para dar a conocer el Hogar Geriátrico y Gerontológico “**Voluntad de Vida**”, se iniciará con el reconocimiento a nivel interno de la Caja, es importante resaltar que muchos de los servicios que la Caja tiene se encuentran de cara al cliente (Mercadeo, Recreación, Salud, Turismo, Educación, Vivienda entre otros) razón por la cual todos los funcionarios se encuentran en condiciones de dar información al respecto, para lograr esto se utilizarán los siguientes canales a nivel interno: el Comfevoz, el Correo Interno, Publicaciones en Cartelera, Sensibilizaciones en los equipos primarios que cada área realiza con el personal a cargo.

A nivel externo se manejarán las publicaciones en medios masivos como la Radio, la Prensa, el Canal Regional, Volantes, Pasacalle, Información personalizada con los Asesores de la Caja y Publicaciones en la Revista el Integrador Familiar, revista editada por Comfenalco Santander y medio de comunicación para todos los afiliados y beneficiarios de la Caja.

**2.8.6 Estrategias Publicitarias.** Todas las diseñadas por el equipo de creativos del Departamento de Diseño y Comunicaciones de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander.

**2.8.7 Presupuesto de Publicidad y Promoción.** El presupuesto es corporativo, la participación que la Subdirección de Servicios Sociales de donde depende este proyecto es revisar la asignación otorgada para cada uno de los proyectos y teniendo en cuenta que el Hogar Geriátrico y Gerontológico es un servicio subsidiado para categorías A y B los rubros son asignados en forma porcentual de acuerdo a la redistribución del presupuesto.

**2.8.7.1. De Lanzamiento** Se realizará un acto de lanzamiento de carácter público para los habitantes del Municipio del área metropolitana, en el cual habrá viejoteca, maratón de aeróbicos para los abuelos deportistas, y promoción del servicio a través de sorteos y bonos gratis para los merecedores de premios. Este programa deberá realizarse un día sábado en las horas de la tarde.

Cuadro 16. Presupuesto de lanzamiento.

<b>Actividad</b>	<b>Valor</b>
Alquiler de equipos y animación	\$1.000.000
Premios	\$400.000
Publicidad visual (pasacalles y volantes)	\$5000.000
Re creacionistas	\$400.000

<b>Total</b>	<b>\$2.300.000</b>
--------------	--------------------

**2.8.7.2 De Operación.** El presupuesto durante el primer año será el siguiente:

Cuadro 17. Presupuesto anual de publicidad.

<b>Concepto</b>	<b>Detalle</b>	<b>Año</b>
Afiches Voluntad de Vida	200 Unidades	\$400.000
Presupuesto comercial primer mes		\$880.000
Publicidad radial		\$2.000.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$3.200.000</b>

Para proyectar el presupuesto a los años siguientes se deberá tener en cuenta el incremento del IPC.

## **2.9 CONCLUSIONES Y POSIBILIDAD DEL PROYECTO**

Una vez realizado el estudio de mercados se han definido las características de la oferta de hogares en el área metropolitana de Bucaramanga y las variables que influyen en la decisión de compra de servicios por parte de los familiares de las personas de la tercera edad que pertenecen al mercado potencial de este proyecto.

- ✍ El estudio determinó la viabilidad de mercado de la creación de un Hogar Geriátrico y Gerontológico dirigido por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander donde se preste una atención que mejore el estado de vida de la población objeto, allí enriquecerán sus experiencias mediante el desarrollo de actividades que les produzcan satisfacción personal y crecimiento espiritual.

- ✍ Con la realización de este proyecto se apoya al cumplimiento de la meta propuesta en la Planeación estratégica 2006-2010 de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, donde uno de los objetivos es contribuir al mejoramiento de las condiciones de calidad de vida del adulto mayor afiliado y beneficiario, en cumplimiento a su misión en el marco de las Cajas de Compensación familiar.
  
- ✍ Se determinó que en la actualidad existe una demanda de 1806 adultos mayores en condiciones para poder ser beneficiario de este servicio, frente a una oferta de 545 cupos que albergan las instituciones sin ánimo de lucro del área metropolitana de Bucaramanga con una demanda insatisfecha.
  
- ✍ En la investigación de la evolución de los programas, planes y proyectos que han beneficiado a esta población, se determinó que es necesario percibir a los Adultos Mayores como personas activas que generan cambios en sus propias vidas, no como objetos sometidos a las fuerzas externas de la sociedad; pues son tan capaces de contribuir a mejorar cada día como cualquier otra persona con ganas de seguir viviendo.

### **3. ESTUDIO TECNICO**

Según el estudio de mercados se identificaron preferencias en la localización geográfica para el centro, Piedecuesta, Cabecera y Girón. Sin embargo en esta fase del estudio se identificarán variables importantes para evaluar las tres alternativas. Así mismo se relacionaran los aspectos relevantes con el tamaño, localización e ingeniería del proyecto, con el fin de tomar una decisión y enunciar cuales son las magnitudes y procesos desde su perspectiva física y organizacional.

#### **3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO**

Según el estudio de mercados donde se identificó un tamaño del mercado potencial considerable para satisfacer necesidades a través de un centro geriátrico en Bucaramanga liderado por Comfenalco Santander, es conveniente definir la capacidad. Es favorable tener en cuenta que el diseño arquitectónico está limitado por restricciones legales dado que el uso de escaleras y otras variables restringen el diseño.

**3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.** Las unidades de medición de la capacidad están en función de los servicios que se prestarán y los metros cuadrados necesarios para atender la demanda a satisfacer. Es importante resaltar que la infraestructura tiene restricciones legales.

Otro aspecto relevante es la proyección en el tiempo según la cantidad de beneficiarios, por último se tienen en cuenta los factores de carácter económico y Financieros.

Para determinar el tamaño de la empresa, se tomó en cuenta la demanda insatisfecha hallada en el estudio de mercados, la cual es de 1261 adultos

mayores.

De acuerdo con lo anterior, el Hogar tendrá un cubrimiento de 155 unidades de servicios (atención para 155 personas) equivalente al 12,3% de la demanda insatisfecha. Se prestará atención para 55 personas en forma interna con todos los servicios incluyendo el alojamiento y otras 100 personas que no cumplirán con la condición de internas sino que vivirán en sus casas pero harán uso de los servicios.

El tamaño definido en el presente numeral obedece como criterio, a la cantidad total de personas que se desea atender, desde la perspectiva de capacidad del inmueble a utilizar para esta labor.

### **3.1.2. Factores que determinan el tamaño de un proyecto.** Se

han identificado las restricciones de la capacidad de la siguiente manera, así:

**3.1.2.1 Tamaño del mercado.** Para el proyecto Voluntad de Vida no es un factor limitante el tamaño del mercado, 1390 adultos mayores según estudio de mercados.

**3.1.2.2 Disponibilidad de Capital.** El proyecto busca establecer un portafolio para gestión de recursos, por la disponibilidad de recursos requeridos para llevar a cabo el proyecto, define la necesidad de recurrir a líneas de financiamiento, a ayudas nacionales e internacionales a través de convenios y auxilios que condicionan la ejecución del mismo. Se considera como la variable de más importancia, puesto que de ella depende la puesta en marcha y cobertura del proyecto.

**3.1.2.3 Disponibilidad de tecnología.** El manejo de información en Comfenalco Santander se basa en el manejo de una base de datos y sistemas de información integrados. La tecnología es importante para la prestación de los servicios, por lo tanto se considera como factor condicionante ya que en la

medida que la demanda del servicio aumente se requerirá más capacidad en infraestructura física para el total cubrimiento del mercado. Teniendo presente el nivel de enfermedad de este tipo de población, se deberá contar con algunos equipos de atención básica para estos tales como equipos hospitalarios básicos.

La tecnología y equipos son fáciles de conseguir por encontrarse en los mercados de las principales ciudades del país, empresas especializadas en la elaboración y comercialización de estos, siendo condicionante porque su costo es elevado y su recuperación no es tan próxima, como se podrá comprobar en el estudio financiero.

**3.1.2.4 Factores ambientales.** La Caja de Compensación Comfenalco cuenta con la implementación de un sistema de gestión ambiental basado en la NTC ISO 14001:2004, el hogar contará con procedimientos para no generar impacto negativo con el medio ambiente, su tratamiento de desechos, se realizará teniendo presente todas las recomendaciones que al respecto sugieren las entidades encargadas del manejo ambiental en la localidad.

**3.1.2.5 Capacidad administrativa.** Comfenalco Santander es una organización de 40 años en el mercado y con amplia experiencia en el desarrollo de proyectos sociales, cuenta con la certificación ISO 9001:2000 de sus procesos a nivel departamental, además adelanta la implementación de su modelo de direccionamiento estratégico Así mismo es importante tener presente que las investigadoras del presente proyecto, dados sus amplios conocimientos en la materia y capacidades como gestora empresarial suple esta necesidad.

**3.1.2.6 Disponibilidad de la mano de obra.** Comfenalco Santander cuenta con EPS, IPS y existe en su planta de personal recurso humano calificado tanto profesionales (médicos, enfermeras, fisioterapeutas, entre otros) como operativo

(aseadores, manipuladores de alimentos, entre otros) a bajos costos y alta eficiencia, para cada uno de los cargos de esta, luego no condiciona el tamaño del proyecto.

**3.1.2.7 Competencia.** La diferenciación por su enfoque social y proyección nacional como líder de programas y ofertas de servicio para la tercera edad, hace que VOLUNTAD DE VIDA, sea una organización competitiva en el sector. Tiene como fortalezas la experiencia y calidad de las operaciones de Comfenalco Santander.

### **3.1.3 Capacidad del proyecto.**

**3.1.3.1 Capacidad total diseñada.** La capacidad diseñada del hogar geriátrico es de 250 adultos mayores representada en 87 internos y 163 externos. De acuerdo con el resultado de la pregunta 7, el servicio de menor participación es la estadia – alojamiento y teniendo en cuenta los recursos limitantes de la Caja por ser un servicio en gran parte subsidiado, se determina que sólo el 35% serán internos.

**3.1.3.2 Capacidad instalada.** La capacidad instalada se refiere al nivel máximo de producción disponible permanente con base en los recursos con los que cuenta, refiriéndose principalmente a equipos e instalaciones físicas. La determinación de la capacidad instalada de la fundación permitirá definir tiempos de respuesta y conocer las posibilidades de expansión o requerimientos de inversión a largo plazo.

La capacidad instalada debe estar acorde con el mercado así como con los recursos limitantes de la empresa, en el caso específico VOLUNTAD DE VIDA. El Hogar estará en capacidad de atender 155 personas (1.860 servicios) de las cuales 55 serán internas y 100 externas.

La siguiente tabla define las cantidades de servicio a cubrir por tipo de alojamiento:

Cuadro 18 Cantidad de personas a atender

<b>TIPO DE SERVICIO POR TIPO DE CLIENTE</b>	
<b>CLIENTES INTERNOS</b>	
Alojamiento tipo 1	50
Alojamiento tipo especial	5
Alimentación (5porciones diarias)	55
Atención médica (1consulta quincenal)	55
Orientación Sicológica	55
Talleres lúdicos	50
Deportes y recreación	50
<b>CLIENTES EXTERNOS</b>	
Alimentación (5 porciones diarias)	100
Atención médica (1 consulta mensual)	100
Orientación Sicológica	100
Talleres lúdicos	100
Deportes y recreación	100
Curso de manualidades	150
Eventos artísticos	150
Olimpiadas deportivas	150
Modistería	150
Culinaria	150
Total	155
Total clientes internos	55
Total clientes externos	100

El servicio externo comprende cinco días de la semana de lunes a viernes en horario de 9 am. a 4pm e incluye transporte de ida y regreso a su hogar.

**3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada.** Hace referencia al margen de capacidad Utilizada. Se presenta la proyección de la capacidad utilizada la cual será del 87% de la instalada para el primer año hasta llegar a utilizar el 100% de la capacidad instalada en el quinto año. De acuerdo con lo anterior, el total de la prestación de servicios anuales será el total de la capacidad instalada menos

el 10% de decersión y ausentismo como se muestra en el cuadro 19

Cuadro 19 Capacidad utilizada y proyectada.

	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Capacidad instalada	135	140	145	150	155
(-10% Deserción)	122	126	131	135	139
Participación demanda insatisfecha	10,7%	11,1%	11,4%	11.89%	12.2%
35% internos	43	44	46	47	49
65% externos	79	82	85	88	90

### **3.2 LOCALIZACION**

Para la localización del proyecto se analizarán tanto la macro localización como la micro localización de VOLUNTAD DE VIDA a fin de encontrar la ubicación óptima de la misma, generando la máxima ganancia.

**3.2.1 Macro localización.** El proyecto estará ubicado en el Área metropolitana de Bucaramanga, Departamento de Santander.

**3.2.2 Micro localización.** Las alternativas de evaluación son resultado de la encuesta aplicada a los familiares de los afiliados a Comfenalco Santander que tienen personas que reciben subsidio en la Caja de compensación.

Con base en el estudio de mercados, se tienen como opciones de localización:

Ubicación 1: Barrió la Argentina en Piedecuesta Santander.

Ubicación 2: Cabecera del Llano, Cra. 36 Calle 56.

Ubicación 3: Cra 12. Cll 24 Centro de Bucaramanga.

Entre los tres sitios mencionados, se selecciona uno de ellos a través del método de asignación de puntos.

✍ **Selección de factores.** Para la micro localización del proyecto se tuvieron en cuenta una serie de factores que afectan la localización de la empresa:

- a. Impacto ambiental
- b. Concentración del mercado
- c. Vías de penetración al sector
- d. Instalaciones locativas
- e. Zonas de parqueo
- f. Disponibilidad de Servicios públicos
- g. Facilidad de transporte para la adquisición de materia prima

#### ✍ **Definición de factores**

✍ Impacto ambiental: el grado de contaminación que se puede causar al medio ambiente.

✍ Concentración del mercado: proximidad a la demanda de manera que ella pueda acceder fácilmente a solicitar la prestación del servicio.

✍ Vías de penetración al sector: existencia de suficientes vías en buen estado, que faciliten el acceso al sector.

✍ Instalaciones locativas: hace referencia al estado en que se encuentre el local para el funcionamiento de la empresa (servicios públicos, espacio, seguridad, entre otros).

- ✍ Canon de arrendamiento: suma de dinero que se paga generalmente en forma mensual por el alquiler del inmueble, donde se instalará la empresa.
- ✍ Zonas de parqueo: espacio disponible para estacionamiento de los carros de los Clientes.
- ✍ Disponibilidad de Servicios públicos: disponibilidad de los servicios públicos básicos tales como agua, luz y teléfono.
- ✍ Facilidad de transporte: disponibilidad de los medios de transporte adecuados para la puesta en marcha del proyecto y adquisición de insumos.
- ✍ **Ponderación de factores.** Se tomo la calificación de la Subdirectora de Servicios sociales, una representante de EPS y las dos emprendedoras que desarrollan este proyecto. Se efectuó la ponderación de factores, así:

F1	:	Impacto ambiental	:	10%
F2	:	Concentración del mercado	:	15%
F3	:	vías de penetración al sector	:	10%
F4	:	Instalaciones locativas	:	35%
F5	:	Zonas de parqueo	:	10%
F6	:	Disponibilidad de Servicios públicos	:	15%
F7	:	Facilidad de transporte para la adquis. de insumos	:	10%

- ✍ **División de los factores en grados.**

Cuadro 20. Impacto ambiental

<b>F1 IMPACTO AMBIENTAL</b>	
Grados	Descripción
1	Medianas molestias: Produce una mínima contaminación auditiva por los ruidos que ocasiona la maquinaria y contaminación por efectos de los desechos que se generan en la empresa.
2	Pequeñas molestias: Genera contaminación mediana.
3	No presenta molestias: No trae consecuencias al Medio ambiente.

Cuadro 21. Concentración del mercado

<b>F2 CONCENTRACION DEL MERCADO</b>	
Grados	Descripción
1	Distante de la demanda
2	Cerca a la demanda
3	Muy cerca a la demanda

Cuadro 22. Vías de penetración al sector

<b>F3 VIAS DE PENETRACION AL SECTOR</b>	
Grados	Descripción
1	Vías en mal estado que no permiten el buen desplazamiento de los Vehículos.
2	Vías en regulares condiciones
3	Vías en buen estado.

Cuadro 23. Instalaciones locativas

<b>F4 INSTALACIONES LOCATIVAS</b>	
Grados	Descripción
1	Malas adecuaciones: cuando el local se encuentra en forma deteriorada, no es apto para la el Hogar VOLUNTAD DE VIDA.
2	Regulares adecuaciones: estado apropiado y con algunas reformas puede ser adaptado por Comfenalco Santander.
3	Buenas adecuaciones: local apto para el normal funcionamiento.

Cuadro 24. Zonas de parqueo.

<b>F5 ZONAS DE PARQUEO</b>	
Grados	Descripción
1	No hay zona de parqueo
2	Reducida zona de parqueo
3	Amplia zona de parqueo

Cuadro 25. Disponibilidad de servicios públicos

<b>F6 DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS</b>	
Grados	Descripción
1	Malos servicios: considerados cuando no existen la totalidad de los servicios. (agua, luz y teléfono)
2	Regulares servicios: Estos constantemente presentan interrupciones por cortes de los mismos.
3	Buenos servicios: posee todos los servicios en forma eficiente.

Cuadro 26. Facilidad de transporte para la adquisición de insumos

<b>F7 FACILIDAD DE TRANSPORTE PARA LA ADQUISICION DE INSUMOS</b>	
Grados	Descripción
1	Difícil accesibilidad de transporte para la adquisición de insumos
2	Regular accesibilidad de transporte para la adquisición de insumos
3	Accesibilidad total de transporte para la adquisición de insumos

✍ **Asignación de puntos.** Tomando un total de 1000 puntos, se multiplican por el factor de ponderación para obtener el máximo de puntos por factor.

F1	:	1000 X0.10	=	100
F2	:	1000 X0.15	=	150
F3	:	1000 X0.10	=	100
F4	:	1000 X0.35	=	350
F5	:	1000 X0.10	=	10
F6	:	1000 X0.10	=	100
F7	:	1000 X0.10	=	100
TOTAL				1000

✍ **Puntaje y calificación de grados.** Puntuación a los grados, (véase cuadro 27)

✍ **Calificación y puntaje de grados a factores.** De acuerdo a la división de los factores en grados se realiza la calificación y puntaje de los grados a factores.

El puntaje de clasificación que se le dará a cada uno de estos lugares estará determinando el sitio más adecuado para la ubicación del Hogar, (véase cuadro 28)

Cuadro 27. Puntuación a los grados

FACTORES	GRADOS		
	1	2	3
F1	10	55	100
F2	10	80	150
F3	10	55	100
F4	10	180	150
F5	10	55	150
F6	10	55	100
F7	10	55	100

Cuadro 28. Calificación y puntaje de grados a factores

FACTOR	UBICACION 1		UBICACION 2		UBICACION 3	
	Grado	Valor	Grado	Valor	Grado	Valor
F1	3	100	3	100	3	100
F2	1	80	3	150	2	80
F3	3	100	3	100	2	55
F4	3	350	2	100	2	55
F5	3	100	2	80	1	55
F6	3	100	3	100	3	100
F7	3	100	3	55	2	55
<b>TOTAL</b>		<b>930</b>		<b>685</b>		<b>500</b>

Basados en los resultados del método de selección de puntos la localización más adecuada para la instalación del proyecto es la ubicación

número 1, Barrió la Argentina en Piedecuesta Santander, ya que cumple con requisitos legales como las restricciones de gradería, zonas verdes, y otras características requeridas por el proyecto.

### 3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO

#### 3.3.1 Ficha técnica del servicio.

Tabla 1. Clasificación de servicios por tipo cliente y alojamiento.

<b>TIPO DE ALOJAMIENTO POR TIPO DE CLIENTE.</b>	<b>CARACTERISTICAS DEL ALOJAMIENTO</b>	<b>SERVICIOS OFRECIDOS</b>
<b>SERVICIOS BASICOS</b>		
<b>CLIENTES INTERNOS</b>		
Alojamiento tipo 1	Habitación compartida con espacios abiertos.	Atención médica (1 consulta quincenal), orientación psicológica, talleres lúdicos, deportes, alimentación, recreación, atención básica en enfermería.
Alojamiento tipo especial (adulto mayor en estado de postración). Requisito especial: estar afiliado a una EPS.	Habitación unipersonal grande.	Atención médica dedicada al adulto mayor ,psi orientación. Servicio personalizado en apoyo terapéutico; atención básica en cuidados de enfermería, alimentación y alojamiento.  La atención especializada por agravamiento en el estado de salud del adulto mayor, la deberá asumir la EPS a la que se

		encuentra afiliado.
<b>CLIENTES EXTERNOS</b>		
	Alimentación (5 porciones), atención médica (1 Consulta mensual), Psicorientación, talleres lúdicos, deportes y recreación.	
<b>Servicios complementarios</b>		
Manualidades	Servicios para todos los vinculados, según preferencias reflejadas en el estudio de mercados.	
Recreación		
Actividades Deportivas.		
Actividades en Familia.		
Alimentación.		
Acompañamiento espiritual		
Enfermería (no incluye medicamentos).		

**3.3.1.2 Diseño.** El Hogar de Geriátrico y Gerontológico VOLUNTAD DE VIDA de Comfenalco Santander, prestará los servicios integrales y asistenciales que contribuyan al mejoramiento del estado de salud mental y físico del adulto mayor que lo requiera y se encuentre gozando de este servicio, a fin de que este individuo pueda concluir felizmente su vida.

Para los usuarios que evidencien algún diagnóstico clínico propio de la edad se propone una ubicación en la sección de geriatría que dadas las características de su estado de salud, donde se requiere que el usuario viva en las instalaciones de la VOLUNTAD DE VIDA para tratar, mejorar y aliviar el estado de la patología que presente, mediante una adecuada atención donde contará con el servicio de auxiliares de enfermería durante las 24 horas del día, consulta médica (general o especializada), apoyo diagnóstico y terapéutico (fisioterapia, terapia respiratoria, psico orientación), suministro de la medicación, dieta nutricional indicada, entre otras y finalmente en caso necesario se le trasladará al Hospital de la localidad cuando las circunstancias lo ameriten o porque el paciente requiera de la intervención de equipos hospitalarios necesarios por la misma patología que presente.

Se ofrece el servicio de gerontología obedeciendo a las particularidades de la edad del adulto mayor, utilizando una metodología andragógica, la cual motiva a la reflexión sobre el ser, el estar, los valores, lo trascendente, y se asienta sobre una concepción del hombre como igualdad humana a compartir, contribuyendo a cultivar nuevas amistades, fortalecer la confraternidad, haciendo más rica y armoniosa la vida, promoviendo un cambio de actitud frente a ella, originando una razón de alegría para vivir la vida intensamente donde la edad pase al último plano de preocupación del usuario, mediante la realización de talleres donde se posibilite la conformación de grupos humanos llenos de riqueza interior, de potencial intelectual y afectivo, con posibilidades de crecer, de dar y recibir ayudando a recuperar la autoestima y permitiendo tener una vida más útil y plena, relacionándose con sus pares e insertándose en una comunidad a través de una metodología llena de actividades educativas, recreativas y

educativas que permitan una mejor utilización del tiempo libre del usuario, conducida por profesionales en la materia.

**3.3.2 Descripción técnica del proceso.** Dentro de los procesos principales administrativos se encuentran:

- a. Entrevista de venta del servicio al adulto mayor o su familiar responsable
- b. Afiliación del adulto mayor interno
- c. Afiliación del adulto mayor externo
- d. Compras de insumos (mercado)

Dentro de los procesos principales de tipo operativo se encuentran:

- a. Instalación del adulto mayor en su nuevo hogar.
- b. Inducción del adulto mayor al Hogar Geriátrico y Gerontológico ya sea interno o externo.
- c. Protocolo de prestación de los servicios del Hogar Geriátrico y Gerontológico.
- d. Elaboración y suministro de los alimentos del adulto mayor.

La descripción de los procesos señalados anteriormente se visualiza en los respectivos diagramas de operación.

**3.3.3 Diagrama de operación.** A continuación se da a conocer la descripción gráfica de los procesos definidos tanto para el área administrativa como para el área operativa.

**3.3.4 Control de Calidad.** En primera instancia se deberá tener presente el cumplimiento de lo establecido en el decreto 3075 de 1997 expedido por el Ministerio de Salud Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 en su título II Buenas Prácticas de Manufactura en su capítulo V, dado que se manipularán alimentos para una población vulnerable a microorganismos y demás agentes contaminantes que les pueden causar graves patologías a los clientes de edad propecta vinculados al

## HOGAR VOLUNTAD DE VIDA.

Así mismo se controlará la calidad en la prestación de los servicios, a través de monitoreo por observación y por buzón de sugerencias.

El monitoreo por observación se medirá a través de un instrumento cuya estructura deberá ser estandarizada a modo de test que permita medir en términos concretos los servicios ofrecidos, las personas que los realizan y su efectividad.

De otra parte el monitoreo por buzón de sugerencias busca que sean los mismos clientes quienes opinen acerca del servicio que ellos disfrutaron, califiquen al personal en una escala del 1 a 5 y sugieran cambios y mejoras en la prestación del servicio.

Figura 12. Convenciones diagramas de flujo:

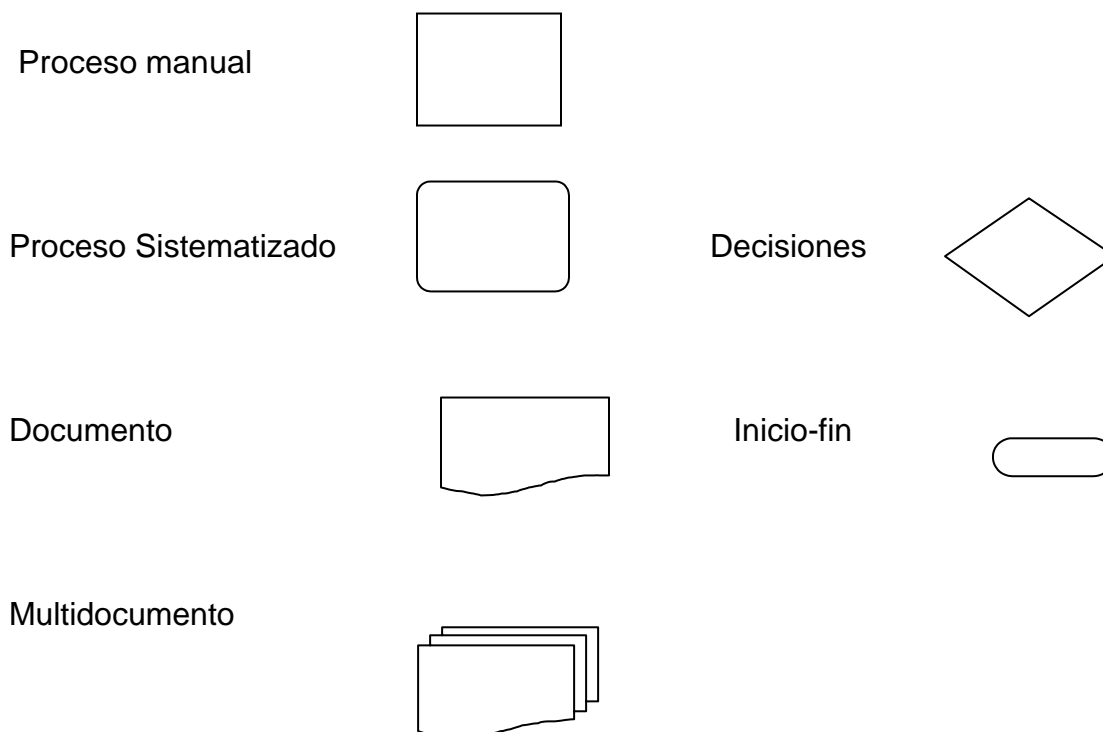


Figura 13. Macro proceso

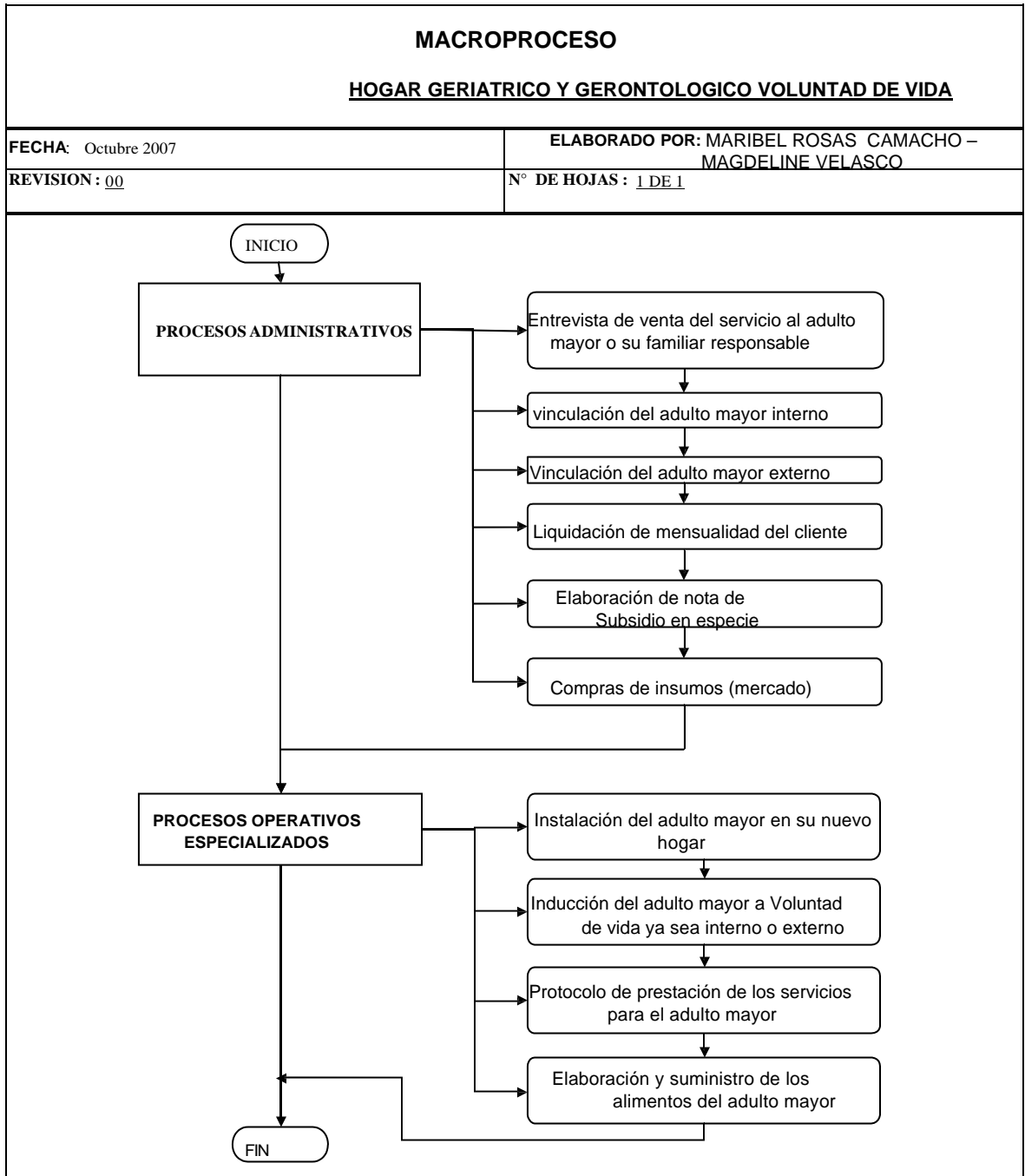


Figura 14. Proceso de entrevista de venta del servicio al adulto mayor o su familiar

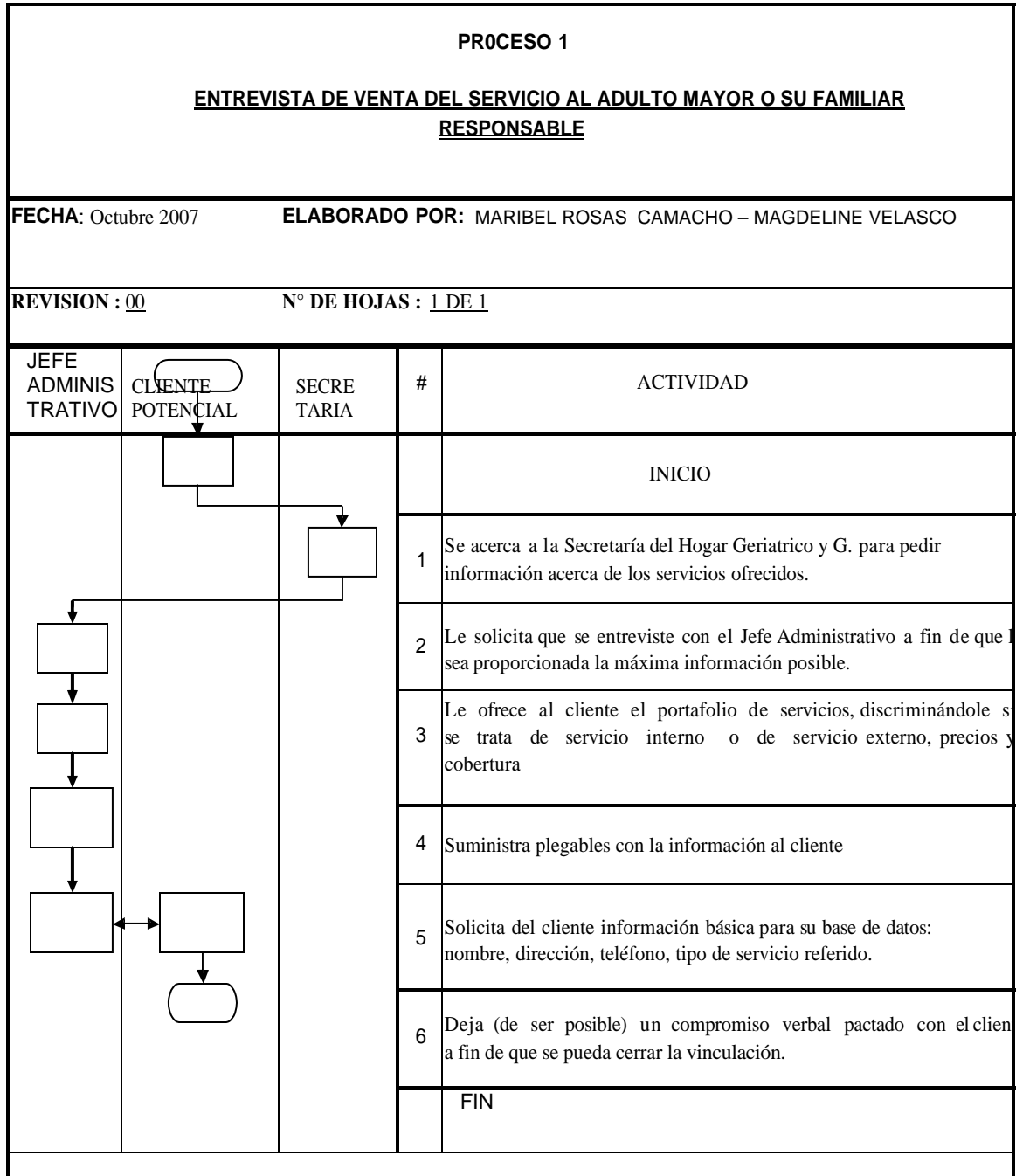


Figura 15. Proceso de vinculación del adulto mayor interno

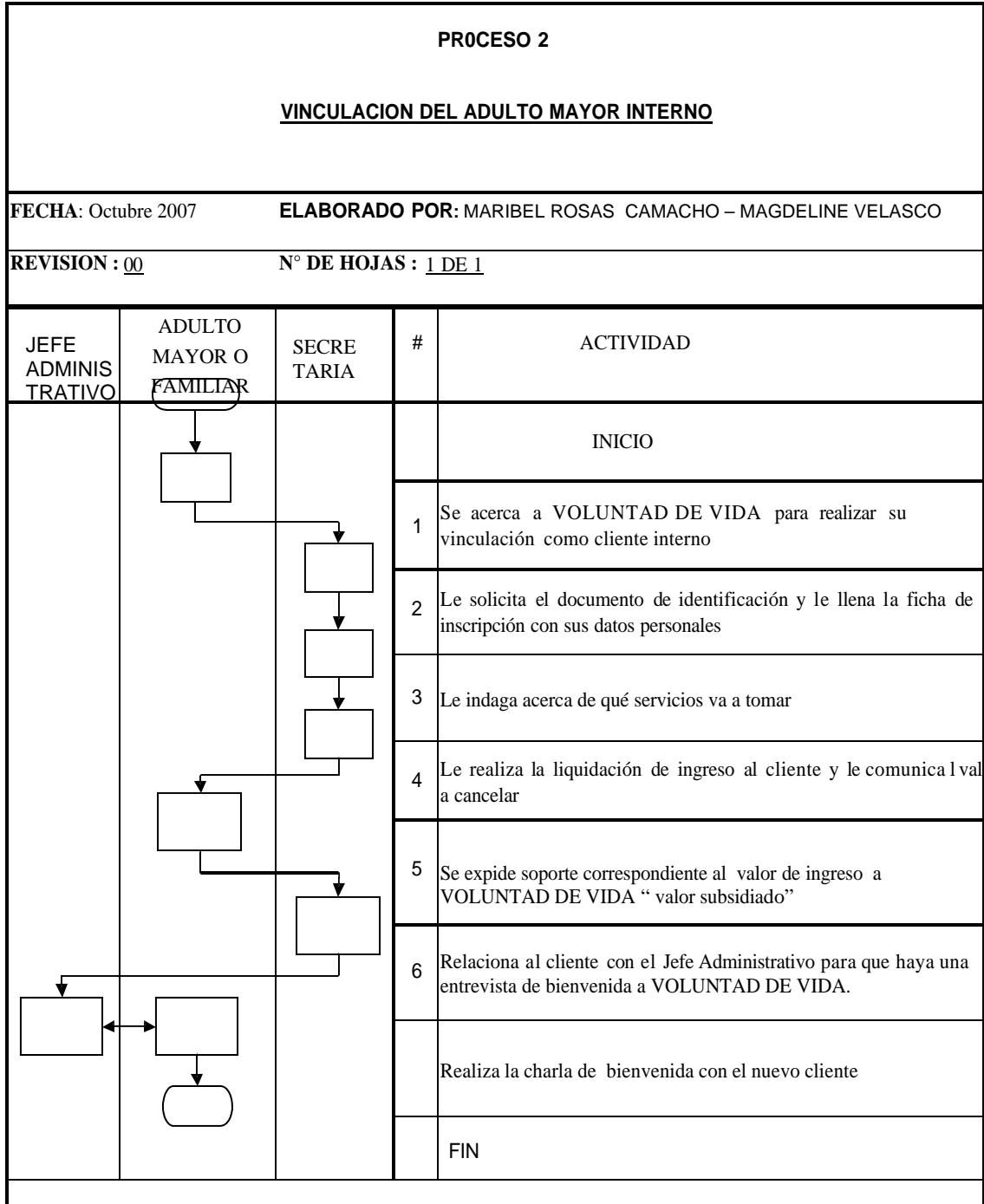


Figura 16. Proceso de vinculación del adulto mayor externo

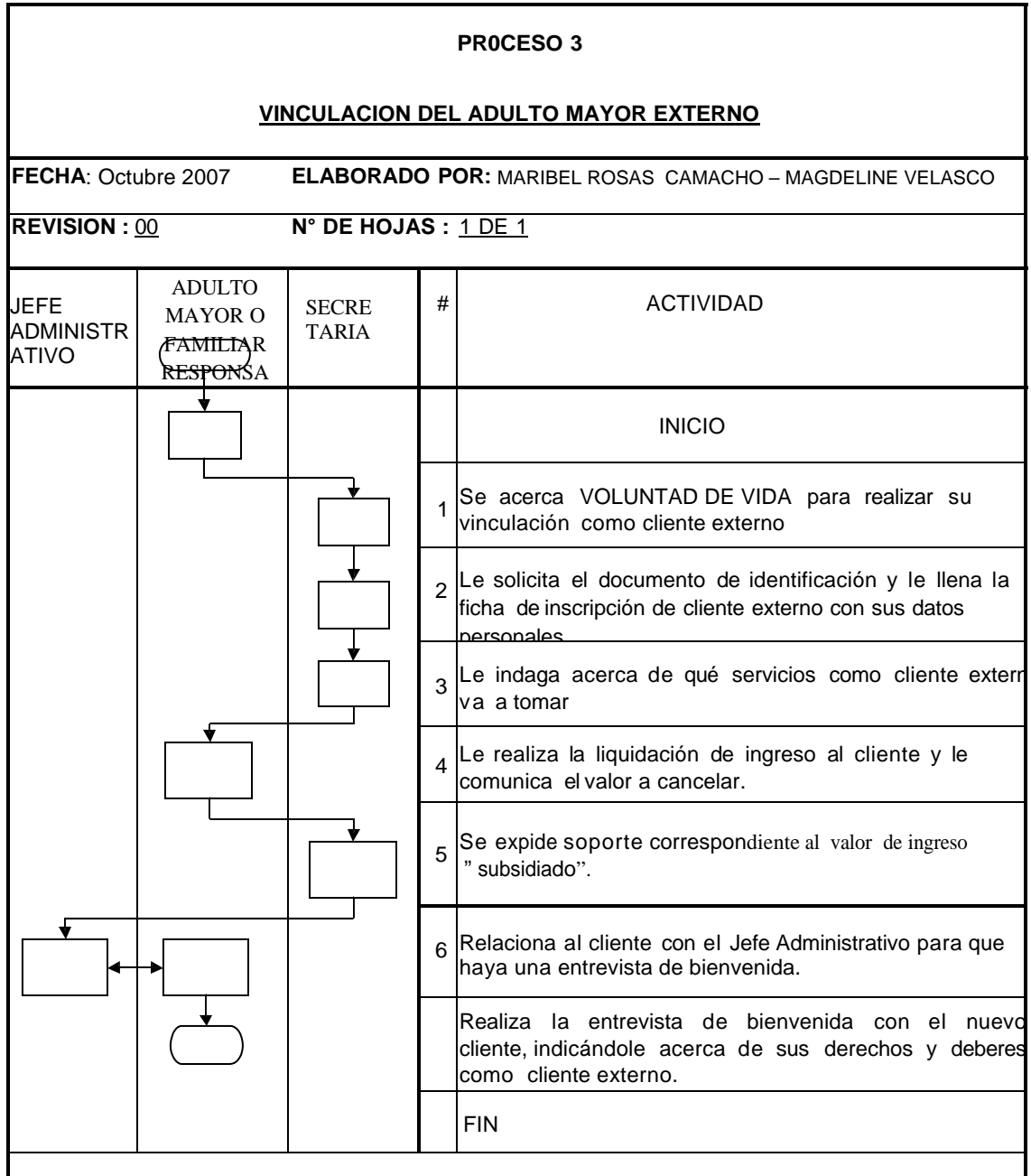


Figura 17. Proceso de compra de insumos.

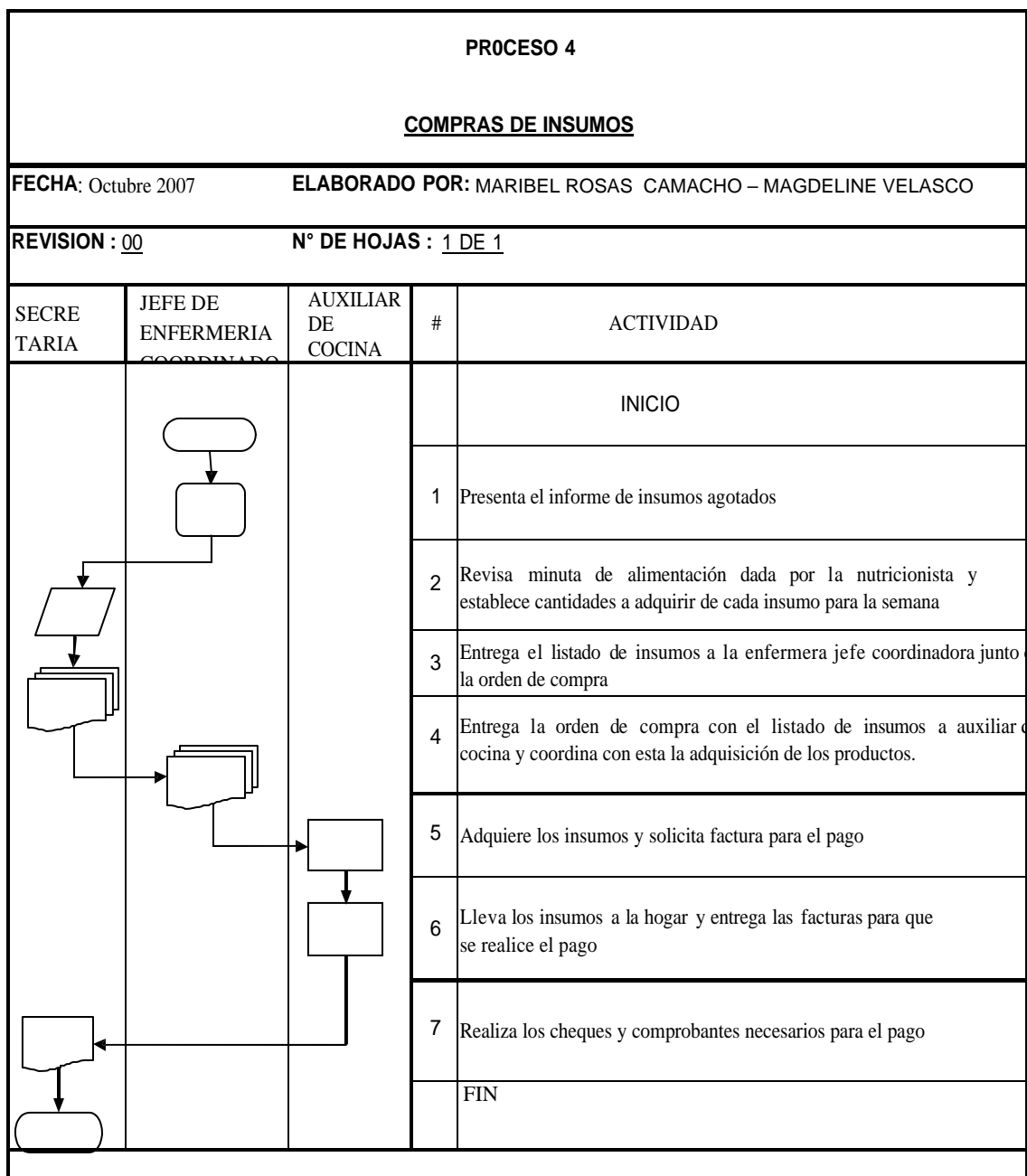


Figura 18. Proceso de instalación del adulto mayor en su nuevo Hogar

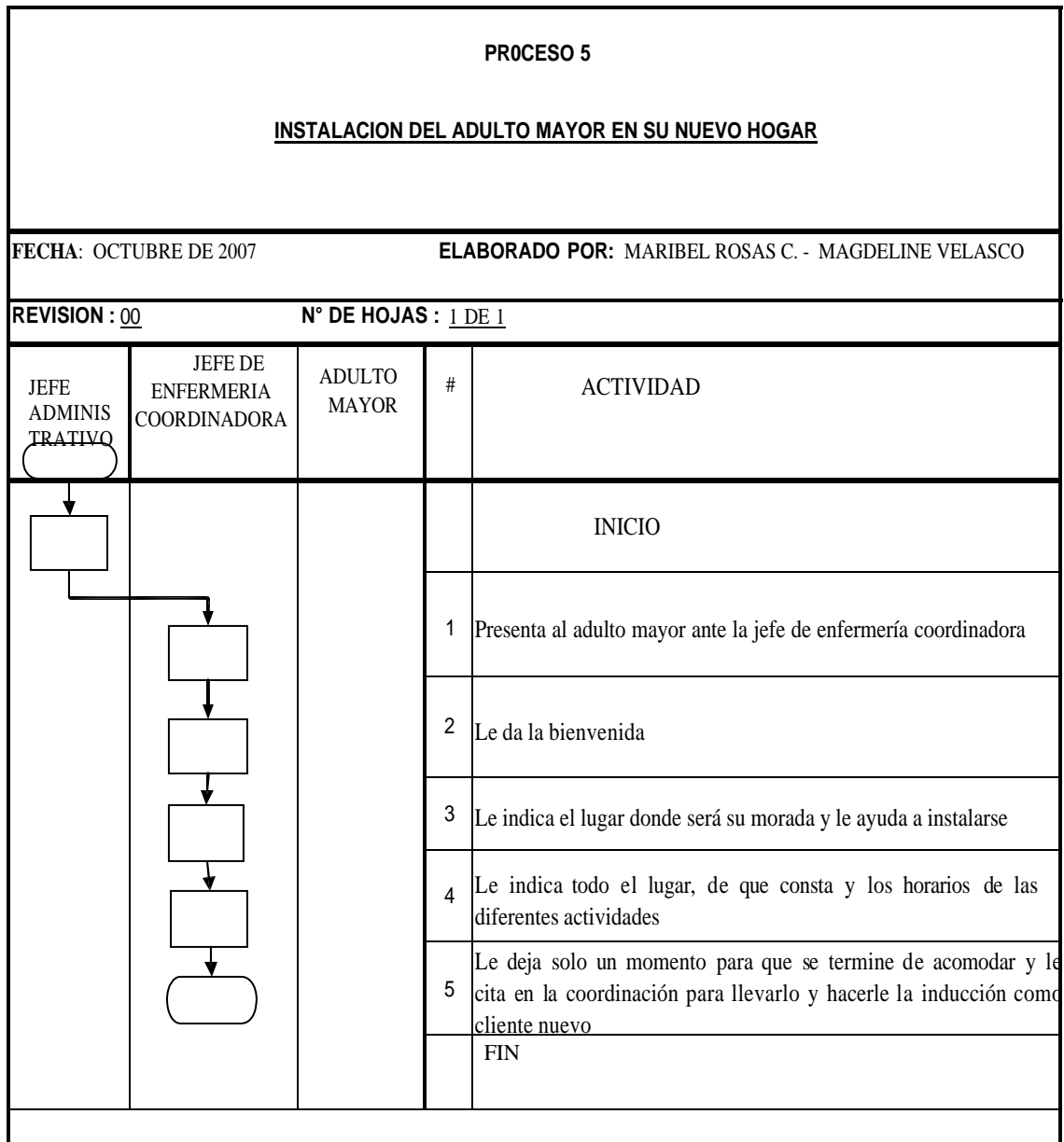


Figura 19. Proceso de inducción del adulto mayor al Hogar.

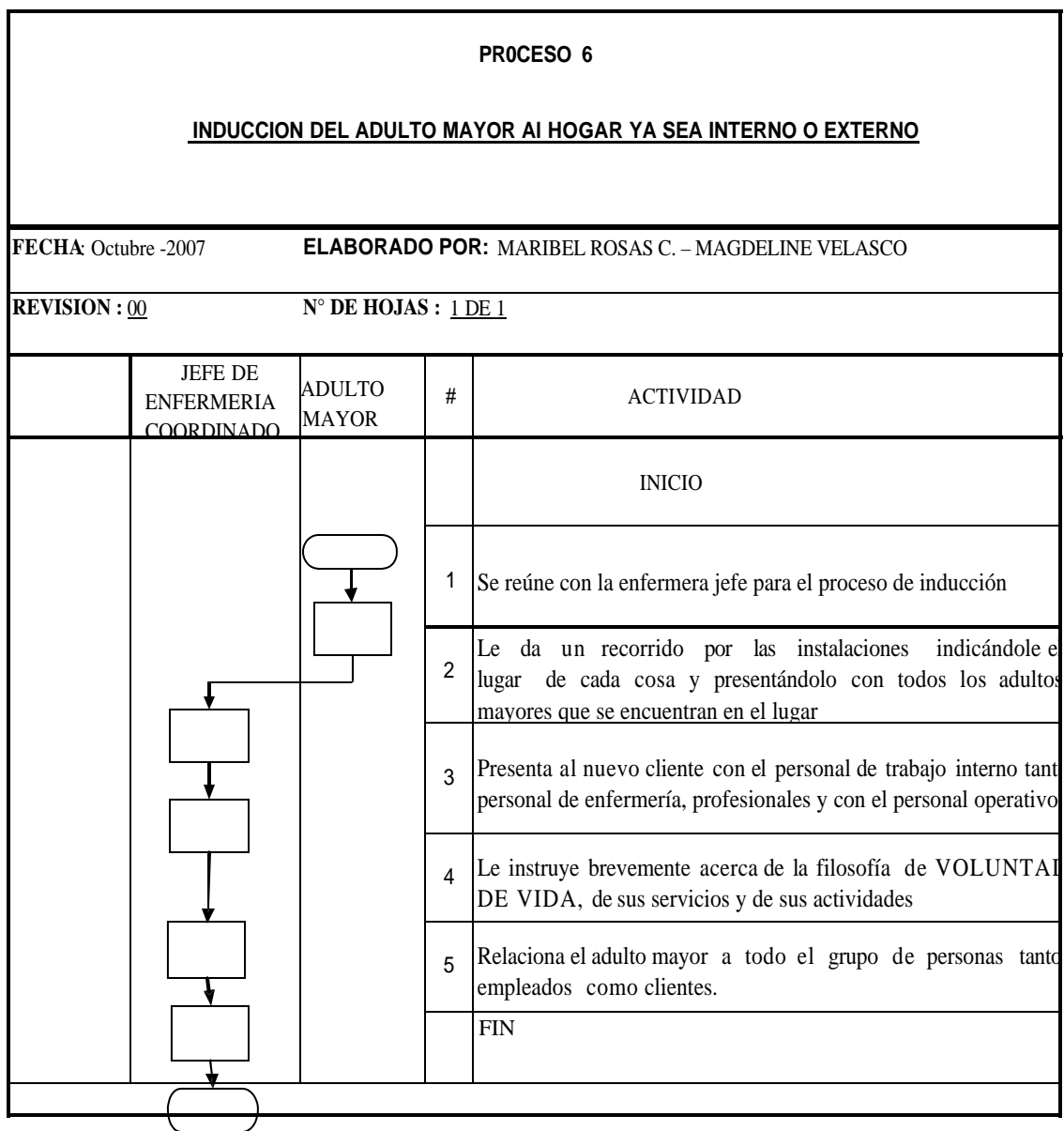
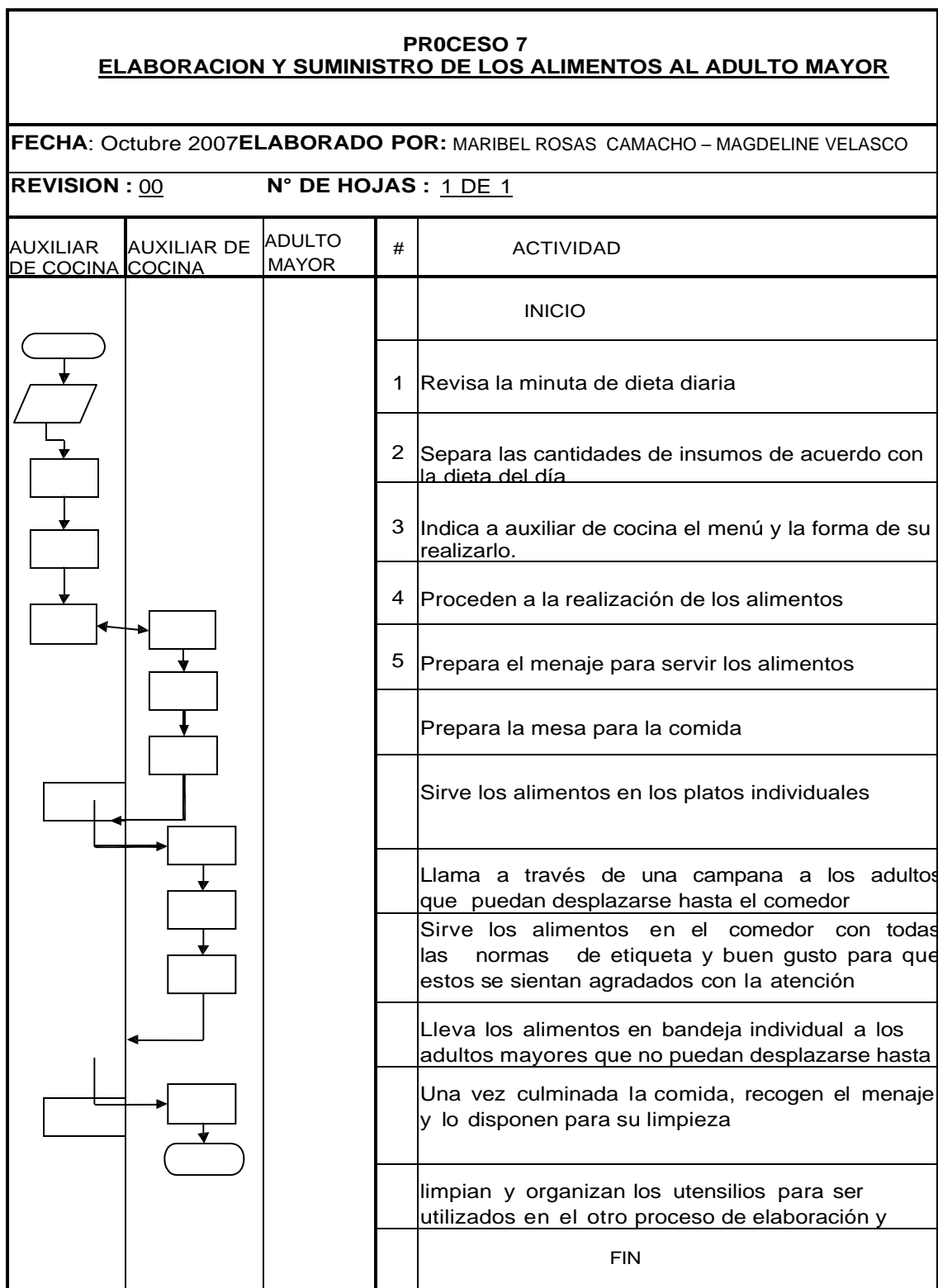


Figura 20. Proceso de elaboración y suministro de alimentos al Adulto Mayor



**3.3.5 Recursos.** Para realizar una identificación de necesidades de recursos se ha tenido en cuenta las perspectivas de la Planeación Estratégica de Comfenalco Santander y el proceso de asignación de recursos financieros, humanos, tecnológicos, de infraestructura, logísticos y de información.

**3.3.5.1 Recurso humano y principales funciones** Se presenta la relación de personal requerido.

Por nómina

- 1 Jefe administrativo
- 1 Trabajadora social
- 1 Enfermera Jefe Coordinadora
- 1 Secretaria
- 1 Recreador
- 5 Auxiliares de apoyo logístico

Por contrato de prestación de servicios

- 1 profesional de la Salud, quien realizará procedimientos de valoración médica según la necesidad de cada cliente.

Practicantes de Universidades:

- 1 Practicante – Nutricionista, quien realizará las minutas diarias de nutrición y valorará a los pacientes según patologías precisas.
- 1 Practicante – Fisioterapeuta, quien realizará las terapias ocupacionales
- 1 Practicante - Gerontología
- 1 Practicante – Psicología – trabajo social

**3.3.5.2 Recurso Físico.** Al respecto de equipos y maquinaria necesarios para el proceso de prestación de los servicios.

Cuadro 29. Implementos hospitalarios

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Elementos que componen cada unidad</b>
50	Unidades básicas	Cama de colchón, mesa de Noche de material lavable, escalerilla, y almohada forrada
5	Unidades de atención especial	Cama de 3 planos, 1 mesa de noche lavable, 1 escalerilla, 1 atril, 1 riñonera, 1 pato coprológico, 1 pisingo orinal, 1 bala de oxígeno, elementos de oxígeno terapia ( cânula nasal y flujómetro de oxígeno)
1	Cama de paro	1 cama, 1 mesa con rodachines y caprena, 1 tensiómetro, 1 fermómetro, 1 equipo de droga
3	Equipos para área de lavandería	1 lavadora, 1 secadora, 1 plancha semi industrial
1	Líneas para cocina	1 estufa de 8 puestos, freidora, plancha, baño maría, congelador, refrigerador, gratinador.

Cuadro 30. Equipo de Oficina

<b>EQUIPOS</b>	<b>ESPECIFICACIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Escritorio	Tipo Gerente	1
Escritorio	Tipo secretaria	3
Silla giratoria	Tipo gerente	1
silla giratoria	Tipo secretaria	3
archivadores	Vertical, 4 gavetas	4
mesa computador	En madera - módulos	3
basureras	Madera	25
botiquín	Madera	1
Paneles silla espera	plásticas	4
Comedor con sillas rimax	platico	5
Star T.V.		3
T.V. 21'		15
Lencería		165
teléfonos		4
telefax		1
calculadora		2

### **Equipo de Cómputo**

Tabla 2. Equipo de cómputo

<b>EQUIPOS</b>	<b>ESPECIFICACION</b>
----------------	-----------------------

2 computador	HP COMPACQ BUSINESS DESKTOP dc5000 Procesador Intel, entium IV de 2.80 GHz Microsoft Windows Xp profesional Memoria de 512 MB Disco duro de 40GB Monitor de 15 " Unidad
1 Impresora	Hewlett Packard 840
1 Estabilizador	
1 Maquina de escribir	

### **Equipo de atención en restaurante**

- 100 juegos de plato pando, plato de sopa, plato pequeño y pocillo chocolatero, plato de
- postre, tenedor, cuchara pequeña de postre, cuchara normal y cuchillo
- 100 vasos de 8 onzas
- 100 jarras plásticas
- 100 bandejas plásticas
- 10 ollas grandes
- 5 pailas grandes
- 2 juegos de batería de cocina
- 1 licuadora industrial
- 1 horno
- 1 batidora
- 1 sandwchera
- 1 esterilizador

### **Equipo para arreglo de ropa**

- 1 plancha semi - industrial
- 1 lavadora industrial
- 1 secadora

**3.3.5.3 Recurso Logístico.** La INTRANET de la Caja de Compensación cubrirá el sistema de información necesario para operar el hogar VOLUNTAD DE VIDA. También utilizará un software contable (SINAI) que facilite la elaboración de los estado financieros y el control contable de la empresa, este software debe ser adquirido teniendo en cuenta el tamaño y las necesidades de la empresa. Básicamente la utilización de este software será el procesamiento de datos estadísticos, el control contable y la elaboración de los estados financieros.

**3.3.6 Estudio de proveedores.** El procedimiento de selección, evaluación y reevaluación a proveedores para el suministro de bienes y servicios para la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, es un Subproceso Corporativo, que se encuentra en cabeza del Departamento de Compras y aplica a todas las Dependencias de la Caja, bajo los parámetros:

#### **EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

La EVALUACIÓN de proveedores está asociada a un examen para determinar hasta que grado el proveedor es capaz de satisfacer las exigencias especificadas por la Caja. Esta evaluación se hace tanto a proveedores existentes como a proveedores potenciales.

#### **CONVOCATORIA E INSCRIPCIÓN**

Cada año la Caja abre convocatoria para que las organizaciones o personas interesadas en hacer parte de la Base de Proveedores Elegibles de COMFENALCO SANTANDER participen en el proceso de inscripción y

para que los Proveedores aprobados Inactivos confirmen su interés de continuar en dicha base.

#### **VALIDACIÓN DEL REGISTRO**

Luego de recibir el formato de inscripción y los documentos relacionados por parte del proveedor, se revisa que la inscripción esté diligenciada en su totalidad y que los documentos adjuntos estén completos para su correspondiente validación.

Se revisa la información registrada en el formulario y la documentación adjunta. Si se encuentran inconsistencias en la documentación presentada, ésta se devuelve al proveedor junto con las observaciones correspondientes y se asume como no presentada.

#### **CALIFICACIÓN**

El Dpto. de Servicios Generales y Compras realiza la calificación de los proveedores potenciales y existentes inscritos con base en la información consignada en el formulario de inscripción teniendo en cuenta los criterios y parámetros definidos por la caja tales como: cumplimiento de disposiciones legales, calidad, condiciones de pago, respaldo y experiencia

#### **APROBACIÓN**

Se presenta al comité de adjudicaciones el listado de los proveedores inscritos con su respectiva clasificación para su revisión y aprobación.

La notificación de los resultados del proceso de SELECCIÓN se realizará a través de comunicación escrita o mediante la página Web [www.comfenalcosantander.com.co](http://www.comfenalcosantander.com.co). Para los proveedores que no lograron entrar a la Base de Proveedores Elegibles, la Caja establecerá un plazo

prudencial para que se acerquen al Dpto. de Servicios Generales y Compras y retiren los documentos presentados. Una vez cumplido este plazo, los documentos no reclamados serán desechados.

### **✍ EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES – REEVALUACIÓN**

La REEVALUACIÓN consiste en determinar el nivel de satisfacción de un proveedor en el suministro de productos requeridos por la Caja, o evaluación del desempeño que se realiza al proveedor luego de prestar el servicio o de entregar el bien.

### **✍ CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES**

Cuadro 31. Clasificación de proveedores

<b>Clasificación del proveedor</b>	<b>Rango de calificaciones</b>
Altamente confiable	8.5 – 10
Confiable	7.5 – 8.4
Confiabilidad Regular	6 - 7.4
No confiable	Inferior a 6

El Dpto. de Servicios Generales presenta al comité de adjudicaciones el listado de proveedores con su respectiva calificación para su revisión y se definen las acciones a seguir según el caso:

Para proveedores No confiables: Se excluye su registro de la Base de Proveedores Elegibles y se suspenden las relaciones comerciales con el proveedor por 180 días calendario. Luego de este plazo si el proveedor está interesado en presentarse nuevamente como proveedor de la Caja,

deberá realizar nuevamente el proceso de inscripción como proveedor potencial.

Para los proveedores de Confiabilidad Regular: Se le solicita al proveedor un Plan de Acción para mejorar su desempeño. Dicho plan debe presentarse en un plazo de 15 días calendario, contados a partir de la fecha en que se notifica la calificación obtenida en la reevaluación.

El comité de adjudicaciones evalúa el plan de acción presentado, el cual no debe tener una duración superior a 90 días calendario. Una vez ejecutado el plan de acción, El Dpto. de Servicios Generales reevalúa al proveedor y determina su nueva clasificación. Si el proveedor no alcanza a clasificarse como proveedor confiable, se expone el caso ante el comité de adjudicaciones para determinar si se le otorga un nuevo plazo (en este caso, el nuevo plazo no puede ser superior a 30 días calendario) o se procede según lo dispuesto para proveedores No Confiables.

Para proveedores Confiables y altamente confiables: Se les notifica la calificación obtenida junto con un comentario de felicitación, resaltando los puntos en los cuales deben mejorar según los resultados de la reevaluación.

Nota: En caso que el proveedor quede clasificado como No Confiable o Confiabilidad Regular, no haya suministrado a la Caja productos críticos y el acumulado de los eventos de compra en el periodo de reevaluación sea igual a 1, podrá continuar en la base de datos de proveedores elegibles, y se le realizarán las recomendaciones de mejora pertinentes.

Con base en lo anterior, las compras se hacen a través del departamento de compras de la Caja, con los proveedores inscritos que cumplan con los criterios previamente definidos, a su vez compras hace el análisis y expide la orden de servicio con la opción de compra mas favorable.

### **3.3.7 Distribución en Planta.**

#### **DISTRIBUCCION EN PLANTA**

El Hogar Geriátrico y Gerontológico “**Voluntad de Vida**” contara con la siguiente descripción de planta general:

##### **Zona Exterior**

- Entrada principal
- Entrada de servicio
- Zonas Verdes
- Zona de parqueo
- Zona de parqueo ambulancia
- Salidas de emergencia
- Rampa de acceso (para discapacitados)

##### **Zona Administrativa**

- Oficina de Administración
- Oficina de recepción e información
- Área de archivo y correspondencia

##### **Zona Asistencia Médica**

- Consultorio Medico
- Enfermería
- Área para terapias

### **Zona de Servicios Operativos**

- Cocina
- Lavandería
- Bodega de almacenamiento
- Baños de servicio
- Cuarto de aseo

### **Zona de Servicios Ofrecidos**

- Área de comedores
- Área de TV. y descanso
- Capilla
- Fuente en piedra y áreas de descanso
- Áreas libres para manualidades y lúdicas
- Baños auxiliares

### **Zona de Alojamiento**

- Accesos en rampas
- Alojamiento Tipo 1
- Alojamiento Tipo 2
- Alojamiento especial

**3.3.7.1 Zona de administración.** Se cuenta en Comfenalco con el edificio administrativo donde se apoyará el direccionamiento estratégico del hogar VOLUNTAD DE VIDA y se diseñará un espacio para oficinas en las instalaciones del hogar.

De acuerdo con estas necesidades específicas, el área que requiere la zona de administración es de 50 m<sup>2</sup>

**3.3.7.2 Zona de prestación de los servicios.** La zona de prestación de servicios es de 850 m<sup>2</sup>, teniendo en cuenta los espacios para la prestación de todos los servicios incluidos en el portafolio (véase figura 23 y 24)

### **3.4 CONCLUSIONES TECNICAS SOBRE LA VIABILIDAD DEL PROYECTO**

Es importante mencionar que se ha contemplado la posibilidad de expandir la capacidad física según el éxito de la gestión social y comercial, con relación al capital, a la infraestructura y equipos disponibles en el mercado.

Comfenalco Santander tiene certificación ISO 9001:2000 en todos sus procesos y todas sus sedes, esto implica que iniciado el hogar VOLUNTAD DE VIDA se adelantará una estandarización de procesos estratégicos, de apoyo y misionales del centro para lograr incluir en el alcance a esta nueva unidad de desarrollo social.

Para la prestación de los servicios establecidos en el portafolio de servicios, Comfenalco Santander por medio del HOGAR VOLUNTAD DE VIDA, está en capacidad de hacer un cubrimiento de 155 clientes, 55 como clientes internos y 100 como clientes externos.

Para la puesta en marcha del proyecto, se contará con una planta de personal compuesta por un Jefe Administrativo, una trabajadora social, una enfermera Jefe coordinadora, un profesional de la salud, una nutricionista, una secretaria, un auxiliar contable, dos cocineras, dos aseadoras, dos auxiliares de apoyo logístico y estudiantes en práctica de las especialidades en auxiliares de enfermería, terapia física, terapia ocupacional y psicología.

El HOGAR VOLUNTAD DE VIDA se localizará en PIEDECUESTA SDER.

La localización óptima del Hogar se delimita en la siguiente dirección: Barrio La Argentina Piedecuesta Santander, Calle 4ta. N 12 – 48, para lo cual existe la disponibilidad del inmueble para su adecuación, esta se determinó a través del método de puntos y teniendo en cuenta además que cumple con requisitos legales y ventajas ante las otras dos opciones de localización.

Se definieron los procesos para la prestación de los servicios tanto desde el punto de vista administrativo como desde el punto de vista operativo.

En virtud de todo lo anterior, este proyecto es viable desde el punto de vista técnico, toda vez que se cuenta con los recursos físicos, tecnológicos, humanos y administrativos para su puesta en marcha.

Figura 21. Diseño de Planta

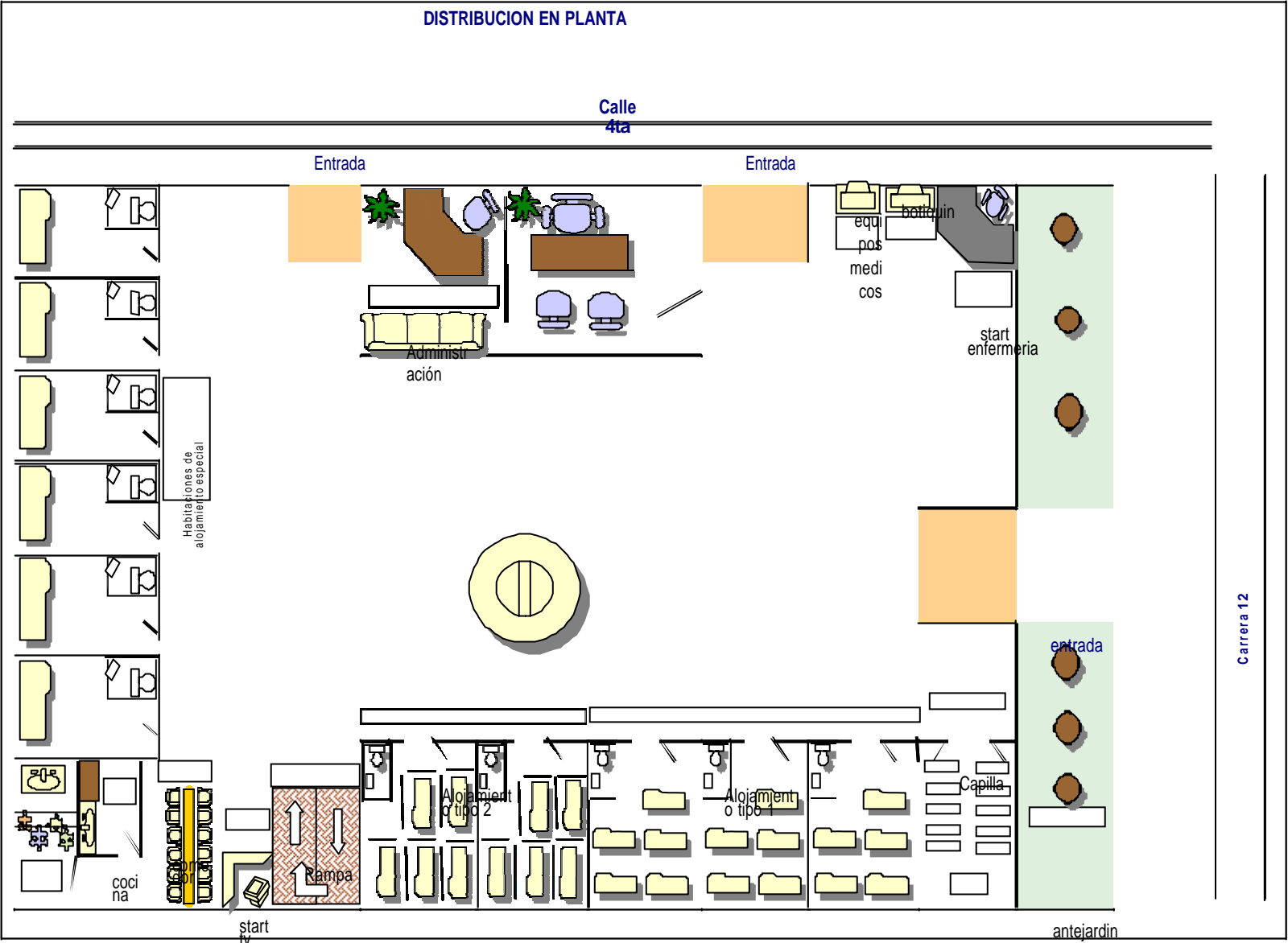


Figura 22. Panorámica Voluntad de Vida



## **4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO**

### **4.1 FORMA DE CONSTITUCION**

El hogar geriátrico es un proyecto formulado, estructurado y desarrollado por La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, regida por la Superintendencia de Subsidio Familiar. La Caja fue creada hace 40 años y al proyecto lo rige el marco legal que rige las Cajas de compensación vigente a 2007 es, así:

**LEY 21 DE 1982**

**LEY 49 DE 1990**

**LEY 100 DE 1993**

**LEY 789 de 2002**

**LEY 920 DE 2004**

Es importante resaltar los parámetros para la priorización de proyectos en la Ley, así:

#### **✍ Ley 21 de 1982**

ARTÍCULO 62. Las obras y programas sociales que emprendan las Cajas de Compensación con el fin de atender el pago del subsidio en servicios o especie, se realizarán exclusivamente en los campos y en el orden de prioridades que a continuación se señala:

- Salud.
- Programas de nutrición y mercadeo de productos alimenticios y otros que compongan la canasta familiar para ingresos bajos (obreros), definida por el

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

- Educación integral y continuidad, capacitación y servicios de:
  - Biblioteca.
  - Vivienda.
  - Crédito de fomento para industrias familiares.
  - Recreación social.
- Mercadeo de productos diferentes a los enunciados en el ordinal 2º, el cual se hará de acuerdo con la reglamentación que expida posteriormente el Gobierno Nacional.

## **4.2 CONSTITUCION DE LA EMPRESA**

**4.2.1 Visión.** El hogar geriátrico VOLUNTAD DE VIDA será en el año 2012 un centro de desarrollo integral para las personas de la tercera edad con reconocimiento departamental por su efectividad y eficiencia en el manejo de programas que involucran el bienestar de la población de tercera edad y apoyo para la reconstrucción del tejido social.

**4.2.2 Misión.** El hogar geriátrico VOLUNTAD DE VIDA presta servicios de Alojamiento, alimentación, asistencia médica y actividades para el desarrollo integral al adulto mayor; logrando la satisfacción de sus usuarios y familiares por medio de un talento humano motivado, capacitado y apoyado por TICS e Infraestructura adecuada.

### **4.2.3 Objetivos Estratégicos del hogar VOLUNTAD DE VIDA**

#### **Perspectiva social:**

Lograr beneficiar 250 personas del adulto mayor en los próximos cuatro años, incrementando su auto estima, mejorando su capacidad de relacionarse, mejorando su nivel nutricional y recuperación físico emocional.

### **Perspectiva Financiera:**

Gestionar recursos del sector Público para incrementar la cobertura.

Implementar un modelo de administración de costos que garantice la sostenibilidad Financiera.

### **Perspectiva Clientes y Mercados:**

Incrementar el número de población atendida en un 20% cada año.

Lograr una satisfacción del 95% de los usuarios de los servicios.

Realizar alianzas con entidades de transporte, restaurantes y entidades públicas.

### **Perspectiva Procesos:**

Organizar la distribución física de la infraestructura para optimizar el espacio.

Diseñar e implementar diseños dentro del marco regulatorio y antisísmico.

### **Perspectiva Talento Humano y TICS:**

Contratar personal competente.

Generar oportunidades de crecimiento profesional para el personal que labora en el hogar.

Contar con efectividad en las comunicaciones.

Tener apoyo tecnológico adecuado para la agilidad y precisión en la toma de decisiones.

#### **4.2.4 Políticas.**

✍ Contar con procedimientos que apoyen la transparencia en el manejo los

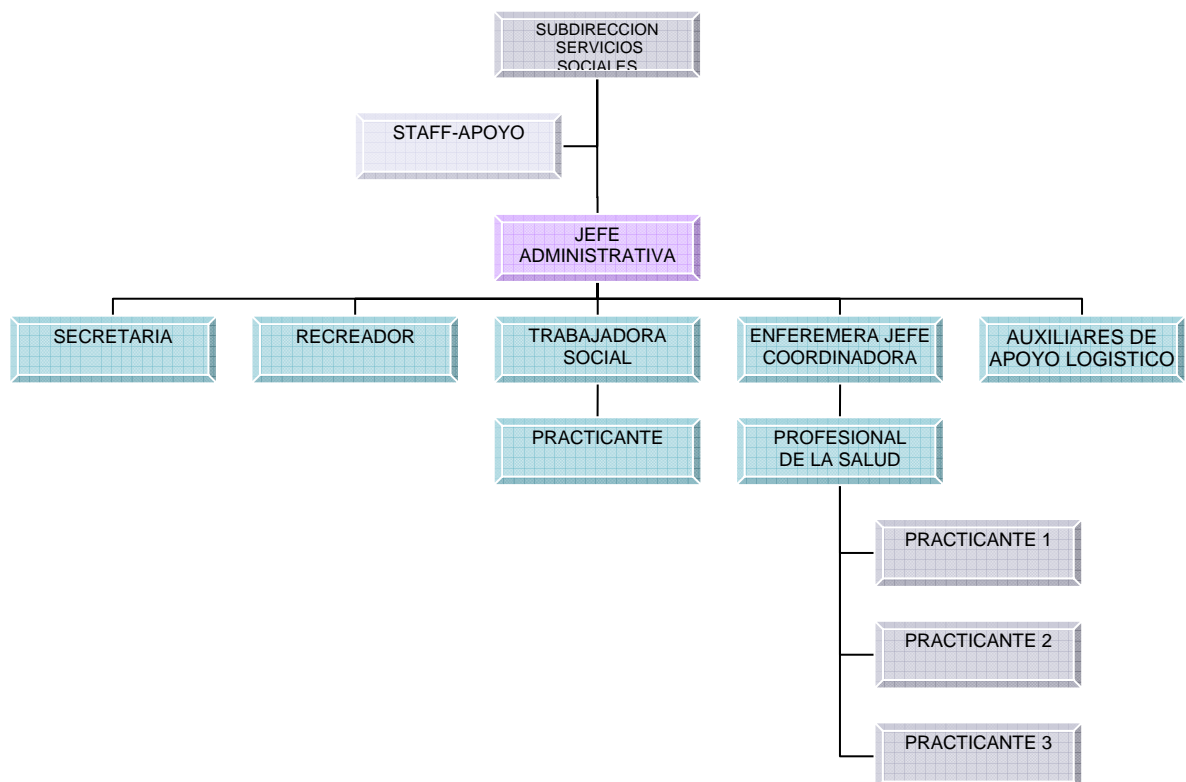
recursos.

- ✍ Tener criterios objetivos para la negociación con proveedores.
- ✍ Contratar personal calificado, idóneo y con experiencia, dotado de alta calidad humana.
- ✍ Los adultos mayores que gocen de buenas condiciones de salud serán incluidos en la programación de actividades de limpieza y oficios varios con el fin de hacer sentir útil al adulto mayor y a la vez disminuir el costo por operatividad.
- ✍ Realizar inversiones que maximicen el impacto social y económico en la población de la tercera edad del área metropolitana de Bucaramanga.

### 4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

#### 4.3.1 Organigrama.

Figura 23. Organigrama



El Hogar Geriátrico y Gerontológico es una unidad de negocio que depende directamente de la Subdirección de servicios sociales; todo el personal del Hogar dependerá del Jefe Administrativo, a partir de este cargo es que se presupuesta la asignación salarial; la contratación se hará a través de bolsa de empleo para todos los cargos no obstante se aclara que el cargo del profesional de la salud el contrato será por prestación de servicios.

#### 4.3.2 Descripción y perfil de cargos.

Cuadro 32. Descripción cargo Jefe Administrativo

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Jefe Administrativo de Voluntad de Vida
<b>DEPENDENCIA</b>	Subdirección Servicios sociales
<b>CARGO AL QUE REPORTA</b>	Subdirector Servicios sociales
<b>OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>	
Planear, coordinar y controlar las actividades realizadas en el hogar geriátrico, garantizando la atención integral y oportuna de los usuarios, así como el cumplimiento de los objetivos financieros y de prestación de servicios establecidos.	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	

- Autorizar los servicios solicitados en y coordinar la remisión a otras instituciones en el nivel correspondiente garantizando integridad y continuidad en la atención.
- Elaborar, ejecutar y controlar los presupuestos y planes operativos de la clínica, incluyendo el presupuesto de inversiones (equipos, insumos).
- Coordinar, supervisar y evaluar las funciones desempeñadas por el personal.
- Elaborar y analizar informes periódicos de las actividades realizadas en el hogar.
- Proporcionar recurso humano capacitado y eficiente.
- Evaluar y controlar las necesidades de la en cuanto a medicamentos, suministros, alimentos, equipos y demás elementos necesarios para la prestación de los servicios, con el fin de controlar el costo de los mismos.
- Establecer los mecanismos para obtener información oportuna y suficiente que contribuya en la toma de decisiones
- Controlar y verificar la satisfacción del cliente interno ( Capacitación, Remuneración)
- Y todas aquellas responsabilidades que le sean asignadas pro el jefe inmediato.

## **RELACIONES DE TRABAJO**

### **AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES**

**Decisiones que toma por su mismo:** Autorizaciones de servicios, remisiones, compras menores, cambios de turnos, gastos de mantenimiento.

**Decisiones que tomas consultando al Jefe inmediato:** Compras de muebles y equipos, selección de personal, elaboración de contratos de prestación de servicios y demás que sobrepasen los limites permitidos para el nivel del cargo

## **PERFIL DEL CARGO**

### **EDUCACION**

Profesional universitario en el área de salud con especialización en Gerencia o Administración de Servicios de Salud

### **FORMACION**

Conocimiento en la NTC ISO 9000.

### **ENTRENAMIENTO**

Manejo de software de escritorio
<b>EXPERIENCIA</b>
Mínimo tres años de experiencia en cargos similares.
<b>RESPONSABILIDADES</b>
<p><b>GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS:</b> Responde por el presupuesto del área.</p> <p><b>INFORMACION:</b> Disposición y reserva de la información contenida en los diferentes documentos que en razón del ejercicio de su cargo le corresponde realizar, analizar y/o conocer.</p> <p><b>EQUIPOS Y MAQUINAS:</b> Por el uso de los equipos de cómputo, software, elementos de papelería, libros de consulta y demás elementos suministrados para el desarrollo de sus labores.</p>
<b>ESFUERZOS</b>
<b>Exigencias laborales derivadas de la actividad física del trabajador:</b>
<b>Esfuerzo de aplicación física:</b> El cargo exige un mínimo de esfuerzo físico de naturaleza fatigosa.
<p><b>Esfuerzo Mental:</b> Requiere una atención mental alta. Exigen una concentración extrema y exigente.</p> <p><b>Premio al tiempo:</b> La tarea requiere de exigencia del tiempo y es susceptible a modificación</p> <p><b>Complejidad y rapidez:</b> exige análisis y toma de decisiones durante la jornada</p> <p><b>Atención:</b> esfuerzo necesario para centrar la conciencia en una tarea particular.</p> <p><b>Variedad:</b> la tarea requiere de variedad, motivación y crecimiento intelectual</p> <p><b>Nivel de responsabilidad del cargo:</b> alto nivel de responsabilidad</p> <p><b>Posibilidades de autonomía:</b> alta posibilidad del tomar decisiones en los asuntos relacionados con el cargo.</p>
<b>SALUD OCUPACIONAL</b>
<b>CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGOS</b>
<b>Riesgos:</b> Tareas con riesgos mínimos para la salud o para ocasionar accidentes de trabajo y/o enfermedad profesional
<b>Condiciones Ambientales</b>
<b>Riesgos Físicos</b>

Ruido: Predominio de Bajas frecuencias, interfiere con la concentración pero no con la comunicación.

Iluminación: Trabajo habitual de oficina con nivel de iluminación adecuado con combinación de luz natural y artificial, pero con presencia de dos o tres condiciones adversas (deslumbramiento, contrastes inadecuados, presencia de sombras).

Temperaturas: Eventual sensación de disconfort térmico frío o calor que varia de acuerdo a las condiciones climáticas.

### **Riesgos Químicos**

Polvo: Percepción subjetiva de emisión de polvos sin depósito sobre superficies pero evidenciables en presencia de la luz.

### **Riesgos Biológicos**

Virus: El cargo no presenta exposición al riesgo.

Bacteria: El cargo no presenta exposición al riesgo.

### **Condiciones de seguridad**

#### **Eléctricos**

Conexiones eléctricas: Los puntos eléctricos no deben ser sobrecargados de tomas.

#### **Locativos**

Distribución del área: El espacio suficiente para el buen desarrollo de la tarea, con óptimas condiciones de orden y aseo.

### **Condiciones Ergonómicas**

Sobrecarga y esfuerzos: El cargo no representa exposición al riesgo, Requiere de desplazamientos pero sin carga, sin esfuerzo físicos, ni movimientos repetitivos

Postura Habitual: Sedente un 80% de la jornada laboral sin inclinación.

Diseño del puesto: Puesto de trabajo sentado que requiere de un buen diseño de la silla.

### **Condiciones Psicosociales**

Carga de Trabajo: La jornada habitual exige el cumplimiento del horario asignado. Jornada partida con periodo de descanso.

Atención al cliente: Manejo continuo y permanente de emociones y conflictos del público que tiene contacto con el cargo.

Cuadro 33. Descripción cargo Secretaria

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Secretaria
<b>DEPENDENCIA</b>	Hogar Geriátrico y Gerontológico
<b>CARGO AL QUE REPORTA</b>	Jefe Administrativo
<b>OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>	
Servir de soporte y apoyo en la ejecución de las actividades administrativas propias del Área Staff asignada.	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibir, seleccionar, clasificar, tramitar, remitir y archivar todo tipo de correspondencia que se genere por la operación propia del área.</li> <li>➤ Llevar el control de la agenda de actividades a desarrollar e informar oportunamente de las mismas a los interesados.</li> <li>➤ Dar trámite y diligenciar todo tipo de documento específico de las operaciones propias de la subdirección (Facturas, novedades de personal, documentos contables, actas, etc.).</li> <li>➤ Elaborar los informes requeridos por entes de control, entidades externas, dependencias de la Caja y su jefe inmediato (Cuadros de presupuesto, estadísticas, balances, etc.).</li> <li>➤ Atender visitas y llamadas telefónicas de público en general y personal de la Caja dando respuesta oportuna a sus solicitudes.</li> <li>➤ Controlar y verificar el inventario de la oficina.</li> <li>➤ Realizar las actividades asignadas a su puesto de trabajo que son específicas de la operación del área.</li> <li>➤ Ejecutar, controlar y legalizar los pagos de Caja menor (Aplica a las áreas que tienen Caja menor).</li> <li>➤ Realizar todas aquellas actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato.</li> </ul>	
<b>RELACIONES DE TRABAJO</b>	
<b>RELACIONES INTERNAS</b>	
Con todos los cargos y/o Dependencias involucradas en el desarrollo de las actividades propias del área.	
<b>COMITÉS</b>	
Ninguno	
<b>RELACIONES EXTERNAS</b>	
Público en general y con todas aquellas entidades públicas y privadas involucradas en el desarrollo de las actividades propias del área.	
<b>AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES</b>	

<p><b>DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO</b> Ninguna</p> <p><b>DECISIONES QUE SE TOMAN CONSULTANDO AL JEFE INMEDIATO</b> Novedades de personal. Pagos de caja menor. Cambios y/o actualización de la agenda. Cambios y ajustes en documentos e informes.</p>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>
<b>EDUCACION</b>
Tecnólogo en Administración ó áreas afines; ó equivalente en estudios universitarios (mínimo seis semestres).
<b>FORMACION</b>
N.A
<b>ENTRENAMIENTO</b>
Software específico del área (9 horas). Conocimiento de los Subprocesos en los que participa (4 horas). Generalidades del SGC de Comfenalco Santander (1 hora). Manejo del Software Isolución (Acceso y consulta de documentos) (2 horas).
<b>EXPERIENCIA</b>
Mínimo dos años de experiencia en cargos similares.
<b>RESPONSABILIDADES</b>
DINERO: Efectivo de Caja menor (3 SMMLV) en promedio por día. INFORMACIÓN: Informes, correspondencia y otros documentos propios del área. EQUIPOS Y MAQUINAS: Equipo de cómputo, teléfono, calculadora, fax (SMMLV).
<b>ESFUERZOS</b>
<b>Exigencias laborales derivadas de la actividad física del trabajador:</b>
<b>Esfuerzo de aplicación física:</b> El cargo exige un mínimo de esfuerzo físico de naturaleza fatigosa.
<b>Esfuerzo Mental:</b> Requiere una atención mental continua, superior a lo normal
<b>SALUD OCUPACIONAL</b>
<b>CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGOS</b>
<b>Riesgos:</b> Tareas con riesgos mínimos para la salud o para ocasionar accidentes de trabajo y/o enfermedad profesional.
<b>Condiciones Ambientales</b>
<b>Riesgos Físicos</b>
<b>Ruido:</b> Bajas frecuencias, no debe haber dificultad para escuchar una conversación a mas de dos metros.
<b>Iluminación:</b> Trabajo habitual de oficina con requerimientos de

combinación de luz natural y artificial sin sombras.
<b>Temperaturas:</b> Condiciones adecuadas de confort térmico.
<b>Riesgos Químicos</b>
Polvo: Sin exposición a partículas de polvo inorgánicos, orgánicos (vegetales) y sintéticos.
<b>Riesgos Biológicos</b>
Virus y Bacterias: el cargo no presenta exposición al riesgo.
<b>Condiciones de seguridad</b>
<b>Eléctricos</b>
<b>Conexiones eléctricas:</b> Los puntos eléctricos no se deben sobrecargar de tomas.
<b>Locativos.</b>
<b>Distribución del área:</b> Debe contar con espacio suficiente para el buen desarrollo de la tarea, con óptimas condiciones de orden y aseo.
<b>Condiciones Ergonómicas</b>
Sobrecarga: El cargo no representa exposición al riesgo Postura Habitual: Sedente un 80% de la jornada laboral sin inclinación. Diseño del puesto: Puesto de trabajo sentado que requiere de un buen diseño de la silla Condiciones Psicosociales Carga de Trabajo: Cumplimiento del turno asignado, jornada partida con horario flexible. Atención al Cliente: Manejo de conflictos y emociones del público que tiene contacto con el cargo.

Cuadro 34. Descripción cargo Enfermera jefe

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Enfermera Jefe coordinadora
<b>DEPENDENCIA</b>	Hogar Geriátrico y Gerontológico
<b>CARGO AL QUE REPORTA</b>	Jefe administrativo del Hogar G.
<b>OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>	
Responder ante la gerencia por el buen desempeño, eficiencia y eficacia laboral del personal que realiza las practicas medica y paramédicas en el hogar.	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	

- Velar por buen estado de salud de los usuarios.
- Supervisar las labores ejecutadas por sus subalternos.
- Velar por el cabal cumplimiento de las funciones de sus subalternos.
- Mantener constante comunicación con los docentes de cada especialidad de estudiantes para organizar los horarios de práctica y las evaluaciones de los mismos.
- Elaborar los informes pertinentes para ser presentados ante la gerencia.
- Supervisar y evaluar los diferentes procedimientos asignados al personal a su cargo.
- Coordina labores de ocio atento y educativas con el personal de campo de práctica para desarrollar con los usuarios y familiares de estos.
- Da asesoría al grupo de estudiantes que estén asignados a la fundación.
- Planea, programa, organiza, coordina, supervisa y evalúa las actividades del área de práctica en compañía de los tutores de cada especialidad.
- Coordinar acciones de salud con el equipo interdisciplinario, acorde a las necesidades del usuario y priorizando su atención.
- Realizar periódicamente una evaluación de las prácticas de los estudiantes.
- Revisar la prescripción médica y entregarla a los familiares de los usuarios para su adquisición.
- Vigilar y preceder el suministro de medicamentos.
- Establecer control de los recursos materiales asignados.
- Mantener constante comunicación con los docentes de cada especialidad de estudiantes para organizar los horarios de práctica y las evaluaciones de los mismos.
- Elaborar los informes pertinentes para ser presentados ante la gerencia.
- Brindar educación e información eficaz a los usuarios sobre todas sus inquietudes y sobre los servicios ofrecidos en el hogar.
- Y todas aquellas responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato

## **RELACIONES DE TRABAJO**

### **RELACIONES INTERNAS**

Personal de la clínica Comfenalco, subdirección salud.

### **COMITÉS**

Comité de vigilância epidemiológica, comité de historias clínicas, residuos de comité de residuos hospitalarios.

<b>AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES</b>
<b>DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO</b>
Atención a los usuarios en los aspectos humano, técnico y profesional.  Clasificación de procedimientos y autorización o no de los mismos según el nivel de complejidad y de urgencia y el régimen al cual pertenece el usuario.
<b>DECISIONES QUE SE TOMAN CONSULTANDO AL JEFE INMEDIATO</b>
<b><i>Autorización de remisiones, casos especiales o excepciones en asuntos administrativos.</i></b>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>
<b>EDUCACION</b>
Título universitario en Enfermería.
<b>FORMACION</b>
<b>ENTRENAMIENTO</b>
Conocimiento en el software AUDIMEDI (8 horas), Software SICCOMF (20 horas). Conocimiento de los Subprocesos en los que participa (4 horas), Generalidades del SGC de Comfenalco Santander (1 hora). Manejo del Software Isolucion (Acceso y consulta de documentos) (2 horas).
<b>EXPERIENCIA</b>
Mínimo tres años de experiencia en cargos similares
<b>RESPONSABILIDADES</b>
<b>GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS:</b> Ninguna <b>INFORMACION:</b> Disposición y reserva de la información contenida en las historias clínicas, Informes epidemiológicos y demás documentos que en razón del ejercicio de su cargo le corresponde realizar, analizar y/o conocer. <b>EQUIPOS Y MAQUINAS:</b> Equipos médicos, Instrumental, materiales e insumos requeridos para el desempeño de su cargo, guías de atención o protocolos de manejo. Por el buen uso de los equipos de computo, software, equipos médicos y científicos y demás elementos suministrados para el desarrollo de sus labores.
<b>ESFUERZOS</b>
<b>Exigencias laborales derivadas de la actividad física del trabajador:</b>
<b>Esfuerzo de aplicación física:</b> El cargo exige un esfuerzo físico mediano de naturaleza fatigosa.

<p><b>Esfuerzo Mental:</b> Requiere una atención mental alta. Exigen una concentración extrema y exigente.</p> <p>Apremio de tiempo: la tarea requiere de exigencia del tiempo y es susceptible a modificación</p> <p>Complejidad y rapidez: exige análisis y toma de decisiones durante la jornada</p>
<p><b><i>Atención: esfuerzo necesario para centrar la conciencia un una tarea particular</i></b></p>
<p>Variedad: la tarea requiere de variedad, motivación y crecimiento intelectual</p> <p>Nivel de responsabilidad del cargo: alto nivel de responsabilidad</p> <p>Posibilidades de autonomía: alta posibilidad del tomar decisiones en los asuntos relacionados con el cargo</p>
<p><b>SALUD OCUPACIONAL</b></p>
<p><b>CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGOS</b></p>
<p><b>Riesgos:</b> Tareas con riesgo mediano para la salud o para ocasionar accidentes de trabajo y/o Enfermedad profesional</p>
<p><b>Condiciones Ambientales</b></p>
<p><b>Riesgos Físicos</b></p> <p>Ruido: Predominio de Bajas frecuencias, interfiere con la concentración pero no con la comunicación.</p> <p>Iluminación: Trabajo habitual de oficina con nivel de iluminación adecuado con combinación de luz natural y artificial, pero con presencia de dos o tres condiciones adversas (deslumbramiento, contrastes inadecuados, presencia de sombras)</p> <p>Temperaturas: Eventual sensación de discomfort térmico frío o calor que varia de acuerdo a las condiciones climáticas.</p> <p>Malos olores: Exposición minina a malos olores por el tratamiento y cuidado de pacientes</p>
<p><b>Riesgos Químicos</b></p> <p>Polvo: Percepción subjetiva de emisión de polvos sin deposito sobre superficies pero evidenciables en presencia de la luz.</p> <p>Líquidos: Contacto continuo con líquidos corporales de precaución universal.</p>
<p><b>Riesgo Mecánico</b></p> <p>Herramientas manuales: Manipulación de instrumentos críticos, semicríticos y corto punzantes de manejo quirúrgico</p>

<b>Riesgos Biológicos</b>
Virus: Exposición permanente con secreciones y/o sangre Bacteria: Manipulación permanente durante la jornada con material contaminado o desechos ordinarios
<b>Condiciones de seguridad</b>
<b>Eléctricos</b>
Conexiones eléctricas: Los puntos eléctricos no deben ser sobrecargados de tomas
<b>Locativos</b>
Distribución del área: El espacio suficiente para el buen desarrollo de la tarea, con optimas condiciones de orden y aseo
<b>Condiciones Ergonómicas</b>
Sobrecarga y esfuerzos: Requiere de desplazamientos permanentes, manipulación de pacientes y de instrumental Postura Habitual: de pie durante el 80% de la jornada laboral con inclinación Diseño del puesto: Puesto de trabajo de pie, alternando con la posición sentando, con buen diseño de la silla
<b>Condiciones Psicosociales</b>
Carga de Trabajo: La jornada habitual exige el cumplimiento del turno asignado. (jornadas diurnas o nocturnas)  Atención al cliente: Manejo continuo y permanente de emociones y conflictos del público que tiene contacto con el cargo.

Cuadro 35. Descripción del cargo Profesional de la Salud

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Profesional de la Salud I
<b>DEPENDENCIA</b>	Hogar Geriátrico y Gerontológico
<b>CARGO AL QUE REPORTA</b>	Enfermera Jefe - Coordinadora
<b>OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>	
Participa en el diagnostico y pronostico del estado de salud de los usuarios haciendo énfasis en las características propias de la edad de los mismos.	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	

- Responder oportunamente al llamado de sus servicios.
- Velar por la salud de los usuarios, proporcionando calidad en el estado de su salud.
- Brindar atención integral y oportuna estableciendo prioridades.
- Participar activamente en el reporte oportuno de las enfermedades de notificación obligatoria y los demás informes exigidos por las entidades de salud.
- Diligenciar las historias clínicas de forma completa y correcta para todos los pacientes.
- Aplicar correctamente los protocolos de manejo y/o guías de atención aceptados internacionalmente.
- Realiza control médico a los usuarios cuando es necesario.
- Responde por la realización correcta de la prescripción médica.
- Desarrolla labores educativas con los usuarios y familiares de éstos y asesora al grupo de estudiantes asignados al Hogar
- Apoya la realización de actividades educativas a nivel intra y extra mural.

#### **RELACIONES DE TRABAJO**

#### **RELACIONES INTERNAS**

Con el personal de las dependencias de la Subdirección Salud, involucrados en la prestación del servicio y personal de autorizaciones del área de aseguramiento.

#### **COMITÉS**

Comité de vigilancia Epidemiológica de la IPS (COVE).  
 Comité de farmacia y terapéutica (por convocatoria)  
 Comité de Historias Clínicas (por convocatoria).  
 Comité técnico-científico (por convocatoria).  
 Comité de gestión ambiental (por convocatoria)  
 Comité de Infección Hospitalaria. (Aplica para cargo en la Clínica Comfenalco)

#### **AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES**

#### **DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO**

<p>Atención urgencias y hospitalización 1 Nivel (M. URGENCIAS).  Atención especializada de II nivel de complejidad.  Horario de turnos.  Ínter consultas y remisiones a especialistas.  Atención del paciente en todos sus aspectos: humano, técnico y profesional.</p>
<p><b>DECISIONES QUE SE TOMAN CONSULTANDO AL JEFE INMEDIATO</b></p>
<p>Autorización de servicios (POS y No POS).  Remisión a otras IPS.  Asesorías en aspectos administrativos.</p>
<p><b>PERFIL DEL CARGO</b></p>
<p><b>EDUCACION</b></p>
<p>Título profesional en Medicina General u Odontología de instituciones reconocidas por el ICFES.</p>
<p><b>FORMACION</b></p>
<p>Conocimiento de Protocolos de manejo o guías de atención.  Actualización permanente en su especialidad.  Conocimiento general de los planes de atención obligatoria (POS y POSS)</p>
<p><b>ENTRENAMIENTO</b></p>
<p>Manejo de los Software específicos (8 horas), SIMON (Médicos UMO), software medicina (Médicos UISS) Software SICCOMF (Médicos Clínica, 20 horas), software de Odontología, 8 horas (Odontólogos), Conocimiento de los Subprocesos en los que participa (4 horas), Generalidades del SGC de la Caja (1 hora), Manejo de Software Isolución (2 horas, en acceso y Consulta de documentos).</p>
<p><b>EXPERIENCIA</b></p>
<p>Mínimo dos años de experiencia en cargos similares de su área.</p>
<p><b>RESPONSABILIDADES</b></p>
<p>DINERO: Ninguno  INFORMACIÓN: Disposición y reserva de la información contenida en las historias clínicas, Informes epidemiológicos.  EQUIPOS Y MAQUINAS: Equipos e instrumental Odontológicos, otros implementos menores y equipos de computo (6 SMMLV) aplica para ODONTOLOGOS.  Equipo de médicos (órganos de los sentidos, tensiómetro, fonendoscopio y otros implementos menores), terminar de computadora e impresora (4 SMMLV) aplica para MEDICOS.</p>
<p><b>ESFUERZOS</b></p>
<p><b>Exigencias laborales derivadas de la actividad física del trabajador:</b></p>
<p><b>Esfuerzo de aplicación física:</b> El cargo exige un mínimo de esfuerzo físico de naturaleza fatigosa.</p>

<b>Esfuerzo Mental:</b> Requiere una atención mental frecuente, pero normal para realizar el trabajo.
<b>SALUD OCUPACIONAL</b>
<b>CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGOS</b>
<b>Riesgos:</b> Tareas con riesgo mediano para la salud o para ocasionar accidentes de trabajo y/o enfermedad profesional.
<b>Condiciones Ambientales</b>
<b>Riesgos Físicos</b>
Ruido: Predominio de Bajas frecuencias, interfiere con la concentración pero no con la comunicación.
Iluminación: Trabajo habitual de oficina con nivel de iluminación adecuado con combinación de luz natural y artificial, pero con presencia de dos o tres condiciones adversas (deslumbramiento, contrastes inadecuados, presencia de sombras)
Temperaturas: Eventual sensación de disconfort térmico frío o calor que varía de acuerdo a las condiciones climáticas.
<b>Riesgos Químicos</b>
Polvo: Percepción subjetiva de emisión de polvos sin depósito sobre superficies pero evidenciables en presencia de la luz.
<b>Riesgos Biológicos</b>
Virus: Exposición permanente a secreciones y/o sangre. Bacteria: Manipulación ocasional durante la jornada de material contaminado.
<b>Condiciones de seguridad</b>
<b>Eléctricos</b>
Conexiones eléctricas: Los puntos eléctricos no deben ser sobrecargados de tomas
<b>Locativos</b>
Distribución del área: El espacio suficiente para el buen desarrollo de la tarea, con óptimas condiciones de orden y aseo.
<b>Condiciones Ergonómicas</b>

<p>Sobrecarga: El cargo no representa exposición al riesgo  Postura Habitual: Sedente un 80% de la jornada laboral sin inclinación.  Diseño del puesto: Puesto de trabajo sentado que requiere de un buen diseño de la silla</p>
<p><b>Condiciones Psicosociales</b></p>
<p>Carga de Trabajo: La jornada habitual exige el cumplimiento del turno asignado.  Atención al cliente: Manejo permanente de emociones y conflictos del Público que tiene contacto con el cargo.</p>

Cuadro 36. Descripción cargo Trabajadora Social

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Trabajadora Social
<b>DEPENDENCIA</b>	Hogar Geriátrico y Gerontológico
<b>CARGO AL QUE REPORTA</b>	Jefe Administrativo
<b>OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>	
Planificar y desarrollar programas que proporcionen un mejor ambiente a nivel individual y de grupo en sus relaciones laborales, familiares y personales, en el aspecto emocional, recreacional, deportivo, cultural y social.	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programar y ejecutar las diferentes actividades del Plan anual de actividades de Bienestar Social.</li> <li>➤ Programar, desarrollar y evaluar visitas domiciliarias a los empleados del hogar geriátrico.</li> <li>➤ Elaborar, controlar y tramitar los auxilios económicos y/o en especie que brinda la Caja a todos sus empleados.</li> <li>➤ Elaborar y presentar todos los informes estadísticos y de gestión que le sean solicitados por su jefe inmediato.</li> <li>➤ Realizar asesoría personalizada a los colaboradores de la Caja para dar solución a sus inquietudes y problemas laborales, familiares o personales.</li> <li>➤ Solicitar y coordinar la selección y entrega de dotación laboral al personal que por Ley le corresponda.</li> <li>➤ Y todas aquellas responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato.</li> </ul>	

<b>RELACIONES DE TRABAJO</b>
<b>RELACIONES INTERNAS</b>
Con todo el personal de la Caja.
<b>COMITÉS</b>
Copaso. Dotación.
<b>RELACIONES EXTERNAS</b>
Proveedores, Fondos de pensiones, EPS, ARP, Sena, familiares del personal.
<b>AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES</b>
<b>DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO</b> Realización de visitas domiciliarias. Tramites interinstitucionales.
<b>DECISIONES QUE SE TOMAN CONSULTANDO AL JEFE INMEDIATO</b> Aprobaciones de auxilios de personal y sobre cupos de créditos.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>
<b>EDUCACION</b>
Trabajadora Social
<b>FORMACION</b>
Conocimiento en software de escritorio.
<b>ENTRENAMIENTO</b>
Conocimiento amplio de los reglamentos y manuales de la Caja (27 Horas), Conocimiento de los Subprocesos en los que participa (4 horas), Generalidades del SGC de Comfenalco Santander (2 horas), Manejo del Software Isolución (Acceso, Creación, modificación e impresión de documentos, Inclusión tratamiento y seguimiento de solicitudes SAP, SAC y de Mejora) (8 horas).
<b>EXPERIENCIA</b>
Mínimo un año en cargos similares.
<b>RESPONSABILIDADES</b>
DINERO: Ninguno. INFORMACIÓN: Situación familiar, laboral y personal de empleados. EQUIPOS Y MAQUINAS: Equipo de cómputo, Terminal, calculadora (14 SMLMV).
<b>ESFUERZOS</b>
<b>Exigencias laborales derivadas de la actividad física del trabajador:</b>

**Esfuerzo de aplicación física:** El cargo exige un mínimo de esfuerzo físico de naturaleza fatigosa.

**Esfuerzo Mental:** Requiere una atención mental continua, superior a lo normal.

## **SALUD OCUPACIONAL**

### **CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGOS**

**Riesgos:** Tareas con riesgos mínimos para la salud o para ocasionar accidentes de trabajo y/o enfermedad profesional.

Condiciones Ambientales

#### **Riesgos Físicos**

Ruido: Predominio de Bajas frecuencias, interfiere con la concentración pero no con la comunicación.

Iluminación: Trabajo habitual de oficina con nivel de iluminación adecuado con combinación de luz natural y artificial, pero con presencia de dos o tres condiciones adversas (deslumbramiento, contrastes inadecuados, presencia de sombras).

Temperaturas: Eventual sensación de disconfort térmico frío o calor que varia de acuerdo a las condiciones climáticas.

#### **Riesgos Químicos**

Polvo: Percepción subjetiva de emisión de polvos sin depósito sobre superficies pero evidenciables en presencia de la luz.

#### **Riesgos Biológicos**

Virus y Bacterias: El cargo no presenta exposición al riesgo.

#### **Riesgo Mecánico**

Mecanismos en movimiento. Desplazamiento en vehículo.

#### **Condiciones de seguridad**

##### **Eléctricos**

Conexiones eléctricas: Los puntos eléctricos no deben ser sobrecargados de tomas.

<b>Locativos</b>
Distribución del área: El espacio suficiente para el buen desarrollo de la tarea, con optimas condiciones de orden y aseo
<b>Condiciones Ergonómicas</b>
Sobrecarga: El cargo no representa exposición al riesgo Postura Habitual: Sedente un 80% de la jornada laboral sin inclinación. Realiza desplazamientos dentro y fuera de la empresa Diseño del puesto: Puesto de trabajo sentado, alternando con la posición de pie, con buen diseño de la silla
<b>Condiciones Psicosociales</b>
Carga de Trabajo: La jornada habitual exige el cumplimiento del horario asignado. Jornada partida con periodo de descanso
Atención al cliente: Manejo permanente de emociones y conflictos del público que tiene contacto con el cargo

Cuadro 37 Descripción cargo Auxiliar de Apoyo Logístico

NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar de Apoyo Logístico
DEPENDENCIA	Área o Departamento donde labore.
CARGO AL QUE REPORTA	Jefe de Dependencia asignada.
CARGO(S) QUE LE REPORTA (N)	Ninguno
<b>OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>	
Realizar las labores y actividades de apoyo requeridas en las diferentes dependencias de la Hogar Geriátrico y Gerontológico.	
<b>RESPONSABILIDADES PRINCIPALES</b>	
Realizar todas aquellas actividades operativas de oficios varios asignadas por su jefe inmediato.	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	

Realizar las labores de cafetería, cocina aseo, orden y limpieza de cada lugar y elemento asignado según corresponda. Realizar las actividades asignadas para controlar y mantener en perfecto estado, las instalaciones del Hogar G. Realizar las actividades de mantenimiento, aseo y adecuación de jardines o zonas verdes. Realizar actividades dirigidas por el Jefe del Área en la cual esté dando apoyo.
<b>Subprocesos en los que participa</b>
Subprocesos del servicio al que este asignado
<b>RELACIONES DE TRABAJO</b>
<b>RELACIONES INTERNAS</b>
Compañeros de trabajo que laboran en el servicio asignado.
<b>COMITÉS</b>
Ninguno
<b>RELACIONES EXTERNAS</b>
Público usuario de los servicios e instalaciones.
<b>AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES</b>
<b>DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO</b>
Método específico y orden para la realización de labores.
<b>DECISIONES QUE SE TOMAN CONSULTANDO AL JEFE INMEDIATO</b>
Asignación y uso de suministros. Horarios.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>
<b>EDUCACION</b>
Bachiller ó 1 año de experiencia en cargos de similar responsabilidad.
<b>FORMACION</b>
Ninguna.
<b>ENTRENAMIENTO</b>
Conocimientos atención al público. Procedimientos específicos a realizar en el servicio asignado (8 horas)
<b>EXPERIENCIA</b>
Seis meses de experiencia en labores similares.
<b>RESPONSABILIDADES</b>
DINERO: Según la Dependencia asignada.

INFORMACIÓN: Ninguna.
EQUIPOS Y MAQUINAS: Uso de herramientas y otros utensilios menores.
<b>ESFUERZOS</b>
<b>Exigencias laborales derivadas de la actividad física del trabajador:</b>
<b>Esfuerzo de aplicación física:</b> El cargo exige un esfuerzo físico mediano de naturaleza fatigosa.
<b>Esfuerzo Mental:</b> La operación es prácticamente automática requiere un mínimo de esfuerzo mental.
<b>SALUD OCUPACIONAL</b>
<b>CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGOS</b>
<b>Riesgos:</b> Tareas con riesgos medianos para la salud o para ocasionar accidentes de trabajo y/o enfermedad profesional
<b>Condiciones Ambientales</b>
<b>Riesgos Físicos</b>
Ruido: Predominio de Bajas frecuencias, interfiere con la concentración pero no con la comunicación. Iluminación: Nivel de iluminación adecuado con combinación de luz natural y artificial. Temperaturas: Eventual sensación de disconfort térmico frío o calor que varia de acuerdo a las condiciones climáticas.
<b>Riesgos Químicos</b>
Polvo: Percepción subjetiva de emisión de polvos sin depósito sobre superficies pero evidenciables en presencia de la luz. Líquidos: Manipulación de productos químicos líquidos de aseo.
<b>Riesgos Biológicos</b>
Virus y Bacterias: El cargo no presenta exposición al riesgo.
<b>Condiciones de seguridad</b>
<b>Eléctricos</b>
Conexiones eléctricas: Los puntos eléctricos no deben ser sobrecargados de tomas
<b>Locativos</b>

Distribución del área: El espacio suficiente para el buen desarrollo de la tarea, con optimas condiciones de orden y aseo
<b>Condiciones Ergonómicas</b>
Sobrecarga y Esfuerzo: Minimo en el manejo de cargas de bajo peso.
Postura Habitual: Durante la jornada se combina la postura de pie en algunas ocasiones con inclinaciones, sentada y caminando por los diferentes desplazamiento al interior de Hogar.
Diseño del puesto: Puesto de trabajo que obliga al trabajador a combinar la postura durante la jornada.
<b>Condiciones Psicosociales</b>
Carga de Trabajo: La jornada habitual exige el cumplimiento del horario asignado. Jornada partida con periodo de descanso.
Atención al cliente: Manejo de emociones y conflictos del público que tiene contacto con el cargo.

Cuadro 38. Descripción cargo Recreador

NOMBRE DEL CARGO	Recreador
DEPENDENCIA	Hogar Geriátrico y Gerontológico
CARGO AL QUE REPORTA	Jefe Administrativo Voluntad de Vida
CARGO(S) QUE LE REPORTA(N)	Ninguno
<b>OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>	
Apoyar en la planeación y ejecución de los programas y eventos recreativos lúdicos organizados para los Adultos mayores del Hogar Geriátrico y Gerontológico	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<b>PRINCIPALES</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinar y organizar los eventos recreativos, deportivos y lúdicos programados.</li> <li>➤ Apoyar en la elaboración de cotizaciones de los servicios solicitados.</li> <li>➤ Apoyar en el diseño, elaboración y ejecución de los diferentes eventos que permitan satisfacer las necesidades y especificaciones de los clientes internos y externos.</li> <li>➤ Planear y controlar la ejecución y la utilización de medios y escenarios recreativos - deportivos propios o de terceros.</li> <li>➤ Coordinar y dirigir los congresillos técnicos de los torneos interhogares.</li> <li>➤ Y todas aquellas responsabilidades que le sean asignadas por su jefe inmediato.</li> </ul>
<b>Subprocesos en los que participa</b>
Subp deportes, lúdicas.
<b>RELACIONES DE TRABAJO</b>
<b>RELACIONES INTERNAS</b>
Personal del Hogar Geriátrico y Gerontológico, la Subdirección de Servicios Sociales, las demás áreas que se requiera para el desarrollo de las actividades.
<b>RELACIONES EXTERNAS</b>
Público en general. Entidades públicas y privadas involucradas con la realización de actividades propias del servicio.
<b>AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES</b>
<b>DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO</b>
Asignación de disciplinas recreativas. Asignación de áreas deportivas.
<b>DECISIONES QUE SE TOMAN CONSULTANDO AL JEFE INMEDIATO</b>
Diseño y programación de actividades. Valoración de las cotizaciones.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>
<b>EDUCACION</b>
Bachiller ó 3 años de experiencia en cargos de similar responsabilidad.

<b>FORMACION</b>
Talleres, seminarios, cursos o similares en deportes, recreación y actividades lúdicas dirigidas a Adultos Mayores, conocimientos básicos en Software de Escritorio.
<b>ENTRENAMIENTO</b>
Conocimiento de los Subprocesos en los que participa (2 horas), Generalidades del SGC de Comfenalco Santander (1 hora). Manejo del Software Isolución (Acceso y consulta de documentos) (2 horas).
<b>EXPERIENCIA</b>
Mínimo un año de experiencia en cargos similares.
<b>RESPONSABILIDADES</b>
DINERO: Avances para gastos
INFORMACIÓN: Costos de los servicios y diseño de los programas y actividades.
EQUIPOS Y MAQUINAS: Equipo de cómputo, teléfono, calculadora
<b>ESFUERZOS</b>
<b>Exigencias laborales derivadas de la actividad física del trabajador:</b>
<b>Esfuerzo de aplicación física:</b> El cargo exige un esfuerzo físico mediano de naturaleza fatigosa.
<b>Esfuerzo Mental:</b> Requiere una atención mental continua normal.
<b>SALUD OCUPACIONAL</b>
<b>CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGOS</b>
<b>Riesgos:</b> Tareas con riesgo mediano para la salud o para ocasionar accidentes de trabajo y/o enfermedad profesional
<b>Condiciones Ambientales</b>

<b>Riesgos Físicos</b>
Ruido: Predominio de Bajas frecuencias, interfiere con la concentración pero no con la comunicación.
Iluminación: Trabajo habitual de oficina con nivel de iluminación adecuado con combinación de luz natural y artificial, pero con presencia de dos o tres condiciones adversas (deslumbramiento, contrastes inadecuados, presencia de sombras).
Temperaturas: Eventual sensación de disconfort térmico frío o calor que varía de acuerdo a las condiciones climáticas.
<b>Riesgos Químicos</b>
Polvo: Percepción subjetiva de emisión de polvos sin depósito sobre Superficies pero evidenciables en presencia de la luz.
<b>Riesgos Biológicos</b>
Virus y Bacterias: El cargo no presenta exposición al riesgo.
<b>Condiciones de seguridad</b>
<b>Eléctricos</b>
Conexiones eléctricas: Los puntos eléctricos no deben ser sobrecargados de tomas
<b>Locativos</b>
Distribución del área: El espacio suficiente para el buen desarrollo de la tarea, con óptimas condiciones de orden y aseo

<b>Condiciones Ergonómicas</b>
<p>Sobrecarga y Esfuerzo: Minimo en el manejo de cargas de muy bajo peso</p> <p>Postura Habitual: Durante la jornada se combina la postura de pie o sentada por los continuos desplazamientos que debe realizar al interior y exterior del Hogar.</p> <p>Diseño del puesto: Puesto de trabajo sentado, alternando con la posición de pie con buen diseño de la silla</p>

**4.3.3 Asignación salarial.** (Criterios de base salarial). El hogar geriátrico se regirá por los parámetros de asignación salarial definida por la Caja de Compensación.

- ✍ Cumplirá sus responsabilidades legales, cancelando en las entidades del Sistema de Seguridad Social, Parafiscales y fondos de cesantías determinados, los aportes correspondientes.
- ✍ Los descuentos realizados a través de nómina no podrán exceder el 50% del salario devengado por el trabajador. Cuando se afecte el salario mínimo legal, se pedirá autorización al Ministerio de Protección Social.
- ✍ La Caja asumirá y cancelará el 100% del Salario básico del trabajador correspondiente a los tres primeros días de las incapacidades por enfermedad general, hospitalaria y accidente de trabajo (según el caso), y la tercera parte (1/3) desde el cuarto día, fracción no reconocida por la seguridad social. Toda incapacidad debe ser emitida por el Departamento Médico de Comfenalco o la EPS, donde se encuentre afiliado el empleado.
- ✍ A las licencias no remuneradas iguales o superiores a cuatro (4) días no se les pagará dominical.

- ✍ La prima de servicios para los empleados con contrato a Término Fijo se paga proporcional sin importar el tiempo que se haya laborado.
- ✍ El pago del salario se realiza según lo establecido en el Artículo 56 y 58 del Reglamento Interno de Trabajo.
- ✍ En la hoja de vida de cada empleado activo se llevará registro de la documentación correspondiente, según lo establecido en las tablas de retención documental. Las hojas de vida tienen carácter privado y serán administradas por las auxiliares de nómina. Del empleado retirado la hoja de vida se guardará durante tres (3) años con todos los documentos contenidos y elementos probatorios, en el archivo de gestión de Nómina. Este tiempo puede prolongarse hasta resolver los asuntos pendientes cuando el retirado aún tiene procesos con la Caja (Retirados Especiales); cumplido este periodo se enviarán al archivo central con la depuración correspondiente.
- ✍ La inclusión de novedades a la nómina, se realiza hasta cinco días hábiles antes del pago de la quincena.
- ✍ Las cesantías se podrán liquidar en Marzo, Junio, Septiembre y Diciembre previa solicitud formal del trabajador. En Diciembre para trabajadores de ley 50/90, se liquidarán como requisito de carácter legal para consignar en el Fondo de Cesantías seleccionado por el trabajador o la Caja según el caso. Las cesantías de régimen antiguo, se podrán liquidar en cualquier tiempo previa solicitud formal del trabajador.
- ✍ Los días hábiles de la administración para efectos de interpretación de todos los procesos relacionados con personal, se entenderá para todos los casos de lunes a viernes.
- ✍ Bonificaciones:
  - Las Bonificaciones por antigüedad para personal que ingreso antes del

31 de Diciembre de 2002, y por terminación del contrato del trabajo sin justa causa o vencimiento del mismo y que no alcance a recibir la bonificación, se le reconocerá sobre el Salario Básico (SB), siempre y cuando el tiempo faltante sea menor o igual 90 días así: <= 30 días 90% del SB, <= 60 días: 75% del SB, <= 90 días: 50% del SB.

- Bonificación Quinquenal Salarios Integrales: Para los contratos anteriores al 31 de Diciembre de 2002, el personal con salario integral, tiene derecho a esta bonificación, cuyo cálculo se hará sobre el 100% del Salario. La antigüedad laboral para acceder a la bonificación quinquenal quedo establecida hasta los 35 años.

✍ Permisos:

- Personal de Confianza y Manejo (Jefes/Administradores): No hay compensatorios.
- Personal Operativo: Cada Jefe Inmediato llevará el control del tiempo laborado. Se darán compensatorios de máximo tres (3) días y se llevará registro por aquellos tiempos laborados mayores a una (1) hora. El permiso debe llevar la autorización del Subdirector/Staff y se remitirse a Gestión Humana.
- No se darán permisos para descontar de vacaciones cuando estas no se hayan cumplido. Se deben solicitar como licencia no remunerada.
- El tiempo que utilice el trabajador para atender permisos no contemplados dentro del grupo de permisos remunerados, a excepción del tiempo para citas medicas, podrá ser descontado por el empleador o compensado por el funcionario con trabajo en horas distintas a la jornada habitual diaria sin que pueda hablarse de horas extras por tal motivo, a

elección de la empresa. (Reglamento Interno de Trabajo) o podrá cruzarse con los compensatorios pendientes de disfrutar.

- El Jefe Inmediato podrá autorizar hasta tres (3) días de permiso, previo análisis, aprobación y evaluación del Subdirector/Staff, será este quien determine si es o no remunerado.
- Todo permiso superior a tres (3) días y hasta por ocho (8) días, requiere la aprobación del Dirección Administrativo, quien determinará si es o no remunerado.
- Las licencias no remuneradas, son aquellas requeridas para ausentarse del trabajo por un tiempo superior a 8 días y máximo dos (2) meses. Toda licencia sólo podrá ser aprobada por el Director Administrativo, previo concepto favorable del Jefe de Staff o Subdirección.

✍ Vacaciones:

- Todo el personal de la Caja, debe disfrutar la totalidad de sus vacaciones dentro del periodo contable en que las cumple. Se exceptúan los miembros del Equipo Directivo Estratégico, quienes podrán tomar vacaciones parciales disfrutando de mínimo seis (6) días hábiles consecutivos de acuerdo al artículo 190 del C.S.T. y aquellos cargos definidos en el Comité de Recursos Humanos, que por la naturaleza del servicio se requiera. La Caja compensará vacaciones en dinero sólo en casos de desvinculación, según corresponda.
- A partir de Enero de 2006, las vacaciones del personal contratado por la Caja, se decretaran de acuerdo al Código Sustantivo del Trabajo, con base en la programación que cada Área/Staff/Subdirección envíe a

Gestión Humana, en el mes de Diciembre. La programación de vacaciones debe ser concertada con el empleado y corresponder a las necesidades de la Caja. Las vacaciones se deben liquidar de acuerdo al cronograma establecido

- En la liquidación de vacaciones, se efectuarán todos los descuentos y deducciones correspondientes a dicho periodo de nómina.
- Los Subdirectores/Staff, reemplazarán a sus Jefes / Administradores / Coordinadores (A excepción de aquellos cargos determinados por el C.R.H)
- En caso de requerirse el reintegro a laborar de un colaborador que este en vacaciones, el Jefe Inmediato deberá motivar suficientemente dicha decisión ante Gestión Humana.
- El Comité de Recursos determinará el listado de cargos de Jefes de Departamento y administradores, que por la naturaleza del servicio y de las funciones que realiza, requieran ser reemplazados en vacaciones, mediante la selección de personal externo. Igualmente indicará que cargos pueden ser reemplazados sin sobresueldo.
- En el caso de los miembros del E.D.E., estos asumirán las funciones de sus colaboradores inmediatos que se encuentren en vacaciones (Se exceptúan los casos definidos en el C.R.H). En los demás casos los reemplazos se harán hacia arriba como parte del entrenamiento y con novedad a la hoja de vida.

✍ Horas Extras:

- El personal de dirección, confianza y manejo no tiene derecho a horas extras.
  
  - Al personal de oficina no se le pagan horas extras. El tiempo adicional laborado por necesidad del área o servicio, se le reconocerá como compensatorio.
- ✍ Se aprueba para el personal del SENA y contratado por Empresa de servicios temporales, el descuento en los cursos de capacitación y del instituto del 25%. Se tendrá en cuenta para la contabilización de los descuentos lo establecido en la ley 789 de 2002. En caso de exceder los 4 SMLV, se llevará a la cuenta de Auxilios de personal del Área/Staff/Subdirección correspondiente.
- ✍ Se llevará a Auxilios de Personal, todo lo relacionado con Calamidad Domestica y Becas a todo nivel.
- ✍ Todo el personal de la Corporación deberá informar los Conflictos de Interés a que hace referencia el titulo VI (Articulo 63 al 68) del Código del Buen Gobierno, en el mes de Enero de cada año o cuando se presente el posible conflicto, mediante comunicación escrita al Director Administrativo.

Cuadro 39 Salarios Planta Operativa

CARGA LABORAL	PLANTA OPERATIVA					TOTAL
	ENFERM.JEFE 1	TRAB. SOCIAL 1	RECREADOR 1	AUX.A LOGITICO 5	PF.DE SALUD 1	
PRESTACION DE SERVICIOS					800,000	800,000
SUELDO BASE DE COTIZACION	1,200,000	1,000,000	600,000	511,800		
SUELDO MENSUAL	1,200,000	1,000,000	600,000	2,559,000		5,359,000
SUELDO ANUAL	14,400,000	12,000,000	7,200,000	30,708,000	9,600,000	73,908,000
RECARGO NOCTURNO	0	0	0	0	0	0
HORAS EXTRAS ORDINARIAS	720,000	0	0	2,456,640	0	3,176,640
HORAS EXTRAS FESTIVAS	1,728,000	0	0	3,684,960	0	5,412,960
TRANSPORTE			336,000	3,360,000	0	3,696,000
<b>SUBTOTAL</b>	<b>16,848,000</b>	<b>12,000,000</b>	<b>7,536,000</b>	<b>40,209,600</b>	<b>9,600,000</b>	<b>86,193,600</b>
PRESTACIONES SOCIALES	3,644,222	2,595,600	1,630,037	8,697,336	0	16,567,196
SEGURIDAD SOCIAL	5,466,334	3,893,400	2,445,055	13,046,005	0	24,850,794
DOTACION PERSONAL	425,000	454,000	160,000	465,000	0	1,504,000
<b>SUBTOTAL</b>	<b>26,383,556</b>	<b>18,943,000</b>	<b>11,771,092</b>	<b>62,417,941</b>	<b>9,600,000</b>	<b>129,115,589</b>
ADMINISTRACION	1,846,849	1,326,010	823,976	4,369,256	672,000	9,038,091
IVA ADMINISTRACION	184,685	132,601	82,398	436,926	67,200	903,809
<b>TOTAL A CANCELAR ANUAL</b>	<b>28,415,090</b>	<b>20,401,611</b>	<b>12,677,466</b>	<b>67,224,123</b>	<b>10,339,200</b>	<b>139,057,490</b>
<b>TOTAL A CANCELAR MENSUAL</b>	<b>2,367,924</b>	<b>1,700,134</b>	<b>1,056,456</b>	<b>5,602,010</b>	<b>861,600</b>	<b>11,588,124</b>
				11,588,124		
<b>TOTAL POR PLANTA</b>						<b>139,057,490</b>

Cuadro 40 Salarios Planta Administrativa

CARGA LABORAL	PLANTA ADMINISTRATIVA		TOTAL
	JEFE ADMINISTRATIVO 1	SECRETARIA 1	
PRESTACION DE SERVICIOS			
SUELDO BASE DE COTIZACION	1,500,000	580,000	
SUELDO MENSUAL	1,500,000	580,000	2,080,000
SUELDO ANUAL	18,000,000	6,960,000	24,960,000
RECARGO NOCTURNO	0	0	0
HORAS EXTRAS ORDINARIAS		0	0
HORAS EXTRAS FESTIVAS		0	0
TRANSPORTE			0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>18,000,000</b>	<b>6,960,000</b>	<b>24,960,000</b>
PRESTACIONES SOCIALES	3,893,400	1,505,448	5,398,848
SEGURIDAD SOCIAL	5,840,100	2,258,172	8,098,272
DOTACION PERSONAL	425,000	454,000	879,000
<b>SUBTOTAL</b>	<b>28,158,500</b>	<b>11,177,620</b>	<b>39,336,120</b>
ADMINISTRACION	1,971,095	782,433	2,753,528
IVA ADMINISTRACION	197,110	78,243	275,353
<b>TOTAL A CANCELAR ANUAL</b>	<b>30,326,705</b>	<b>12,038,297</b>	<b>42,365,001</b>
<b>TOTAL A CANCELAR MENSUAL</b>	<b>2,527,225</b>	<b>1,003,191</b>	<b>3,530,417</b>
<b>TOTAL MENSUAL</b>		<b>3,530,417</b>	
<b>TOTAL ANUAL</b>		<b>42,365,001</b>	

## 5. ESTUDIO FINANCIERO

En este estudio se realizan los cálculos de las necesidades económicas para la puesta en marcha del proyecto, los costos de prestación del servicio, las proyecciones de egresos e ingresos, y los estados financieros básicos.

Se establecen las necesidades de inversión para el inicio de las actividades: adecuaciones, gastos preoperativos, activos fijos y capital de trabajo, conforme a lo justificado en el estudio técnico.

Una vez determinado lo anterior se define la forma en la cual se van a cubrir los gastos correspondientes, por recursos propios o mediante fuentes externas como una entidad financiera.

Se determinan de manera detallada los costos de producción, se elaboran los presupuestos de gastos y ventas, los estados financieros básicos que permiten tener una visión general de la situación económica. Las proyecciones han sido realizadas a pesos constantes.

### 5.1 INVERSIONES

**5.1.1 Inversión Fija.** Esta constituida por la inversión tangible de activos fijos para poner en funcionamiento el Hogar Geriátrico y Gerontológico y se encuentra conformada por los siguientes elementos:

**5.1.1.1 Terreno.** Para el desarrollo de las actividades del Hogar Geriátrico y Gerontológico “**Voluntad de Vida**” se tomará en arriendo una casa a la cual se le harán las correspondientes construcciones y

adecuaciones, esto debido a que en este momento de inicio La Caja no tiene la facilidad económica para adquirir un terreno propio.

**5.1.1.2 Construcción y adecuación.** Para que el Hogar Geriátrico y Gerontológico “**Voluntad de Vida**” abra sus puertas al público, la casa requiere de adecuaciones y construcciones para el funcionamiento del área administrativa, el área de operación, el consultorio para consulta y terapias, las habitaciones, el área de lavandería y arreglo de ropa, el área social y de TV. las áreas para talleres, manualidades y recreación, batería de baños, el área de comedor y las zonas verdes, Dichas adecuaciones y construcciones tienen un costo total de \$31.800.000.00 como se detalla en el cuadro 41.

Cuadro 41. Construcciones y adecuaciones.

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VR UNITARIO	VR TOTAL
1	Fuentes en piedra	Unidad	1	\$2.000.000	\$ 2.000.000
2	Adecuación oficina de admón. con 2 baños	GL	1	\$2.500.000	\$ 2.500.000
3	Adecuación Zona prestación de los servicios de comedor	GL	1	\$ .750.000	\$ 4.750.000
4	Ampliación Tanques de agua	Unidades	2	\$ 350.000	\$ 700.000
5	Adecuación salones de manualidades	Unidades	3	\$3.000.000	\$ 9.000.000
6	Adecuación Área de Lavandería	GL	1	5.000.000	\$ 5.000.000
7	Rampa de acceso en concreto	ML	15	\$ 300.000	\$ 4.500.000
8	Adecuaciones de agua	GL	1	750.000	\$ 750.000
9	Adecuaciones de luz	GL	1	2.600.000	\$ 2.600.000
	TOTAL				\$31.800.0000

Fuente: Cotizaciones realizadas.

**5.1.1.3 Maquinaria y equipo.** La maquinaria y equipo requerida para el funcionamiento del Hogar Geriátrico y Gerontológico se conforma por los implementos necesarios para la atención en habitaciones normales y con usuarios de un grado de discapacidad; tiene un costo de \$70.400.000,00 y se detalla en el cuadro 42.

Cuadro 42. Maquinaria y equipo.

ITEM	CONCEPTO	CANTID.	Vr. UNITARIO	VR.TOTAL
1	Unidades básicas compuestas por: cama con colchón forrado, mesa de noche de material lavable, escalerilla y almohada forrada	50	600.000	30.000.000
2	Unidades de atención especial: 1 cama de 3 planos, 1 mesa de noche lavable, 1 escalerilla, 1 atril, 1 riñonera, 1 pato coprológico, 1 pisingo orinal, 1 bala de oxígeno, elementos de oxigenoterapia (cánula nasal y flujómetro de oxígeno)	5	800.000	4.000.000
3	Cama para paro: 1 cama, 1 mesa con rodachines y caprena, 1 tensiómetro, 1 fonendoscopio, 1 termómetro, 1 equipo de droga.	1	900.000	900.000
4	Equipos para el área de la lavandería (1 Lavadora, 1 Secadora y 1 Plancha semi - Indust).	3	3.500.000	10.500.000
5	Línea para Cocina (estufa de 8 puestos, freidora, plancha, baño maría, congelador, refrigerador, gratinador)	1	25.000.000	25.000.000
	<b>TOTAL</b>			<b>\$70.400.000</b>

Fuente: Cotizaciones realizadas.

**5.1.1.4 Muebles y enseres.** Para el funcionamiento del Hogar Geriátrico y Gerontológico se requiere de muebles y enseres para el área administrativa y para el área operativa, en el cuadro 43 se detallan los muebles y enseres del departamento administrativo y en el cuadro 44 los requeridos para el área técnica y tiene un costo total de \$25.435.0000.00.

**Cuadro 43. Muebles y enseres departamento administrativo.**

ITEM	CONCEPTO	CANTIDAD	VR. UNITARIO	VR TOTAL
1	Escritorio tipo gerente	1	350.000	350.000
2	Escritorio tipo secretaria gamax	3	250.000	750.000
3	Archivador por 4 gavetas	4	310.000	1.240.000
4	Basurera	25	30.000	750.000
5	Mesa para computador	3	200.000	600.000
6	Silla tipo gerente neumática	1	300.000	300.000
7	Silla tipo secretaria neumática	3	200.000	600.000
8	Paneles de sillas de espera	4	80.000	320.000
9	Botiquín de primeros auxilios	1	100.000	100.000
10	Comedor de 20 puestos con sillas rimax	5	500.000	2.500.000
11	Star de TV	3	500.000	1.500.000
12	Televisores de 21"	15	600.000	9.000.000
13	Lencería y Dotación	16	45.000	7.425.000
		5		
	<b>TOTAL</b>			<b>25.435.000</b>

Fuente: Cotizaciones realizadas.

**5.1.1.5 Equipo de oficina.** El equipo de oficina que se requiere para la puesta en marcha del proyecto se detalla en el cuadro 44.

**Cuadro 44. Equipo de oficina.**

ITEM	CONCEPTO	CANTIDAD	VR. UNITARIO	VR TOTAL
1	Computador PHH/ 100 mhz, RAM, licencia, XP	2	3.500.000	7.000.000
2	Impresora Hewlett Packard	1	500.000	500.000
3	Estabilizador Nexline 1000 W	1	120.000	120.000
4	Teléfonos	4	125.000	500.000
5	Tele Fax	1	800.000	800.000
6	Calculadoras	2	250.000	500.000
7	Maquina de Escribir	1	800.000	800.000
	<b>TOTAL</b>			<b>10.220.000</b>

Fuente: Cotizaciones realizadas.

**5.1.1.6 Total de Inversión fija.** La inversión fija está comprendida por las construcciones y adecuaciones, la maquinaria y equipo, los muebles y enseres y el equipo de oficina, y tienen un costo total de \$137.855.000,00.

Cuadro 45. Total de inversión fija.

DETALLE	VALOR
Construcción Y Adecuación	31.800.000
Maquinaria y Equipo	70.400.000
Muebles y Enseres	24.435.000
Equipo de Oficina	10.220.000
<b>TOTAL</b>	<b>137.855.000</b>

Fuente: Cotizaciones realizadas.

**5.1.2 Inversión diferida.** La inversión diferida está comprendida por aquellas erogaciones de dinero necesarias para iniciar las actividades normales, tales como estudio de factibilidad, gastos legales de organización, uso de patentes y licencias, inscripción de cámara de comercio y gastos de lanzamiento y tienen un costo total de \$7.150.000,00.

Cuadro 46. Inversión diferida.

ITEM	CONCEPTO	VALOR
1	Estudio de factibilidad	1.500.000
2	Gastos de Constitución	150.000
3	Aviso Nombre comercial	200.000
4	Gastos de lanzamiento	2.300.000
5	Planos	3.000.000
	<b>TOTAL</b>	<b>7.150.000</b>

Fuente: Cotizaciones realizadas.

**5.1.3 Inversión de capital de trabajo.** La inversión de capital de trabajo corresponde a una serie de recursos económicos disponibles para el funcionamiento del Hogar Geriátrico y Gerontológico durante un tiempo determinado, para el transcurso normal de las actividades del Hogar se presupuesta un periodo de un mes.

**5.1.3.1 Costos de prestación del servicio.** Los costos de prestación del servicio del Hogar Geriátrico y Gerontológico están comprendidos por los

insumos, la mano de obra directa y los costos indirectos de prestación del servicio.

**5.1.3.1.1 Insumos:** Los insumos requeridos para la prestación del servicio del Hogar Geriátrico y Gerontológico están representados en las porciones diarias suministradas a cada Adulto Mayor, tanto para los internos como para los externos y el transporte suministrado a los Adulto Mayores externos.

Cuadro 47. Insumos (5 Porciones Diarias Internos)

CONCEPTO	VALOR DIARIO	VR MENSUAL	VR ANUAL
Desayuno	\$ 1.500	\$ 45.000	\$ 547.500
Refrigerio	\$ 600	\$ 18.000	\$ 219.000
Almuerzo	\$ 2.500	\$ 75.000	\$ 912.500
Refrigerio	\$ 600	\$ 18.000	\$ 219.000
Cena	\$ 2.000	\$ 60.000	\$ 730.000
<b>Total</b>	<b>\$ 7.200</b>	<b>\$ 216.000</b>	<b>\$2.628.000</b>

Fuente: Cotizaciones realizadas y soportadas con recetas estándar.

Cuadro 48. Insumos (3 Porciones Diarias Externos)

CONCEPTO	VALOR DIARIO	VR MENSUAL	VR ANUAL
Refrigerio	\$ 600	\$ 12.000	\$ 144.000
Almuerzo	\$ 2.500	\$ 50.000	\$ 600.000
Refrigerio	\$ 600	\$ 12.000	\$ 144.000
<b>Total</b>	<b>\$ 3.700</b>	<b>\$ 74.000</b>	<b>\$ 888.000</b>

Fuente: Cotizaciones realizadas y soportadas con recetas estándar.

Cuadro 49. Insumos (Transporte Externos)

CONCEPTO	VALOR DIARIO	VR MENSUAL	VR ANUAL
Recorrido 1	\$ 1.250	\$ 25.000	\$ 300.000
Recorrido 2	\$ 1.250	\$ 25.000	\$ 300.000
<b>Total</b>	<b>\$ 2.500</b>	<b>\$ 50.000</b>	<b>\$ 600.000</b>

Fuente: Cotizaciones realizadas y soportadas con recetas estándar.

**5.1.3.1.2 Mano obra directa.** El Hogar Geriátrico y Gerontológico contará con la siguiente mano de obra directa: una Enfermera Jefe Coordinadora, una Trabajadora Social, un Recreador, cinco Auxiliares de Apoyo Logístico, un Profesional de la Salud contratado por prestación de servicios y cuatro Practicantes de Universidades. Para calcular el valor total de la mano de obra directa se tuvieron en cuenta los parámetros legales como son: auxilio de transporte, prestaciones sociales, aportes parafiscales y dotación, esta se estima en un monto de \$ 11.588.124,00 mensual para un total anual de \$ 139.057.490,00, véase cuadro 50.

Cuadro 50. Mano de obra directa



SUBDIRECCION SERVICIOS SOCIALES  
HOGAR GERIATRICO Y GERONTOLOGICO  
PRESUPUESTO DE NOMINA

CARGA LABORAL	PLANTA OPERATIVA					TOTAL
	ENFERM.JEFE	TRAB. SOCIAL	RECREADOR	AUX.A LOGITICO	PF.DE SALUD	
	1	1	1	5	1	
PRESTACION DE SERVICIOS					800,000	800,000
SUELDO BASE DE COTIZACION	1,200,000	1,000,000	600,000	511,800		
SUELDO MENSUAL	1,200,000	1,000,000	600,000	2,559,000		5,359,000
SUELDO ANUAL	14,400,000	12,000,000	7,200,000	30,708,000	9,600,000	73,908,000
RECARGO NOCTURNO	0	0	0	0	0	0
HORAS EXTRAS ORDINARIAS	720,000	0	0	2,456,640	0	3,176,640
HORAS EXTRAS FESTIVAS	1,728,000	0	0	3,684,960	0	5,412,960
TRANSPORTE			336,000	3,360,000	0	3,696,000
<b>SUBTOTAL</b>	<b>16,848,000</b>	<b>12,000,000</b>	<b>7,536,000</b>	<b>40,209,600</b>	<b>9,600,000</b>	<b>86,193,600</b>
PRESTACIONES SOCIALES	3,644,222	2,595,600	1,630,037	8,697,336	0	16,567,196
SEGURIDAD SOCIAL	5,466,334	3,893,400	2,445,055	13,046,005	0	24,850,794
DOTACION PERSONAL	425,000	454,000	160,000	465,000	0	1,504,000
<b>SUBTOTAL</b>	<b>26,383,556</b>	<b>18,943,000</b>	<b>11,771,092</b>	<b>62,417,941</b>	<b>9,600,000</b>	<b>129,115,589</b>
ADMINISTRACION	1,846,849	1,326,010	823,976	4,369,256	672,000	9,038,091
IVA ADMINISTRACION	184,685	132,601	82,398	436,926	67,200	903,809
<b>TOTAL A CANCELAR ANUAL</b>	<b>28,415,090</b>	<b>20,401,611</b>	<b>12,677,466</b>	<b>67,224,123</b>	<b>10,339,200</b>	<b>139,057,490</b>
<b>TOTAL A CANCELAR MENSUAL</b>	<b>2,367,924</b>	<b>1,700,134</b>	<b>1,056,456</b>	<b>5,602,010</b>	<b>861,600</b>	<b>11,588,124</b>
				11,588,124		
<b>TOTAL POR PLANTA</b>				<b>139,057,490</b>		

**5.1.3.1.3 Costos indirectos de prestación del servicio** Los costos indirectos de prestación del servicio del Hogar Geriátrico y Gerontológico se

estiman de acuerdo a la proporción del área utilizada para este, se tienen en cuenta las depreciaciones correspondientes al área del Hogar, los seguros de los mismos, el arriendo de la casa, los servicios públicos, los implementos para aseo y mantenimientos, tienen un valor total de \$ 3.206.715.00 mensuales, véase cuadro 54.

Cuadro 51. Gasto por depreciaciones.

DETALLE	COSTO ACTIVO	TASA DE DEPRECIACION INICIAL	VIDA UTIL EN AÑOS	DEPRECIACION MENSUAL	DEPRECIACION ANUAL
Construcciones y Adecuaciones	\$ 31.800.000	5%	20	\$ 132.500	\$ 1.590.000
Maquinaria y Equipo	\$ 70.400.000	10%	10	\$ 586.667	\$ 7.040.000
Mueble y Enseres	\$ 21.595.000	10%	10	\$ 179.958	\$ 2.159.500
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 123.795.000</b>			<b>\$ 899.125</b>	<b>\$ 10.789.500</b>

Cuadro 52. Gasto por seguros.

DETALLE	MONTO A ASEGURAR	TASA	VALOR AÑO	CAUSACION MES
Construcciones y Adecuaciones	\$ 31.800.000	0,20%	\$ 763.200	\$ 63.600
Maquinaria y Equipo	\$ 70.400.000	0,20%	\$ 1.689.600	\$ 140.800
Mueble y Enseres	\$ 21.595.000	0,20%	\$ 518.280	\$ 43.190
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 2.971.080</b>	<b>\$ 247.590</b>

Cuadro 53. Servicios públicos.

DETALLE	VALOR MENSUAL	% DE PARTICIPACION	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Arriendo	\$1.200.000	85%	\$ 1.020.000	\$ 12.240.000
Acueducto	\$ 120.000	85%	\$ 102.000	\$ 1.224.000

Energía	\$ 210.000	80%	\$ 168.000	\$ 2.016.000
Gas	\$ 100.000	100%	\$ 100.000	\$ 1.200.000
<b>Total</b>	<b>\$ 1.630.000</b>		<b>\$ 1.390.000</b>	<b>% 16.680.000</b>

Cuadro 54. Total de costos indirectos de prestación del servicio

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Gastos de depreciación	\$ 899.125	\$ 10.789.500
Arriendo de la casa (85%)	\$ 1.020.000	\$ 12.240.000
Servicio de energía eléctrica (80%)	\$ 168.000	\$ 2.016.000
Servicio de acueducto (85%)	\$ 102.000	\$ 1.224.000
Servicio de gas	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Seguro póliza multiriesgo	\$ 247.590	\$ 2.971.080
Elemento de Aseo y Cafetería	\$ 550.000	\$ 6.600.000
Mantenimiento y Locativas	\$ 120.000	\$ 1.440.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.206.715</b>	<b>\$ 38.480.580</b>

Fuente: Cotizaciones realizadas.

**5.1.3.1.4 Total costos de prestación del servicio.** Los costos totales de la prestación del servicio para el primer mes de trabajo del Hogar Geriátrico y Gerontológico tienen un valor de \$ 15.134.839.00, según cuadro 55.

Cuadro 55. Total costos de prestación del servicio

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Insumos	\$ 340.000	\$ 4.116.000
Mano de obra directa	\$ 11.588.124	\$ 139.057.488
Costos indirectos de prestación del servicio	\$ 3.206.715	\$ 38.480.580
<b>Total</b>	<b>\$ 15.134.839</b>	<b>\$ 181.654.068</b>

**5.1.3.2 Gastos de administración y ventas.** Los gastos de administración y ventas han sido clasificado de la siguiente manera: gastos por seguros, gastos generales, gastos por depreciación de los muebles y equipos utilizados en el área administrativa, nomina y amortización de diferidos. Véase cuadros 56, 57, 58, 59 y 60.

Cuadro 56 Gasto por seguros.

<b>BIENES A ASEGURAR</b>	<b>MONTO A ASEGURAR</b>	<b>TASA</b>	<b>CAUSACION MES</b>	<b>VALOR AÑO</b>
Muebles y enseres	\$ 3.840.000	0,20%	\$ 7.680	\$ 92.160
Equipo de oficina	\$ 10.220.000	0,20%	\$ 20.440	\$ 245.280
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 14.060.000</b>		<b>\$ 28.120</b>	<b>\$ 337.440</b>

Cuadro 57. Gastos generales de administración y ventas

<b>GASTOS GENERALES</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
Arriendo de la casa (15%)	\$ 180.000	\$ 2.160.000
Servicio de energía eléctrica (20%)	\$ 38.000	\$ 456.000
Servicio de acueducto (15%)	\$ 18.000	\$ 216.000
Servicio de teléfono	\$ 150.000	\$ 1.800.000
Mantenimiento de equipos de oficina	\$ 50.000	\$ 600.000
Mantenimiento y Locativas	\$ 150.000	\$ 600.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 586.000</b>	<b>\$ 7.032.000</b>

Fuente: Cotizaciones realizadas.

Cuadro 58. Gastos por depreciación de administración y ventas

DETALLE	COSTO ACTIVO	TASA DE DEPRECIACION INICIAL	VIDA UTIL EN AÑOS	DEPRECIACION MENSUAL	DEPRECIACION ANUAL
Muebles y Enseres	\$ 3.840.000	10%	10	\$ 32.000	\$ 384.000
Equipo de Oficina	\$ 10.220.000	10%	10	\$ 85.166	\$ 1.022.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 14.060.000</b>			<b>\$ 117.166</b>	<b>\$ 1.406.000</b>

Cuadro 59. Nomina de administración y ventas .



**SUBDIRECCION SERVICIOS SOCIALES  
HOGAR GERIATRICO Y GERONTOLOGICO  
PRESUPUESTO DE NOMINA**

CARGA LABORAL	PLANTA ADMINISTRATIVA		
	JEFE ADMINISTRATIVO	SECRETARIA	TOTAL
	1	1	
PRESTACION DE SERVICIOS			
SUELDO BASE DE COTIZACION	<b>1,500,000</b>	<b>580,000</b>	
SUELDO MENSUAL	1,500,000	580,000	2,080,000
SUELDO ANUAL	18,000,000	6,960,000	24,960,000
RECARGO NOCTURNO	0	0	0
HORAS EXTRAS ORDINARIAS		0	0
HORAS EXTRAS FESTIVAS		0	0
TRANSPORTE			0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>18,000,000</b>	<b>6,960,000</b>	<b>24,960,000</b>
PRESTACIONES SOCIALES	3,893,400	1,505,448	5,398,848
SEGURIDAD SOCIAL	5,840,100	2,258,172	8,098,272
DOTACION PERSONAL	425,000	454,000	879,000
<b>SUBTOTAL</b>	<b>28,158,500</b>	<b>11,177,620</b>	<b>39,336,120</b>
ADMINISTRACION	1,971,095	782,433	2,753,528
IVA ADMINISTRACION	197,110	78,243	275,353
<b>TOTAL A CANCELAR ANUAL</b>	<b>30,326,705</b>	<b>12,038,297</b>	<b>42,365,001</b>
<b>TOTAL A CANCELAR MENSUAL</b>	<b>2,527,225</b>	<b>1,003,191</b>	<b>3,530,417</b>
<b>TOTAL MENSUAL</b>		<b>3,530,417</b>	
<b>TOTAL ANUAL</b>		<b>42,365,001</b>	

Cuadro 60. Amortización de diferidos

CONCEPTO	VALOR A AMORTIZAR	TIEMPO AMORTIZABLE EN MESES	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Inversión diferida	\$ 7.150.000	60	\$ 119.166	\$ 1.430.000

**5.1.3.3 Gastos Financieros.** Los gastos financieros corresponden al valor de los intereses pagados por el crédito bancario realizado con el fin de cubrir las necesidades de inversión. Los gastos financieros del primer mes de trabajo del Hogar Geriátrico y Gerontológico tienen un valor de \$648.000. Ver cuadro 61.

Cuadro 61. Gastos Financieros

GASTOS FINANCIACION	VALOR PRIMER MES	VALOR PRIMER AÑO
Intereses	\$ 648.000	\$ 7.325.117
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 648.000</b>	<b>\$ 7.325.117</b>

**5.1.3.4 Total Capital de trabajo.** El capital de trabajo es calculado para un mes de trabajo y comprende los costos de prestación del servicio, la primera cuota del crédito financiero y los gastos de administración y ventas sin tener en cuenta la depreciación ni la amortización de diferidos. El valor total de capital de trabajo para el primer mes tiene un valor de \$ 19.427.581.

Cuadro 62. Total capital de trabajo

DETALLE	VALOR MENSUAL
Costos prestación del servicio	\$ 14.235.714
Gastos administración y venta	\$ 4.144.537

Gastos financieros	\$ 1.047.330
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 19.427.581</b>

**5.1.4 Inversión total.** La inversión total está compuesta por la inversión fija, la diferida y el capital de trabajo, está tiene un valor total de \$164.432.581. Véase cuadro 63.

Cuadro 63. Inversión total

DETALLE	VALOR
Inversión fija	\$ 137.855.000
Inversión diferida	\$ 7.150.000
Inversión de capita de trabajo (un mes)	\$ 19.427.581
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 164.432.581</b>

**5.1.5 Fuentes de financiación.** Las fuentes de financiación para el desarrollo del proyecto serán los rubros asignados por la Caja de Compensación Familiar de la cuenta de Inversiones los cuales se encuentran limitados a \$ 125.000.000.00 por lo que se debe recurrir a una entidad financiera para obtener un crédito bancario que permita cubrir la totalidad de la inversión requerida según cuadro 63

Cuadro 64. Fuentes de financiación

FUENTE DE FINANCIACION	VALOR	PARTICIPACION
Recursos propios (Caja)	\$ 124.432.581	76%
Crédito entidad financiera	\$ 40.000.000	24%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 164.432.581</b>	<b>100%</b>

Este crédito será realizado a través del Banco Agrario, dado que con entidad se logran recursos más económicos para la empresa (de acuerdo con monitoreo realizado por la investigadora en la banca local). Teniendo en cuenta que el monto de financiación es significativo, se propone conseguir el aval del Fondo Regional de Garantías de Santander FRGS.

Esta propuesta es totalmente realizable, de acuerdo con lo investigado con el Gerente del FRGS. Las condiciones propuestas por el Banco Agrario son mejores que las de las demás entidades financieras del mercado local y son:

- ✍ Período de gracia: hasta 5 años.
- ✍ Plazo hasta de 5 años.
- ✍ Tasa: DTF + 7%
- ✍ Amortización: mensual.
- ✍ Tipo de cuota: fija o variable, de acuerdo con la necesidad del cliente.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hizo la liquidación de un crédito bajo un escenario normal, con un plazo de 5 años (tiempo del proyecto), sujetándolo a la tasa del DTF + 7% (14.69% a Mayo de 2008), sin período de gracia, dado que financieramente no es recomendable porque resulta más costoso y su amortización tanto de capital como de intereses será semestral.

Cuadro 65. Amortización del crédito bancario

<b>Valor de la Inversión</b>			<b>40,000,000.00</b>
<b>Intereses</b>			<b>1.62%</b>
<b>Valor cuota mensual</b>			<b>1,047,330.00</b>
<b>Periodo</b>	<b>Pago intereses</b>	<b>Abono a Capital</b>	<b>Saldo</b>
0	-	-	40,000,000.00
1	648,000.00	399,330.00	39,600,670.00
2	641,530.85	405,799.15	39,194,870.85
3	634,956.90	412,373.10	38,782,497.75
4	628,276.45	419,053.55	38,363,444.20
5	621,487.38	425,842.62	37,937,601.58

6	614,589.13	432,740.87	37,504,860.71
7	607,578.73	439,751.27	37,065,109.44
8	600,454.75	446,875.25	36,618,234.19
9	593,215.37	454,114.63	36,164,119.56
10	585,858.71	461,471.29	35,702,648.27
11	578,382.87	468,947.13	35,233,701.14
12	570,785.92	476,544.08	34,757,157.06
<b>Total primer año</b>	<b>7,325,117.06</b>	<b>5,242,842.94</b>	<b>34,757,157.06</b>
13	563,065.90	484,264.10	34,272,892.96
14	555,220.82	492,109.18	33,780,783.78
15	547,248.65	500,081.35	33,280,702.43
16	539,147.32	508,182.68	32,772,519.75
17	516,415.49	530,914.51	32,241,605.24
18	522,548.83	524,781.17	31,716,824.07
19	514,047.37	533,282.63	31,183,541.44
20	505,408.19	541,921.81	30,641,619.63
21	496,629.05	550,700.95	30,090,918.68
22	487,707.69	559,622.31	29,531,296.37
23	478,641.80	568,688.20	28,962,608.17
24	469,429.05	577,900.95	28,384,707.22
<b>Total segundo año</b>	<b>6,195,510.16</b>	<b>6,372,449.84</b>	<b>28,384,707.22</b>
25	460,067.05	587,262.95	27,797,444.27
26	450,553.39	596,776.61	27,200,667.66
27	440,885.60	606,444.40	26,594,223.26
28	431,061.20	616,268.80	25,977,954.46
29	421,077.64	626,252.36	25,351,702.10
30	410,932.35	636,397.65	24,715,304.45
31	400,622.70	646,707.30	24,068,597.15
32	390,146.04	657,183.96	23,411,413.19
33	379,499.66	667,830.34	22,743,582.85
34	368,680.80	678,649.20	22,064,933.65
35	357,686.68	689,643.32	21,375,290.33
36	346,514.45	700,815.55	20,674,474.78
<b>Total tercer año</b>	<b>4,857,727.56</b>	<b>7,710,232.44</b>	<b>20,674,474.78</b>
37	335,161.24	712,168.76	19,962,306.02
38	323,624.10	723,705.90	19,238,600.12
39	311,900.06	735,429.94	18,503,170.18
40	299,986.09	747,343.91	17,755,826.27
41	287,879.12	759,450.88	16,996,375.39
42	275,576.01	771,753.99	16,224,621.40
43	263,073.59	784,256.41	15,440,364.99
44	250,368.63	796,961.37	14,643,403.62
45	237,457.85	809,872.15	13,833,531.47
46	224,337.92	822,992.08	13,010,539.39
47	211,005.44	836,324.56	12,174,214.83
48	197,456.98	849,873.02	11,324,341.81
<b>Total cuarto año</b>	<b>3,217,827.03</b>	<b>9,350,132.97</b>	<b>11,324,341.81</b>
49	183,689.03	863,640.97	10,460,700.84
50	169,698.05	877,631.95	9,583,068.89
51	155,480.40	891,849.60	8,691,219.29
52	141,032.44	906,297.56	7,784,921.73
53	126,350.41	920,979.59	6,863,942.14
54	111,430.54	935,899.46	5,928,042.68

55	96,268.96	951,061.04	4,976,981.64
56	80,861.77	966,468.23	4,010,513.41
57	65,204.98	982,125.02	3,028,388.39
58	49,294.55	998,035.45	2,030,352.94
59	33,126.37	1,014,203.63	1,016,149.31
60	16,696.27	1,016,149.31	-
<b>Total quinto año</b>	<b>1,229,133.77</b>	<b>11,324,341.81</b>	<b>64,374,281.26</b>
<b>TOTALES</b>	<b>22,825,315.58</b>	<b>40,000,000.00</b>	<b>159,514,962.13</b>

## 5.2 COSTOS

**5.2.1 Costos fijos.** Los costos fijos son aquellas erogaciones de dinero que deben cubrirse, independientemente de la cantidad de servicios prestados por el Hogar Geriátrico y Gerontológico, para el primer año de funcionamiento tiene un costo total de \$ 242.674.200,00. Véase cuadro 66.

Cuadro 66. Costos fijos

CONCEPTO	ADULTO M. INTERNO		ADULTO M. EXTERNO	
	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Amortizacion diferida	\$ 77,450	\$ 929,400	\$ 41,700	\$ 500,400
Adecuaciones locativa	\$ 208,000	\$ 2,496,000	\$ 112,000	\$ 1,344,000
Arriendo	\$ 780,000	\$ 9,360,000	\$ 420,000	\$ 5,040,000
Cuota credito bancario	\$ 680,745	\$ 8,168,940	\$ 366,555	\$ 4,398,660
Depreciación	\$ 660,595	\$ 7,927,140	\$ 355,705	\$ 4,268,460
Elementos de aseo	\$ 357,500	\$ 4,290,000	\$ 192,500	\$ 2,310,000
Mano de obra directa	\$ 7,532,200	\$ 90,386,400	\$ 4,055,800	\$ 48,669,600
Nomina de administ.y venta	\$ 2,294,760	\$ 27,537,120	\$ 1,235,640	\$ 14,827,680
Seguros	\$ 179,205	\$ 2,150,460	\$ 96,495	\$ 1,157,940
Servicio de acueducto	\$ 78,000	\$ 936,000	\$ 42,000	\$ 504,000
Servicio de energia	\$ 133,900	\$ 1,606,800	\$ 72,100	\$ 865,200
Servicio de gas	\$ 65,000	\$ 780,000	\$ 35,000	\$ 420,000
Servicio de telefono	\$ 97,500	\$ 1,170,000	\$ 52,500	\$ 630,000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 13,144,855</b>	<b>\$ 157,738,260</b>	<b>\$ 7,077,995</b>	<b>\$ 84,935,940</b>
<b>TOTAL COSTOS FIJOS AL AÑO</b>	<b>\$ 242,674,200</b>			

**5.2.2 Costos variables.** Los variables son aquellos que están directamente relacionados con la cantidad de servicios ofrecidos. Los costos variables para el primer año tienen un valor de \$ 4.116.000,00. Véase cuadro 67.

Cuadro 67. Costos variables

CONCEPTO	ADULTO M. INTERNO		ADULTO M. EXTERNO	
	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Insumos	\$ 216,000	\$ 2,628,000	\$ 124,000	\$ 1,488,000
<b>TOTAL</b>	\$ 216,000	\$ 2,628,000	\$ 124,000	\$ 1,488,000
<b>COSTOS VARIABLES TOTALES AÑO</b>				<b>\$ 4,116,000</b>

**5.2.3 Costos totales unitarios.** Los costos totales unitarios se hallan sumando los costos fijos totales anuales y los costos variables totales anuales, el resultado se divide por la cantidad de servicios a prestar en el año. Los costos totales y totales unitarios de los servicios del Hogar Geriátrico y Gerontológico se encuentran detallados en los cuadros 68 y 69

Cuadro 68. Costos totales

CONCEPTO	ADULTO M. INTERNO		ADULTO M. EXTERNO	
	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Costos fijos	\$ 13,144,855	\$ 157,738,260	\$ 7,077,995	\$ 84,935,940
Costos variables	\$ 216,000	\$ 2,628,000	\$ 124,000	\$ 1,488,000
<b>TOTAL</b>	\$ 13,360,855	\$ 160,366,260	\$ 7,201,995	\$ 86,423,940

Cuadro 69. Costos totales unitarios

DETALLE	NUMERO DE SERVICIOS	ADULTO M. INTERNO	ADULTO M. EXTERNO
		VALORES	VALORES
Costos totales		\$ 160,366,260	\$ 86,423,940
Numero de servicios por año	122 X 12	516	948
<b>Total Costos unitarios del servicio</b>	<b>1.464</b>	<b>\$ 310,787</b>	<b>\$ 91,164</b>

**5.2.4 Precio de venta.** Para hallar el precio de venta a los costos totales unitarios se les suma la utilidad esperada por La Caja de Compensación Familiar, para este proyecto en especial por tratarse de un servicio Subsidiado para los Afiliados y beneficiarios de Categorías A y B, se ha determinado que el precio de venta será el alcanzado en el punto de equilibrio, es decir donde la Caja ni gane ni pierda. En la distribución del Subsidio se aplica la política en la cual se carga mayor Subsidio al Afiliado o beneficiario de Categoría A y en menor proporción al Afiliado o beneficiario de Categoría B, igualmente la estimación de los Afiliados y beneficiarios de Categorías A y B es directamente proporcional a la participación de los mismos en la Caja es decir 80 – 20, por lo tanto se estiman unos precios de venta mensuales así:

- Adulto Mayor Categoría A Interno     \$ 93.000.00
- Adulto Mayor Categoría B Interno     \$ 124.000.00
- Adulto Mayor Categoría A Externo     \$ 27.000.00
- Adulto Mayor Categoría B Externo     \$ 37.000.00

Cuadro 70. Precio de venta

SERVICIO	COSTO UNITARIO DEL SERVICIO	SUBSIDIO EN ESPECIE	VALOR SUBSIDIO EN ESPECIE	PRECIO PAGADO POR EL ADULTO
Interno Categoría A	\$ 310,000	70%	\$ 217,000	\$ 93,000
Interno Categoría B	\$ 310,000	60%	\$ 186,000	\$ 124,000
Externo Categoría A	\$ 92,000	70%	\$ 65,000	\$ 27,000
Externo Categoría B	\$ 92,000	60%	\$ 55,000	\$ 37,000

**5.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS** Los presupuestos han sido elaborados en pesos constantes, solamente previendo incremento de servicios ofrecidos.

**5.3.1 Egresos Projectados** Los egresos son erogaciones de dinero correspondientes a los costos de producción, gastos de administración y ventas, y gastos financieros, los cuales han sido proyectados a cinco años. Véase cuadro

Cuadro 71. Egresos proyectados

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Costos de prestacion del servicio	\$ 181,654,070	\$ 181,654,070	\$ 181,654,070	\$ 181,654,070	\$ 181,654,070
Gastos de Administracion y ventas	\$ 52,570,441	\$ 52,570,441	\$ 52,570,441	\$ 52,570,441	\$ 52,570,441
Gastos Financieros	\$ 7,325,117	\$ 6,195,510	\$ 4,857,727	\$ 3,217,827	\$ 1,229,133
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 241,549,628</b>	<b>\$ 240,420,021</b>	<b>\$ 239,082,238</b>	<b>\$ 237,442,338</b>	<b>\$ 235,453,644</b>

**5.3.2 Ingresos Projectados.** Los ingresos son el resultado de multiplicar la cantidad de servicios prestados por el Hogar Geriátrico y Gerontológico por el precio de venta unitario, han sido proyectados a cinco años. Véase cuadro

adro 72. Ingresos proyectados

SERVICIO	PRECIO DE VENTA	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
		1620	1680	1740	1800	1860
INTERNO	\$ 310,000	\$ 174,840,000	\$ 182,280,000	\$ 189,720,000	\$ 197,160,000	\$ 200,880,000
EXTERNO	\$ 92,000	\$ 97,152,000	\$ 100,464,000	\$ 103,776,000	\$ 107,088,000	\$ 111,504,000
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 271,992,000</b>	<b>\$ 282,744,000</b>	<b>\$ 293,496,000</b>	<b>\$ 304,248,000</b>	<b>\$ 312,384,000</b>

#### 5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

Con el fin de establecer una situación en la que la empresa no gane ni pierda dinero, se determina el nivel de ventas necesario para que la empresa cubra sus costos. Este se halla con la siguiente información:

<b>Q * CF / P - C vu</b>	
COSTOS FIJOS ANUALES	
ADULTO MAYOR INTERNO	\$ 157,738,260
ADULTO MAYOR EXTERNO	\$ 84,935,940
PRECIO PROMEDIO DE VENTAS X UND	
ADULTO MAYOR INTERNO	\$ 310,000
ADULTO MAYOR EXTERNO	\$ 92,000
COSTOS VARIABLES UNITARIOS	
ADULTO MAYOR INTERNO	\$ 5,093
ADULTO MAYOR EXTERNO	\$ 1,570

Cuadro 73. Punto de equilibrio por servicio

<b>ADULTO MAYOR INTERNO</b>		<b>ADULTO MAYOR EXTERNO</b>	
<b>Q*</b>	<b>UNID</b>	<b>Q*</b>	<b>UNID</b>
157.738.260	517.33	84.935.940	939.24
304.907		90.430	
<b>Punto de Equilibrio en pesos</b>	<b>\$ 160,372,300</b>	<b>Punto de Equilibrio en pesos</b>	<b>\$ 86,410,080</b>

## 5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio financiero se elabora el flujo de efectivo proyectado a cinco años. Véase cuadro 74.

Cuadro 74. Flujo de caja proyectado

CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>INGRESOS</b>						
Operacionales (Ingresos)		271,992,000	282,744,000	293,496,000	304,248,000	312,384,000
Aportes Caja	124,432,581	-	-	-	-	-
Crédito bancario	40,000,000	-	-	-	-	-
<b>Total Ingresos</b>	<b>164,432,581</b>	<b>271,992,000</b>	<b>282,744,000</b>	<b>293,496,000</b>	<b>304,248,000</b>	<b>312,384,000</b>
<b>EGRESOS</b>						
Construcción y adecuación	31,800,000	-	-	-	-	-
Maquinaria y equipo	70,400,000	-	-	-	-	-
Muebles y enseres	25,435,000	-	-	-	-	-
Equipo de oficina	10,220,000	-	-	-	-	-
Gastos preoperativos	7,150,000	-	-	-	-	-
Costo de prestación del servicio		181,654,070	181,654,070	181,654,070	181,654,070	181,654,070
Gastos administración y ventas		52,570,441	52,570,441	52,570,441	52,570,441	52,570,441
Gastos financieros		7,325,117	6,195,510	4,857,728	3,217,827	1,229,134
Impuesto de renta		11,720,313	16,294,732	20,949,298	25,720,180	29,618,187
Reserva legal	-	1,872,206	2,602,925	3,346,446	4,108,548	4,731,217
<b>Total egresos</b>	<b>145,005,000</b>	<b>255,142,147</b>	<b>259,317,678</b>	<b>263,377,983</b>	<b>267,271,066</b>	<b>269,803,049</b>
Saldo (Ingresos-Egresos)	19,427,581	16,849,853	23,426,322	30,118,017	36,976,934	42,580,951
+ amortización de diferidos		1,430,000	1,430,000	1,430,000	1,430,000	1,430,000
+ depreciación		12,195,500	12,195,500	12,195,500	12,195,500	12,195,500
+ reserva legal		1,872,206	2,602,925	3,346,446	4,108,548	4,731,217
- abono a capital (préstamo)		5,242,843	6,372,450	7,710,232	9,350,133	11,324,342
Saldo neto en caja	19,427,581	27,104,716	33,282,297	39,379,731	45,360,849	49,613,326
Más saldo inicial en caja	-	19,427,581	46,532,297	79,814,594	119,194,325	164,555,174
<b>Saldo final en caja</b>	<b>19,427,581</b>	<b>46,532,297</b>	<b>79,814,594</b>	<b>119,194,325</b>	<b>164,555,174</b>	<b>214,168,500</b>

## 5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Con base en el estudio financiero se elabora el estado de resultados proyectado a cinco años. Véase cuadro 75

Cuadro 75. Estado de resultados proyectado

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>Ingresos</b>					
Ventas	271,992,000	282,744,000	293,496,000	304,248,000	312,384,000
Costo de prestación del servicio	181,654,070	181,654,070	181,654,070	181,654,070	181,654,070
<b>Utilidad bruta</b>	<b>90,337,930</b>	<b>101,089,930</b>	<b>111,841,930</b>	<b>122,593,930</b>	<b>130,729,930</b>
Gastos de administración y ventas	52,570,441	52,570,441	52,570,441	52,570,441	52,570,441
<b>Utilidad operacional</b>	<b>37,767,489</b>	<b>48,519,489</b>	<b>59,271,489</b>	<b>70,023,489</b>	<b>78,159,489</b>
Gastos financieros	7,325,117	6,195,510	4,857,728	3,217,827	1,229,134
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>30,442,372</b>	<b>42,323,979</b>	<b>54,413,761</b>	<b>66,805,662</b>	<b>76,930,355</b>
Impuesto de renta 33%	11,720,313	16,294,732	20,949,298	25,720,180	29,618,187
<b>Utilidad después de impuestos</b>	<b>18,722,059</b>	<b>26,029,247</b>	<b>33,464,463</b>	<b>41,085,482</b>	<b>47,312,168</b>
Reserva legal	1,872,206	2,602,925	3,346,446	4,108,548	4,731,217
<b>Utilidad neta</b>	<b>16,849,853</b>	<b>23,426,322</b>	<b>30,118,017</b>	<b>36,976,934</b>	<b>42,580,951</b>

## 5.7 BALANCE GENERAL (PRIMER AÑO).

De acuerdo al estudio financiero se procede a elaborar el balance general para el primer año de funcionamiento del Hogar Geriátrico y Gerontológico “Voluntad de Vida”. Véase cuadro 76.

Cuadro 76. Balance general primer año

DETALLE	VALOR
<b>ACTIVO</b>	
ACTIVO CORRIENTE	
Caja	46,532,297.00
Diferidos	5,720,000.00
ACTIVO NO CORRIENTE	
Construcciones y adecuaciones	31,800,000.00
Maquinaria y equipo	70,400,000.00
Muebles y enseres	25,435,000.00
Herramientas	-
Equipo de oficina	10,220,000.00
Depreciación acumulada	-12,195,500.00
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>177,911,797.00</b>
<b>PASIVO</b>	
PASIVO CORRIENTE	
Obligaciones financieras	34,757,157.00
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>34,757,157.00</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
Aportes Caja	124,432,581.00
Reserva legal	1,872,206.00
Resultados del ejercicio	16,849,853.00
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>143,154,640.00</b>
<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>	<b>177,911,797.00</b>

## 6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

### 6.1 IMPACTO SOCIAL

El desarrollo de este proyecto abre las puertas a un nuevo servicio dirigido por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander y bajo la supervisión de la Subdirección de Servicio Sociales. Enfocado al Adulto Mayor, Afiliado y beneficiario de categoría A y B de estratos I y II que se encuentren ubicados en sectores vulnerables de la ciudad, cuyo objetivo principal es contribuir con el mejoramiento, la calidad y el nivel de vida de la población Adulto Mayor.

Este proyecto como la mayoría de los proyectos de la Caja de Compensación tendrá un impacto social bastante positivo, pues la razón de ser de la Caja es velar por la integridad familiar, y que mejor que se pueda ser un alivio a aquellas familias de escasos recursos y que por diferentes motivos y condiciones no pueden suministrar a sus Adultos Mayores la atención y dedicación que requieren en esta etapa de la vida, en la cual ya pasan a sentirse desplazados por sus mismos hijos y familiares.

El Hogar Geriátrico y Gerontológico “**Voluntad de Vida**” no pretende ser un lugar de reclusión, por el contrario una casa hogar en la cual el Adulto Mayor sienta el calor humano, el apoyo y el bienestar que todo el equipo de trabajo estará listo a ofrecerle en todo momento, un lugar donde se sienta útil, donde encuentre cada día mayores razones para seguir viviendo con la misma intensidad y la fuerza de la juventud que ha dejado a tras y que hoy por hoy

son el cúmulo de experiencias que lo hace grande e importante en la sociedad y que de la misma manera debe sentirse.

## **6.2 IMPACTO AMBIENTAL**

El Hogar Geriátrico y Gerontológico “**Voluntad de Vida**” trabajara con los mismos esquemas ya estandarizados por la Caja de Compensación, en cuestiones de impacto ambiental **PIRS – PLAN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS**.

- ❖ Prevención de la contaminación, con el fin de evitar un impacto negativo en los alrededores del Hogar.
- ❖ Distribución de los elementos para evitar que unos contaminen a los otros.
- ❖ Cuidar la salud y seguridad de los empleados.
- ❖ Se establecerán las condiciones y requisitos necesarios para preservar y mantener la salud y la tranquilidad de los habitantes cercanos al Hogar.
- ❖ Realizar reciclaje de desechos tal y como esta establecido en el Código Nacional de Recursos Naturales, se dará el manejo adecuado a los residuos que puedan ser ocasionados tales como separar los componentes de la basura en orgánicos e inorgánicos, clasificar los componentes inorgánicos en papel, cartón, vidrio y metales, llevar todos estos materiales a las industrias correspondientes que los reciclan, procesar cada material de desecho con un tratamiento adecuado.
- ❖ Clasificar los desechos según el programa de reciclaje para lo cual se manejarán para cada coordinación tres juegos de canecas de varios colores para el reciclaje de los diferentes desechos:

**Beige:** para papel y cartón.

**Azul:** para los plásticos.

**Verde:** para residuos orgánicos que pueden ser convertidos en abono.

### 6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA

El Hogar Geriátrico y Gerontológico “**Voluntad de Vida**”, esta enfocado en prestar el servicio de Geriatria y Gerontóloga al Adultos Mayor Afiliado y beneficiario de Categorías A y B de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, teniendo en cuenta las siguientes variables para su evaluación a través de los estudios financieros conocidos como valor presente neto y tasa interna de retorno, se procede a hacer la evaluación financiera:

**6.3.1 Valor presente neto.** El valor presente neto o valor actual neto, es el 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 de interés de oportunidad. El VPN se obtendrá mediante la siguiente fórmula matemática:

$$VPN = \text{Sumatoria de ingresos} - \text{Sumatoria de egresos}$$

$$\text{Presente} = F (1+i)^{-n}$$

$$i = TIO + FR$$

Cuadro 76. Ingresos y egresos proyectados

<b>AÑO</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>EGRESOS</b>
2009	271,992,000	255,142,147.00
2010	282,744,000	259,317,678.00
2011	293,496,000	263,377,983.00
2012	304,248,000	267,271,066.00
2013	312,384,000	269,803,049.00

De acuerdo a información suministrada por Bancolombia la tasa de interés de oportunidad del mercado financiero anual es de 9.25%, y para el desarrollo de este estudio se establece un factor de riesgo del 7%

$$i = 9.25\% + 7\%$$

$$i = 16.25\%$$

Se obtienen los siguientes datos:

$$VPN = -\$ 73.128.978$$

De acuerdo con datos proyectados en un periodo de cinco años, el resultado del VPN es negativo, lo que afirma una vez más que la finalidad del proyecto es de objeto social.

**6.3.2 Tasa interna de retorno TIR.** Es aquella tasa de descuento que hace que el VPN sea igual a cero, en otros términos que iguale la suma de los flujos netos descontada la inversión inicial. La TIR se obtendrá mediante la siguiente fórmula matemática:

$$TIR = \text{Sumatoria } (FNE) (1+r)^{-t} - K (1+r)^{-t}$$

r = Tasa interna de retorno

FNE = Flujos netos de efectivo

K = Inversión

t = Periodo de los años 1, 2, 3, 4 y 5

Con ayuda de la calculadora financiera se obtiene el siguiente resultado:

TIR = -2.63%

Cuadro 77. Rentas anuales

<b>AÑO</b>	<b>RENTAS ANUALES</b>
2009	16,849,853.00
2010	23,426,322.00
2011	30,118,017.00
2012	36,976,934.00
2013	42,580,951.00

Al igual que el VPN el resultado de la TIR no es favorable en el periodo proyectado de cinco años, para que la TIR sea atractiva “superior al 16.25%” la proyección es de periodo superior a cinco años.

**6.3.3 Periodo de recuperación.** Debido a que la inversión inicial es de \$164.432.581 y teniendo en cuenta los saldos netos del flujo de caja proyectado en el flujo de caja proyectado en el Estudio Financiero, se calcula el periodo de recuperación de la inversión.

UTILIDAD NETA AÑO 1	→ \$16.849.853.00
UTILIDAD NETA AÑO 2	→ \$23.426.322.00
UTILIDAD NETA AÑO 3	→ \$30.118.017.00
UTILIDAD NETA AÑO 4	→ \$36.976.934.00
UTILIDAD NETA AÑO 5	→ \$42.580.951.00
VALOR POR RECUPERAR	→ \$14.480.504.00

Por regla de tres simple se calcula:

$$\begin{array}{l}
 12 \text{ meses} \longrightarrow \$42.580.951.00 \\
 X \longrightarrow \$14.480.504.00 \\
 X = 4,08 \text{ meses}
 \end{array}$$

$$\begin{array}{l}
 1 \text{ Mes} \longrightarrow 30 \text{ días} \\
 0,08 \text{ meses} \longrightarrow X \\
 X = 2,4 \text{ días}
 \end{array}$$

Los resultados demuestran que la inversión inicial de \$164.432.581 es recuperada en un periodo de 5 años, 4 meses y 2 días, lo que demuestra que dicho negocio tiene una recuperación apenas normal y justificada para la magnitud del mismo.

**6.3.4 Análisis de las razones financieras.** Con base en los estados financieros proyectados elaborados en el estudio financiero se procede a establecer las razones financieras de los bloques de liquidez, endeudamiento, actividad y rentabilidad.

❖ **Bloque de razones de liquidez.** Miden la habilidad de la empresa para afrontar sus obligaciones en el corto plazo.

Cuadro 78. Razón corriente

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVOS CTES	177,911,797	201,338,119	231,456,136	268,433,070	311,014,021
PASIVOS CTE	34,757,157	28,384,707	20,674,474	11,324,341	#¡REF!
	<b>5.12</b>	<b>7.09</b>	<b>11.20</b>	<b>23.70</b>	<b>#¡REF!</b>

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede apreciar que EL Hogar Geriátrico y Gerontológico en sus inicios cuenta con \$5,12 de respaldo por cada peso que debe la empresa en el corto plazo. Es un buen nivel de liquidez para el comienzo de la empresa y mejorará de acuerdo a las proyecciones realizadas para los próximos cinco años.

❖ **Bloque de razones de endeudamiento.** Indica el porcentaje de participación de los acreedores dentro de la empresa.

Cuadro 79. Nivel de endeudamiento

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PASIVOS TOTALES	34,757,157	28,384,707	20,674,474	11,324,341	
ACTIVOS TOTALES	177,911,797	201,338,119	231,456,136	268,433,070	311,014,021
	<b>0.20</b>	<b>0.14</b>	<b>0.09</b>	<b>0.04</b>	<b>0.00</b>

Los resultados obtenidos muestran que por cada peso que el Hogar Geriátrico y Gerontológico tiene invertido en activos \$0,20 han sido financiados por los acreedores, en otras palabras, la entidad financiera que hizo el préstamo es el dueño del 20% del Hogar en el primer año de labor. Las proyecciones dejan ver como se disminuye de manera satisfactoria el nivel de endeudamiento llegando al punto de 0 de endeudamiento en el año 5.

❖ **Bloque de razones de actividad.** Mide la efectividad con que la empresa está usando los recursos.

Cuadro 80. Rotación de activos totales

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VENTAS ACTIVOS TOTALES	271,992,000	282,744,000	293,496,000	304,248,000	312,384,000
	177,911,797	201,338,119	231,456,136	268,433,070	311,014,021
	<b>1.53</b>	<b>1.40</b>	<b>1.27</b>	<b>1.13</b>	<b>1.00</b>

Para el año de inicio del Hogar Geriátrico y Gerontológico, la rotación de activos es de 1,53 lo cual indica que por cada peso que hay invertido en activos, se generaron ventas de \$0,0153 el cual está por encima del nivel aceptable (1.5 veces) pero debido a que en los años posteriores no se han realizado incrementos en el precio de venta, la rotación de activos desmejora notablemente.

❖ **Bloque de razones de rentabilidad.** Determina la efectividad de la administración empresarial para tener control sobre costos y gastos y convertir las ventas en utilidades.

Cuadro 81. Margen bruto

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
UTILIDAD BRUTA	30,442,372	42,323,979	54,413,761	66,805,662	76,930,355
VENTAS NETAS	271,992,000	282,744,000	293,496,000	304,248,000	312,384,000
	<b>11.19</b>	<b>14.97</b>	<b>18.54</b>	<b>21.96</b>	<b>24.63</b>

El margen bruto de ganancia para el primer año de funcionamiento del Hogar Geriátrico y Gerontológico es del 11,19%, es decir que por cada peso que la empresa venda se generará una utilidad antes de impuestos del 11,19%, para el quinto año se proyecta que este margen sea del 24.63%. Si se observara desde el punto de vista de una empresa rentable fácilmente se podría pensar que su margen de ganancia no resulta atractivo, pero en este

caso en especial la proyección del Hogar es alcanzar el punto de equilibrio, es decir donde ni gane ni pierda, lo cual indica que el 11,19% equivale al margen que se tiene con respecto a la deserción del Adulto Mayor.

Cuadro 82. Margen neto

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
UTILIDAD NETA	16,849,853	23,426,322	30,118,017	36,976,934	42,580,951
VENTAS NETAS	271,992,000	282,744,000	293,496,000	304,248,000	312,384,000
	<b>6.19</b>	<b>8.29</b>	<b>10.26</b>	<b>12.15</b>	<b>13.63</b>

Una vez descontados los impuestos reglamentarios la utilidad se estima en un 6,19% para el primer año, también se proyecta un incremento durante los años posteriores, llegando a un 13,63% en el año 5.

Cuadro 83. Rentabilidad en relación al capital

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
UTILIDAD NETA	16,849,853	23,426,322	30,118,017	36,976,934	42,580,951
PATRIMONIO	143,154,640	169,183,887	202,648,350	243,733,832	291,046,000
	<b>0.12</b>	<b>0.14</b>	<b>0.15</b>	<b>0.15</b>	<b>0.15</b>

## **CONCLUSIONES**

Por medio de todos los anteriores estudios realizados se demuestra la factibilidad para la creación del Hogar Geriátrico y Gerontológico en el área metropolitana de Bucaramanga, el cuál contará con una capacidad instalada de 155 Adultos Mayores (1860 servicios), la cual en un periodo de cinco años paulatinamente irá creciendo, iniciando con 135 hasta llegar a 155 en el quinto año de funcionamiento.

En el capítulo de generalidades se investigaron aspectos relacionados con los Adultos Mayores y la participación que la sociedad ha tenido en el transcurso de la historia, así como la participación de las Cajas de Compensación y su compromiso con esta población, los gustos, las tendencias, las patologías que se carecen en esta edad, los hogares que en la ciudad prestan este tipo de servicios, sus condiciones, su forma de administración, su sostenimiento, el carácter y compromiso social que tienen con la comunidad.

A través del estudio de mercados se demostró que existe viabilidad de mercado, presentando resultados positivos por parte de los afiliados, manifestado en un alto porcentaje que están dispuestos a acceder a los servicios del Hogar Geriátrico para sus familiares.

El impacto social en las familias afiliadas es alto si se desarrolla este proyecto, apoyando la recuperación psicosocial de las personas de la tercera edad y mejorando la salud física y mental de los mismos.

Las herramientas de administración aplicadas como la encuesta, estadísticas

y organigramas facilitaron la estructura y formulación del proyecto.

El modelo de organización propuesto es funcional y de fácil implementación por los sistemas sugeridos.

El canal de comercialización que empleará el Hogar Geriátrico y Gerontológico es el canal directo: EMPRESA – CLIENTE (Afiliado), aprovechando toda la infraestructura que la Caja tiene con el Departamento de Comercialización y el de Diseño y Comunicaciones, igualmente toda la publicidad en volantes, vallas, revista, correo, pasa la voz en fin todas las herramientas de Comfenalco Santander. El precio se fijará teniendo en cuenta los costos y gastos totales, en este proyecto en especial por ser subsidiado en gran parte para los afiliados de categoría A y B, no se contemplara un margen de utilidad, solamente alcanzar el punto de equilibrio, es decir donde la Caja ni gane ni pierda.

En el estudio técnico se fijaron la capacidad total diseñada, instalada, utilizada y proyectada para el Hogar. Se realizó la calificación de cada factor incidente en la localización del Hogar quedando como mejor opción para la ubicación el Municipio de Piedecuesta, barrio la Argentina. Se creó la descripción técnica y el diagrama de procedimiento para la prestación del servicio definiéndose allí los parámetros básicos para controlar la calidad de este y la atención a los clientes.

Teniendo en cuenta la capacidad utilizada del Hogar Geriátrico y Gerontológico se identificaron las necesidades de recurso tanto físicos, humanos y de insumos. Se distribuyó el área total del Hogar entre el sector de entrada, administración y de servicios.

En el estudio administrativo se estableció la forma de constitución del Hogar, el cual estará enmarcado dentro de todos los parámetros legales que rigen a las Cajas de Compensación, igualmente bajo la estructura de la visión, misión, los objetivos, los principios corporativos y las políticas a seguir. Se elaboro el organigrama con los respectivos cargos, descripción de perfiles de cada cargo y su asignación salarial.

El estudio financiero cuantificó la inversión en un valor total de \$164.432.581.00, compuesta por la inversión fija, diferida y el capital de trabajo para el primer mes de labores del Hogar; esta inversión será cubierta con recursos propios en un 76% para un valor de \$ 124.432.581,00 y el restante 24% por valor de \$40.000.000,00 se financiara por intermedio de un crédito bancario en el Banco Agrario. Se consideró que el proyecto alcance el punto de equilibrio, por lo tanto no se realizo incremento por encima del costo total unitario, quedando como precio de venta del servicio para el Adulto Mayor Interno \$310.000 mensuales, valor que será subsidiado en un 70% para el afiliado categoría A y en un 60% para el Afiliado de categoría B y precio de venta para el Adulto Mayor Externo \$ 92.000 mensuales, de los cuales igualmente se le subsidiaran el 70% al Afiliado categoría A y el 60% al Afiliado de categoría B.

Se elaboraron el flujo de caja, el estado de resultados y el balance general proyectados hasta el año 2013. El punto de equilibrio se estableció en 517 servicios Internos y 939 Externos para el primer año.

En la evaluación del proyecto se tocaron temas importantes como el impacto social y ambiental que el Hogar generaría en la región; mostrando notorios beneficios para las familias sus hogares y la sociedad en general. Se trata el preocupante tema del cuidado del medio ambiente, se toman las medias

pertinentes para tratar los desechos que generaría el Hogar. Se cuantifico el tiempo en el cual se recuperaría la inversión definiéndose este en un periodo de 5 años, 4 meses y 2 días, lo cual es coherente para el proyecto, en este caso netamente social.

Se calcularon las razones financieras básicas de liquidez, endeudamiento, actividad y rentabilidad lo que evidencio que el Hogar Geriátrico y Gerontológico a parte de ser un proyecto de gran impacto social algazara un punto de equilibrio donde al Caja ni ganara ni perderá.

En el ámbito social el proyecto contribuye a la minimización de la tasa de desempleo, al incremento del nivel de ingreso de las familias, al incremento del nivel de vida del adulto mayor, al incremento del recaudo del fisco local y nacional.

Comfenalco Santander con este proyecto, adicional a la atención que pretende brindar al adulto Mayor, igualmente beneficia a sus familiares por cuanto representa un alivio al contar con la posibilidad de dejar en muy buenas manos el cuidado de su adulto mayor, articulando de esta manera varios aspectos que contribuyen una vez más al bienestar de sus afiliados y beneficiarios “su razón de ser”.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda gestionar recursos a nivel Departamental y por cooperación internacional con el objeto de fortalecer la estructura financiera, generando mayor impacto en la región.

El proyecto debe ser evaluado como unidad de servicios, implementando índices de impacto social, económico y financiero. No solo se debe tener importancia a los índices de rentabilidad y endeudamiento. Es necesario tener en cuenta que existen recursos nacionales para el subsidio.

La puesta en marcha del Hogar Geriátrico y Gerontológico para la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, más que una unidad de negocio se fomenta en una exigencia por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar, la cual hace un llamado y recalca la importancia que las Cajas deben dar a la atención del Adulto Mayor, razón de más para que la Caja actúe con mayor compromiso frente a este proyecto.

Como unidad y oferta de servicio para la Subdirección de Servicios Sociales se constituye en el cumplimiento a un proyecto plasmado en la Planeación Estratégica de la Caja, el cual fortalecerá el servicio, ampliara la cobertura, aportara para el cumplimiento tanto de estadísticas de personas y usos como en balance social, igualmente el cumplimiento de ingresos presupuestales, por los cuales se mide el servicio.

## BIBLIOGRAFIA

JANY, Castro José Nicolás. Investigación Integral de Mercados. Mc GrawHill

MENDEZ, Alvarez Carlos Eduardo. Metodología. McGraw Hill Interamericana S.A. 1998. MIRANDA, Miranda Juan José.. Gestión de Proyectos. MM Editores 2003.

MIRANDA, Miranda Juan José.. Gestión de Proyectos. MM Editores 2003

PRADILLA Ardila, Humberto. Administración Financiera. Uis. Bucaramanga.1986

STEVENSON, J. William. Estadística para Administración y Economía. Alfa omega Grupo Editor.

VARGAS, Mantilla Jorge Enrique. Preparación y Evaluación de proyectos de Inversión. Facultad de Estudios a Distancia 1.998

[www.comfamiliar.com](http://www.comfamiliar.com)

[www.comfenalcosantander.com.co](http://www.comfenalcosantander.com.co)

[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

[www.envejecimiento.gov.co/notas](http://www.envejecimiento.gov.co/notas)

[www.gerontología.org](http://www.gerontología.org)

[www.providacolombia.org](http://www.providacolombia.org)

# ANEXOS

**ANEXO A. Encuesta a Afiliados y Beneficiarios categoría A y B  
Comfenalco - Santander**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSED – GESTION EMPRESARIAL**

Esta encuesta hace parte de una investigación dirigida a los afiliados y beneficiarios de categorías A y B de Comfenalco Santander, con el fin de conocer las necesidades que presenta el Adulto Mayor de esta población y así poder dar respuesta a las mismas.

1) ¿Sabe usted que es un centro Geriátrico y Gerontológico? Si \_\_\_ No  
\_\_\_\_\_.

2) ¿Usted o su familia Han utilizado los servicios de alguna institución para la atención de su Adulto Mayor?  
Si \_\_\_ Cual institución? \_\_\_\_\_

3) ¿Cuáles de los siguientes servicios le brinda la institución en la cual actualmente esta vinculado su Adulto Mayor?

- a) Alimentación \_\_\_\_\_
- b) Asistencia Medica \_\_\_\_\_
- c) Manualidades \_\_\_\_\_
- d) Estadía y Alojamiento \_\_\_\_\_
- e) Recreación y Deporte \_\_\_\_\_
- f) Actividades en Familia \_\_\_\_\_
- g) Otros \_\_\_ Cual? \_\_\_\_\_.

4) ¿Estaría dispuesto a llevar a su familiar de tercera edad, a un centro de asistencia para el adulto mayor? Si \_\_\_ No \_\_\_  
Por Qué? \_\_\_\_\_.

¿Su familiar Adulto Mayor recibe en este momento algún Subsidio de entidades públicas o privadas? Si\_\_\_ No\_\_\_  
Cuanto?\_\_\_\_\_

5) ¿Cree usted que a su familiar le interesa en vincularse al Hogar de asistencia dirigido por la Caja de Compensación?

Si\_\_\_ No\_\_\_

¿Por que?\_\_\_\_\_

6) ¿Qué servicios le gustaría encontrar en el Hogar para el adulto mayor dirigido por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander?

- a) Alimentación \_\_\_\_\_
- b) Asistencia Medica \_\_\_\_\_
- c) Manualidades \_\_\_\_\_
- d) Estadía y Alojamiento \_\_\_\_\_
- e) Recreación y Deporte \_\_\_\_\_
- f) Actividades en Familia \_\_\_\_\_
- g) Otros\_\_\_ Cual?\_\_\_\_\_

7) ¿Cuál de las siguientes zonas considera usted conveniente para ubicar un hogar para la tercera edad en el área metropolitana de Bucaramanga?

- a) Real de minas. \_\_\_\_\_
- b) Centro de la ciudad. \_\_\_\_\_
- c) Cabecera. \_\_\_\_\_
- d) Girón. \_\_\_\_\_
- e) Piedecuesta. \_\_\_\_\_
- f) Norte de la Ciudad. \_\_\_\_\_

8) ¿Qué sugerencias da usted para diseñar un hogar dirigido por Comfenalco para el adulto mayor? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre del Encuestado: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_ Número

Telefónico: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Estrato: \_\_\_\_\_

**ANEXO 2. Estructura de la base de datos**

: 2007/11/02

COMFENALCO - SANTANDER

Pagina:1

REPORTE DE PADRES QUE RECIBEN SUBSIDIO EN DINERO

MUNICIPIO : 68001 - BUCARAMANGA

Codigo: A0006 - ARDISA S. A.

Teléfono: 6301813

Dirección: Cr 15 29-55

Barrio: CENTRO

Ruta: C1

=====

=====

Beneficiario	Cedula Benef.	Nombre del Padre
--------------	---------------	------------------

=====

DUARTE GERMAN	91272659	DUARTE ROJAS
---------------	----------	--------------

BEATRIZ SUAREZ FIGUEREDO LAURA MARIA	63344104	FIGUEREDO
--------------------------------------	----------	-----------

DE SUAREZ ESPERANZA SUAREZ FIGUEREDO LAURA MARIA	63344104	SUAREZ
--	----------	--------

DIAZ JOSUE		
------------	--	--

Codigo: A0023 - AVIDESAS MAC POLLO S. A. Teléfono: 6380144

Dirección: C.C. Cañaveral P 3o.Urbanas Barrio: CAÑAVERAL  
Ruta: B5

=====

=====

Beneficiario	Cedula Benef.	Nombre del Padre
--------------	---------------	------------------

=====

GUTIERREZ USCATEGUI NELCY	63329807	USCATEGUI
---------------------------	----------	-----------

DIOSELINA JAIMES MORALES LUIS ARMANDO	91348512	JAIMES
---------------------------------------	----------	--------

JIMENEZ JUAN EUGENIO LANDAZABAL VERA LINA	37616159	VERA DE
---	----------	---------

LANDAZABAL MARIA CONCEPCION PRADA SANABRIA MARIELA	28149666	SANABRIA VDA
--	----------	--------------

DE PRADA BERTILDA		
-------------------	--	--

Codigo: A0052 - AGROINCE LTDA. Y CIA. S. C. A. Teléfono: 6301826

Dirección: Cl 35 17-56 Of 601 Barrio: Ruta: B4

=====

=====

Beneficiario	Cedula Benef.	Nombre del Padre
--------------	---------------	------------------



=====  
=====  
CEPEDA BELSY 63431872 CEPEDA ARIZA  
CHIQUINQUIRA  
SANDOVAL RINCON FLOR YAMILE 63442093 RINCON  
JOBA  
Código: A0095 - ALMACEN TRACTO REPUESTOS LTDA  
Teléfono: 6344263-344280  
Dirección: Cr 24 19-07 Barrio: SAN FRANCISCO Ruta:  
C3  
=====  
=====