

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOGAR  
GERIÁTRICO EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA  
METROPOLITANA**

**ZORAIDA VELASCO MARTINEZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCION REGIONAL Y EDUACIÓN A DISTANCIA  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA  
2022**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOGAR  
GERIÁTRICO EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA  
METROPOLITANA**

**ZORAIDA VELASCO MARTINEZ**

**Trabajo de grado Presentado para optar al título de: Profesional en Gestión  
Empresarial**

**Director:  
Jairo Enrique Figueroa Chaparro  
Especialista en Finanzas**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCION REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTION EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA  
2022**

## **DEDICATORIA**

A Dios por la sabiduría, habilidades y conocimientos que fueron los pilares fundamentales para llevar a feliz término mi carrera.

A mi madre, quien fue mi pilar fundamental en mis estudios, a mis hijas, y esposo, quienes siempre han estado conmigo, llenándome de energía y alegría para conseguir mis objetivos propuestos.

A mis docentes, amigos de trabajo quienes siempre estuvieron dispuestos a coadyuvar en mi formación académica.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por darme la oportunidad de terminar con éxito mi profesión, a mi familia, profesores y orientadores, a todos mis amigos que fueron artífices en la consecución de este objetivo en mi vida.

## CONTENIDO

	Págs.
INTRODUCCIÓN .....	32
1. GENERALIDADES .....	35
1.1. PANORAMA DEL SECTOR .....	35
1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO .....	36
1.2.1 Aspectos Relevantes de Floridablanca. ....	37
1.2.2 Estratificación Socio Económica. ....	37
1.3 ASPECTOS LEGALES .....	39
2. ESTUDIO DE MERCADO.....	44
2.1 OBJETIVOS .....	44
2.1.1 Objetivo General.....	44
2.1.2 Objetivos Específicos.....	44
2.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	45

2.2.1. Descripción, Usos y Especificaciones de los Servicios.....	45
2.2.2. Atributos Diferenciadores del Producto/Servicio con Respecto a la Competencia. ....	49
2.3. MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO .....	51
2.3.1. Mercado Potencial. ....	51
2.3.2. Mercado Objetivo.....	51
2.4. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS .....	52
2.4.1. La Demanda. ....	52
2.4.2. Tabulación, Presentación y Análisis de Resultados.....	56
2.4.3. Estimación de la Demanda Actual. ....	67
2.4.4. Proyección de la Demanda Actual (En pesos).....	67
2.4.5. Demanda Efectiva Anual.....	68
2.4.6. Proyección de la Demanda Efectiva. ....	69
2.5. OFERTA O COMPETENCIA .....	69
2.5.1 Necesidades de Información. ....	69
2.5.2 Ficha Técnica de la Oferta de Hogares Geriátricos.. ....	70

2.5.3. Tabulación y presentación de resultados de la oferta.....	70
2.5.4. Análisis de la Situación Actual de la Competencia. ....	72
2.6. DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA .....	75
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN .....	76
2.7.1 Estructura de los Canales Actuales. ....	76
2.7.2 Ventajas y Desventajas de los Canales Actuales. ....	77
2.7.3 Selección de los Canales de Comercialización. ....	78
2.8 PRECIO .....	78
2.8.1 Análisis de Precios de la Competencia.....	78
2.8.2 Estrategias de Fijación de Precios.....	80
2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN .....	82
2.9.1 Objetivos.....	82
2.9.2 Logotipo.....	83
2.9.3 Slogan.....	84
2.9.4 Análisis de Medios.....	84

2.9.5. Selección de Medios .....	85
2.9.6. Estrategias Publicitarias.....	86
2.9.7 Presupuesto de Publicidad y Promoción. ....	90
3. ESTUDIO TÉCNICO .....	93
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO .....	93
3.1.1. Descripción del tamaño del proyecto. ....	93
3.1.2. Factores que determinan el tamaño del proyecto. ....	93
3.1.3. Capacidad del proyecto.....	95
3.2. LOCALIZACIÓN .....	99
3.2.1 Macro Localización Geográfica.....	99
3.2.2 Micro Localización. ....	100
3.3. INGENIERÍA DEL PROYECTO (por línea de producto o servicio).....	107
3.3.1 Ficha Técnica del Servicio.....	107
3.3.2. Descripción técnica del proceso.....	112
3.3.3. Diagrama de operación, proceso y procedimiento. ....	114

3.3.4 Control de Calidad. ....	116
3.3.5 Recursos Claves. ....	117
3.3.6. Análisis de proveedores. ....	125
3.3.7 Distribución de Planta. ....	125
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO.....	128
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN (tipo de sociedad, procedimiento).....	128
4.1.1. Tipo de Sociedad. ....	128
4.1.2. Lineamientos. ....	129
4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL.....	131
4.2.1. Visión. ....	131
4.2.2. Misión. ....	131
4.2.3 Objetivos.....	132
4.2.4. Políticas ....	132
4.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	133
4.3.1 Organigrama.....	133

4.3.2 Descripción y perfil de cargos. ....	134
4.2.3. Asignación salarial. ....	171
5. ESTUDIO FINANCIERO.....	173
5.1. INVERSIONES.....	173
5.1.1 Inversión Fija. ....	173
5.1.2 Inversión diferida.....	177
5.1.3. Inversión de Capital de Trabajo.....	178
5.1.4 Inversión Total. ....	185
5.1.5 Fuentes de Financiación. ....	185
5.2. COSTOS Y GASTOS.....	186
5.2.1. Costos y Gastos Fijos.....	186
5.2.2. Costos y gastos variables.....	187
5.2.3. Costo y gasto total unitario.....	188
5.3. PRECIO DE VENTA.....	188
5.4. PROYECCIONES FINANCIERAS.....	189

5.4.1. Ingresos .....	189
5.4.2. Egresos .....	189
5.5. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS .....	190
5.5.1. Estado de Resultados Proyectados a 5 Años .....	190
5.5.2 Flujo de Caja Proyectado .....	190
5.5.3 Balance General Inicial y Proyectado .....	193
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO .....	195
6.1. EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	195
6.1.1. Evaluación Social del Proyecto.....	195
6.1.2. Aspectos Claves de la Responsabilidad Social Empresarial. ....	197
6.2. EVALUACIÓN AMBIENTAL .....	199
6.2.1. Matriz de Evaluación de Impactos Ambientales. ....	199
6.2.2. Plan de Mitigación. ....	200
6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA .....	201

6.3.1 Valor Presente Neto. ....	201
6.3.2 Tasa Interna Retorno TIR. ....	203
6.3.3. Periodo de recuperación. ....	203
6.3.4. Análisis de las Razones Financieras. ....	203
6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO .....	207
7. CONCLUSIONES .....	209
8. RECOMENDACIONES.....	211
BIBLIOGRAFÍA.....	213
ANEXOS.....	218

## LISTA DE TABLAS

	Págs.
Tabla 1. Demanda actual Proyectada.....	68
Tabla 2. Demanda Efectiva Proyectada.....	69
Tabla 3. Proveedores de Tecnología .....	94
Tabla 4. Capacidad para la venta del servicio .....	95
Tabla 5. Capacidad Operativa .....	97
Tabla 6. Proyección de la demanda.....	99
Tabla 7. Factores de Ponderación .....	102
Tabla 8. Área requerida (con casas amplias que tengan piscina y zonas verdes) .....	102
Tabla 9. Servicios públicos: agua, energía, alcantarillado, recolección de basuras. Gas natural. ....	102
Tabla 10. Lugar en donde se puedan adquirir servicios privados: Internet, telefonía. Seguridad privada.....	103
Tabla 11. Propiedades en las que se puedan realizar adecuaciones.....	103

Tabla 12. Propiedades que se puedan alquilar para negocio.....	103
Tabla 13. Lugar que sea tranquilo para los adultos mayores .....	103
Tabla 14. Lugar seguro para el negocio .....	104
Tabla 15. Con vías de acceso para empleados y para los clientes o usuarios del hogar y sus familias .....	104
Tabla 16. Precios favorables para los servicios públicos.....	104
Tabla 17. Ficha técnica de los servicios o planes.....	107
Tabla 18. Descripción de procesos.....	113
Tabla 19. Recurso humano hogar geriátrico .....	118
Tabla 20. Herramientas, repuestos y accesorios.....	124
Tabla 21. Materiales e insumos mensuales, en promedio .....	124
Tabla 22. Costo terreno hogar .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabla 23. Costo Construcción hogar.....	174
Tabla 24. Maquinaria y Equipos.....	174
Tabla 25. Costos Equipo de Oficina.....	175
Tabla 26. Equipos de Computación y Comunicación.....	176

## LISTA DE CUADROS

	Págs.
Cuadro 1. Derechos de las personas mayores en instrumentos internacionales ..	40
Cuadro 2. Ficha Técnica Tipo de investigación .....	55
Cuadro 3. Matriz de tamaños muestrales .....	56
Cuadro 4. Estrato socio económico .....	56
Cuadro 5. Hogares que manifiestan requerir hogar geriátrico .....	57
Cuadro 6. Servicios del hogar geriátrico .....	58
Cuadro 7. Comodidades y actividades .....	60
Cuadro 8. Ubicación del nuevo hogar geriátrico .....	61
Cuadro 9. Factor determinante .....	62
Cuadro 10. Planes hogar geriátrico .....	63
Cuadro 11. Precios para cancelar en el hogar geriátrico para un adulto mayor ....	64
Cuadro 12. Horario de visitas.....	65
Cuadro 13. Régimen de seguridad en salud al que está afiliado el adulto mayor .	66

Cuadro 14. Análisis de los Adultos Mayores que utilizaran el servicio.....	69
Cuadro 15. Ficha técnica de la oferta de hogares geriátricos .....	70
Cuadro 16. Hogares geriátricos y valores vigentes en Bucaramanga y su área metropolitana. ....	73
Cuadro 17. Matriz competitiva de la oferta .....	74
Cuadro 18. Valoración del servicio de un hogar geriátrico anterior.....	75
Cuadro 19. Ventajas y desventajas canales .....	77
Cuadro 20. Hogares geriátricos y valores vigentes en Bucaramanga y su área metropolitana. ....	78
Cuadro 21. Selección de medios .....	86
Cuadro 22. Presupuesto de Lanzamiento.....	91
Cuadro 23. Presupuesto Publicidad de lanzamiento .....	91
Cuadro 24. Presupuesto de primer año (12 meses) .....	92
Cuadro 25. Escenarios .....	98
Cuadro 26. Evaluación del sector para la micro localización .....	105
Cuadro 27. Equipos de cómputo y de comunicación .....	119

Cuadro 28. Equipos .....	120
Cuadro 29. Maquinaria y Equipos.....	121
Cuadro 30. Muebles y enseres operativos o de producción .....	123
Cuadro 31. Materiales Indirectos año. ....	124
Cuadro 32. Insumo o Materia Prima .....	125
Cuadro 33. Manual de funciones para el Gerente general. ....	135
Cuadro 34. Manual de funciones para la secretaria.....	138
Cuadro 35. Manual de funciones para el Médico.....	141
Cuadro 36. Manual de funciones para Contador y revisor fiscal.....	145
Cuadro 37. Manual de funciones para el Fisioterapeuta.....	148
Cuadro 38. Manual de funciones para la jefe de enfermeras. ....	152
Cuadro 39. Manual de funciones para enfermeras .....	154
Cuadro 40. Manual de funciones para Cocineras .....	160
Cuadro 41. Manual de funciones para la Aseadora .....	163
Cuadro 42. Manual de funciones para el Jardinero y Piscinero .....	166

Cuadro 43. Manual de funciones para el Vigilante.....	169
Cuadro 44. Estructura salarial.....	172
Cuadro 45. Costos Muebles y enseres .....	175
Cuadro 46. Costos Herramientas.....	176
Cuadro 47. Costos Total de inversión fija .....	177
Cuadro 48. Inversión diferida .....	177
Cuadro 49. Materias primas e insumos Anual .....	178
Cuadro 50. Mano obra directa .....	179
Cuadro 51. Materiales indirectos .....	180
Cuadro 52. Costos Totales del Servicio.....	180
Cuadro 53. Gastos Fijos de Administración y Ventas .....	181
Cuadro 54. Costos Totales de gastos de administración de ventas .....	182
Cuadro 55. Amortización del crédito .....	183
Cuadro 56. Capital de trabajo .....	185
Cuadro 57. Inversión Total (Inversión fija + Diferida + Capital de trabajo para el primer año.....)	185

Cuadro 58. Estructura de Capital.....	186
Cuadro 59. Costos Fijos .....	186
Cuadro 60. Gastos Fijos .....	187
Cuadro 61. Costos Variables .....	187
Cuadro 62. Costo y Gasto Total Unitario .....	188
Cuadro 63. Precio de venta del Servicio.....	188
Cuadro 64. Ingresos .....	189
Cuadro 65. Egresos .....	189
Cuadro 66. Estado de Resultados Proyectados .....	190
Cuadro 67. Flujo de Caja Proyectado .....	191
Cuadro 68. Balance General inicial y Proyectado.....	193
Cuadro 69. Matriz de evaluación de impactos ambientales .....	199
Cuadro 70. Acciones del plan de mitigación .....	200
Cuadro 71. Prima de Riesgo al riesgo .....	202
Cuadro 72. Calculo TMAR Mixta Deflactada .....	202

Cuadro 73. VPN y TIR .....	202
Cuadro 74. Periodo de Recuperación.....	203
Cuadro 75. Razón de Liquidez.....	204
Cuadro 76. Razón de Operación .....	205
Cuadro 77. Razón de Endeudamiento.....	206
Cuadro 78. Razón de Rentabilidad .....	207
Cuadro 79. Punto de equilibrio - Formulas .....	207
Cuadro 80. Punto de equilibrio - Datos .....	208
Cuadro 81. Punto de equilibrio.....	208

## LISTA DE FIGURAS

	págs.
Figura 1. Descripción, usos y especificaciones de los servicios .....	46
Figura 2. Descripción de otros servicios .....	47
Figura 3. Estrato socio económico.....	57
Figura 4. Cliente potencial .....	57
Figura 5. Servicios del hogar geriátrico.....	59
Figura 6. Comodidades y actividades .....	60
Figura 7. Ubicación del nuevo hogar geriátrico.....	61
Figura 8. Factor determinante.....	62
Figura 9. Planes hogar geriátrico .....	63
Figura 10. Precios para cancelar en el hogar geriátrico para un adulto mayor .....	64
Figura 11. Horario de visitas .....	65
Figura 12. Régimen de seguridad en salud al que está afiliado el adulto mayor. ..	66
Figura 13. Valoración del servicio de un hogar geriátrico anterior .....	75
Figura 14. Logotipo hogar geriátrico Mis Aventuras.....	83

Figura 15. Volante impreso .....	87
Figura 16. Publicidad en OLX .....	88
Figura 17. Foto de perfil .....	89
Figura 18. Imagen con descripción de los servicios.....	89
Figura 19. Imagen con los datos de contacto .....	90
Figura 20. Área metropolitana de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana .....	100
Figura 21. Municipio de Floridablanca .....	101
Figura 22. Municipio de Floridablanca .....	106
Figura 23. Ejemplo de vista externa del hogar geriátrico .....	108
Figura 24. Ejemplo de habitación o alojamiento, tipo múltiple, plan integral mensual. ....	108
Figura 25. Ejemplo de habitaciones pequeñas con baño para uso de un adulto mayor cada una .....	109
Figura 26. Ejemplo del baño de las habitaciones y del baño compartido. ....	109
Figura 27. Ejemplo del interior de salas de descanso del hogar geriátrico .....	110
Figura 28. Ejemplo de la zona de comedor hogar geriátrico.....	110

Figura 29. Ejemplo de la cocina hogar geriátrico .....	110
Figura 30. Ejemplo de la Zona de lavado hogar geriátrico.....	111
Figura 31. Ejemplo de la Oficina para administración.....	111
Figura 32. Ejemplo de la Oficina para atención médica, psicológica y primeros auxilios.....	111
Figura 33. Ejemplo de la zona cubierta para que se puedan realizar actividades lúdicas o para terapia ocupacional.....	112
Figura 34. Ejemplo de piscina y zona verde .....	112
Figura 35. Diagrama de flujo del proceso de prestación de los servicios del hogar geriátrico .....	115
Figura 36. Distribución de planta del hogar geriátrico Área 450m <sup>2</sup> (1er Piso) .....	126
Figura 37. Distribución de planta del hogar geriátrico Área 216m <sup>2</sup> (2do Piso).....	126
Figura 38. Distribución de planta del hogar geriátrico Área 180m <sup>2</sup> (3 Piso).....	126
Figura 39. Organigrama del hogar Mis Aventuras .....	134
Figura 40. Punto de Equilibrio.....	208

## LISTA DE ANEXOS

	Págs.
Anexo A. Encuesta realizada a la población objeto de estudio.....	218

## GLOSARIO

**Balance General.** Es un documento contable en el que se muestran el balance del estado económico o situación financiera de una organización.

**Calidad.** Es la propiedad de un producto o servicio, que le permite al consumidor compararla y tenerla en cuenta, con la cual incluso puede llegar a facilitar la decisión de compra.

**Capacidad Instalada.** Es la máxima capacidad que tiene el área de producción de una empresa, área, departamento, o sección, para producir un artículo o prestar un servicio; en el tiempo establecido, y con los recursos disponibles para esto.

**Comercialización.** Es el proceso en el cual se gestionan actividades encaminadas a la venta de un bien o servicio en determinado mercado.

**Costo.** Es el valor monetario asignado a una cosa o actividad requerida en la gestión administrativa, operativa, comercial, financiera, de un proyecto o empresa.

**Cultura Organizacional.** Es el conjunto de acciones realizadas en la empresa para optimizar el proceso administrativo.

**Demanda.** Son los clientes, consumidores tanto reales como potenciales que requieren o necesitan determinado producto o servicio.

**Empresa.** Es el proyecto, organización, sociedad, emprendimiento, o institución en la que se desarrollan actividades que buscan un objetivo particular; como lo es la producción y comercialización de servicios o producto en el mercado.

**Estado de Resultados.** Es el documento que se emplea para informar la rentabilidad financiera de una empresa durante cierto tiempo, se detallan de forma ordenada la manera en que se obtuvo cada ingreso realizó cada gasto.

**Estados Financieros.** Es el documento contable que se genera anualmente, en el que se describe el resumen de las actividades comerciales de una organización.

**Estudio Administrativo.** Es el proceso en el cual se busca, diseña y analiza la información requerida para la gestión administrativa y organizacional de una empresa, área o sección. Comprende actividades para la planificación, diseño de políticas, metas, objetivos, así como el establecimiento de cargos y funciones.

**Estudio de Mercado.** Es el estudio y análisis de los factores y condiciones del mercado, como lo son; el sector, la oferta, la demanda, competidores, proveedores, normatividad, que inciden en la gestión comercial de un bien o servicio.<sup>1</sup>

**Estudio Financiero.** Es la recopilación, análisis y presentación de información financiera correspondiente a la creación de un proyecto, de acuerdo con los requerimientos previamente establecido; con la cual se ayuda a determinar la rentabilidad del negocio para los inversionistas o socios.

**Estudio Técnico.** Es el proceso en el cual se estudia y analiza información necesaria para la gestión o creación un producto o prestación de un servicio de una organización, empresa, área, o proyecto; el cual se presenta de forma detallada y precisa el proceso, para evidenciar los aspectos técnicos requeridos para su producción.

**Evaluación Ambiental.** Es la evaluación de información productiva de la empresa,

---

<sup>1</sup> Economipedia. 2021. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/estudio-de-mercado.html>

para determinar las condiciones medio ambientales con las que se trabaja, y garantizar la conservación y preservación de los seres vivos.

**Evaluación Financiera.** Permite identificar por medio de ecuaciones o formulas la viabilidad financiera de un proyecto previamente gestionado.

**Flujo de Caja.** Es el informe en donde se describen la acumulación neta de los activos de una empresa durante cierto periodo de tiempo.

**Inversión.** Es el término financiero asignado a la acción de aportar cierta cantidad de recursos con determinado valor, en el desarrollo de un proyecto, empresa o estrategia.

**Localización.** Hace parte de la ubicación geográfica que se le asigna a un proyecto, o lugar en donde estará ubicado.

**Logotipo.** Es el diseño de la marca de una persona, organización o empresa que posee imagen y letras o texto, el cual se realiza con base en su historia, necesidad de ofrecer un producto en el mercado, de distinguirse de las demás organizaciones u otro propósito.

**Mercado.** Es el lugar o grupo de personas que hacen parte de la demanda y oferta de bienes y servicios, para quienes se definen sus precios.<sup>2</sup>

**Mercado Potencial.** Es el grupo conformado por consumidores reales y potenciales de un bien o servicio.

---

<sup>2</sup> RAE. Real Academia de la lengua Española. 2021.

**Mercado Objetivo.** Es el grupo de personas hacia el cual están enfocadas las estrategias de mercadeo o marketing previamente diseñadas.

**Misión.** Corresponde al conjunto de acciones que se requiere para llevar a cabo la visión empresarial, en la que se incluyen fases o etapas para lograrlo.

**Oferta.** Son las empresas que producen y ofrecen un bien o servicio y lo colocan al alcance del mercado.

**Organigrama.** Es la estructura gráfica en donde se muestran cargos y la relación de dependencia, con base en la organización que por áreas, departamentos o secciones se haya diseñado en la empresa.

**Precio.** Es el atributo de valor asignado en retribución del pago de un producto o servicio, para determinado sector del mercado.

**Producto o servicio.** Es la opción que una persona u organización coloca en el mercado para ser adquirida con un determinado propósito, ciertas características, al que se le asigna un valor.

**Promoción.** Es una estrategia de marketing diseñada de acuerdo con las necesidades del mercado, para promover la venta de un bien o servicio, en el periodo de tiempo establecido.

**Proyecto.** Es el proceso de planificar una idea y llevarla a cabo, en el que establecen objetivos, metas, políticas y demás parámetros, que permitirán desarrollarlo de forma eficiente, en el tiempo establecido para dicho fin.

**Publicidad.** Son las piezas de diseño que se establecen de acuerdo con el estudio de mercado, para promocionar cierto servicio o producto.

**Slogan.** Corresponde a la frase corta de una estrategia publicitaria, para la promoción de un producto o servicio.

**Visión.** Es la representación del camino y destino hacia donde la organización quiere llegar a ser o a convertirse en cierto tiempo, para el logro de su principal objetivo empresarial.

## RESUMEN

**TÍTULO:** ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN HOGAR GERIÁTRICO EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA. \*

**AUTORA:** VELASCO MARTÍNEZ, ZORAIDA. \*\*

**PALABRAS CLAVE:** ESTUDIO DE FACTIBILIDAD, HOGAR GERIÁTRICO, GERIATRÍA, GERONTOLOGÍA, ADULTOS MAYORES, BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA.

**DESCRIPCIÓN:** En este trabajo se desarrolla un estudio de factibilidad, que analiza desde diversos escenarios la viabilidad para la creación de un hogar geriátrico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, temática que se propone debido a que la sociedad enfrenta grandes cambios y retos en el mundo laboral y social, en este caso particular, para los adultos mayores pertenecientes a los estratos 4, 5 y 6, de la ciudad de Bucaramanga, siendo aproximadamente 40.815 adultos mayores se identifican como clientes potenciales para el hogar geriátrico. En consecuencia, se presentan los estudios necesarios encaminados a solucionar la problemática de la falta de tiempo para dedicar a los familiares adultos mayores, los cuales requieren de esparcimiento y también tener una vida social activa. Para ayudar a que sean felices con las actividades que realizan a diario, sintiéndose útiles, y ayudando a su bienestar tanto físico como emocional.

Teniendo en cuenta la necesidad de esta población, surge la necesidad de crear un hogar geriátrico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, con las condiciones de confort, seguridad, esparcimiento, viajes, lazos de amor, confianza, ayuda espiritual, que trae como beneficio una vida saludable y en condiciones de igualdad con las demás personas.

El hogar geriátrico brindara apoyo a sus familiares y acompañamiento para diferentes actividades que deben realizar, como ir al médico, ayudas psicológicas, y trámites, entre otros.

---

\*Trabajo de grado

\*\* Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia (IPRED), Gestión Empresarial. Director: Jairo Enrique Figueroa Chaparro-Especialista en Finanzas.

## ABSTRACT

**TITLE:** FEASIBILITY STUDY FOR THE CREATION OF A GERIATRIC HOME IN THE CITY OF BUCARAMANGA AND THE METROPOLITAN AREA. \*

**AUTHOR:** VELASCO MARTÍNEZ, ZORAIDA. \*\*

**KEY WORDS:** FEASIBILITY STUDY; GERIATRIC HOME, GERIATRICS, GERONTOLOGY, SENIORS, BUCARAMANGA, AND THE METROPOLITAN AREA.

**DESCRIPTION:** In this work, a feasibility study is developed, which analyzes from different scenarios the feasibility for the creation of a nursing home in the city of Bucaramanga and its metropolitan area, a theme that is proposed because society faces great changes and challenges in the labor and social world, in this particular case, for older adults belonging to strata 4, 5 and 6, where about 40.815 older adults identify themselves as potential clients for the nursing home. Consequently, the necessary studies are presented aimed at solving the problem of the lack of time to dedicate to older relatives, who require recreation and also have an active social life.

To help them be happy with the activities they do on a daily basis, feeling useful, and helping their physical and emotional well-being. Taking into account the needs of this population, the need arises to create a nursing home in the city of Bucaramanga and its metropolitan area, with the conditions of comfort, safety, recreation, travel, bonds of love, trust, spiritual, which brings as benefit a healthy life and in conditions of equality with other people.

The geriatric home will provide support to their relatives and accompaniment for different activities that they must carry out, such as going to the doctor, psychological help, and procedures, among others.

---

\*Trabajo de grado

\*\* Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia (IPRED), Gestión Empresarial. Director: Jairo Enrique Figueroa Chaparro-Especialista en Finanzas.

## INTRODUCCIÓN

En Colombia una persona o adulto mayor es considerada a partir de los 60 años, esta población requiere de cuidados especiales, que de acuerdo con su condición de vulnerabilidad tiene derechos especiales. Según el censo del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) para el año 2018, la población en la ciudad de Bucaramanga es de 581.130, y el 44.9%<sup>3</sup> eran mayores de 65 años; por lo tanto, es evidente que más del 40% de la población bumanguesa necesita cuidados especiales durante sus últimos años, debido a los requerimientos de atención en salud, esparcimiento y actividad física. Es posible que las familias responsables de estos adultos mayores estén en condiciones de pobreza o vulnerabilidad; por consiguiente, se puede presentar un aumento de la cantidad de adultos mayores en condición de abandono, siendo necesario buscar alternativas de solución.

Por ende, y como solución al problema hallado se ha propuesto el presente estudio de factibilidad, con el propósito de construir en el futuro un hogar geriátrico, el cual deberá contar con instalaciones de calidad y personal competente y capacitado para el desarrollo de cada una de sus funciones en búsqueda de la mejor atención de los adultos mayores que habitarán en el hogar; también deberá contar con espacios amplios para atender cada necesidad de las personas de la tercera edad; del mismo modo la logística y organización del lugar deberá estar acorde a las necesidades de esta población.

Cabe resaltar que, el cuidado de la salud y la proporción de espacios de relajación, esparcimiento y disfrute, son las bases de este lugar que tiene como objetivo dar una vejez digna como se contempla en el art. 46 de la Constitución Política de

---

<sup>3</sup> DANE. Censo Nacional. Índices demográficos. Juventud, envejecimiento y dependencia demográfica. 2019. Recuperado de [https://sitios.dane.gov.co/cnpv/#!/juv\\_env\\_depdemografica](https://sitios.dane.gov.co/cnpv/#!/juv_env_depdemografica)

Colombia: “El estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria. El estado les garantizará los servicios de la seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia”<sup>4</sup>.

Para desarrollar el presente proyecto, se tuvo en cuenta una serie de conceptos que permitieron esclarecer el camino investigativo y metodológico para la conformación de un geriátrico en Bucaramanga y su área metropolitana, los cuales sirvieron como base fundamental para conocer desde otros aportes teóricos la esencia del estudio.

Según Morfi<sup>5</sup>, en primer lugar, la geriatría es la rama de la gerontología y la medicina que se ocupa de los aspectos clínicos, terapéuticos, preventivos en la enfermedad de los ancianos, lo que la hace una ciencia aplicada, que se ocupa de la asistencia integral a estas personas. Por su parte Perlado (1995) dice que es “la especialidad médica que se ocupa de los aspectos físicos, psicológicos, funcionales y sociales del anciano enfermo”<sup>6</sup>.

En este sentido en el primer capítulo se describen las generalidades del proyecto que se ha desarrollado, así como el contexto geográfico, los aspectos relevantes de Bucaramanga y su área metropolitana, y aspectos legales. En el segundo capítulo, se presenta el estudio de mercado en el que se describe lo relacionado el servicio, el mercado potencial y objetivo, la demanda, la oferta, los instrumentos de comercialización, los precios y las estrategias de publicidad y promoción requeridas para establecer la factibilidad del mercado de un hogar geriátrico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

---

<sup>4</sup> DE COLOMBIA, Constitución Política. Constitución política de Colombia. Bogotá, Colombia: Leyer, 1991

<sup>5</sup> MORFI SAMPER, Rosa. Atención del personal de enfermería en la gerontología comunitaria en Cuba. Revista Cubana de Enfermería, 2007, vol. 23, no 1, p. 0-0. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192007000100005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192007000100005)

<sup>6</sup> PERLADO, Fernando. Teoría y práctica de la geriatría. Ediciones Díaz de Santos, 1995.

En el tercer capítulo se presenta el estudio técnico, en el cual se describen aspectos relacionados con las cantidades de materia prima e insumos que se requieren para la puesta en marcha del hogar geriátrico mis aventuras. En el cuarto capítulo está el estudio administrativo, en el que se describe la constitución de la empresa, el tipo de sociedad, el procedimiento que se requiere para crearla; la misión, visión y objetivos empresariales; la estructura organizacional del hogar; y la descripción de los cargos y funciones.

En el quinto capítulo se establece el estudio financiero con cada uno de los valores de acuerdo con las cantidades requeridas para la creación y puesta en marcha del hogar geriátrico. Y en el sexto capítulo, se presenta la evaluación social y los aspectos claves de la responsabilidad social empresarial, por medio de una comparación de aspectos que representan un beneficio con los costos que el proyecto genera para la nación.

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. PANORAMA DEL SECTOR

De acuerdo con la OMS<sup>7</sup>, en el año 2000 había en el mundo más de 600 millones de personas mayores de 60 años, y dicha organización proyectó que para el 2020 esta cifra aumentaría en un 70%, donde el rápido crecimiento de la población implica adoptar medidas para evitar el detrimento de las condiciones de vida de la población de adultos mayores. Por su parte Sánchez (2017) menciona que “en Bucaramanga los hogares geriátricos, de acuerdo a estudios realizados mostraron que unas redes sociales inadecuadas en el 96,4% (213 personas) del total de la población de adultos mayores evaluada, corresponden a 221 adultos mayores, con más de dos afecciones sistémicas en el 83,3% (166), un estado mental deteriorado en el 75,1% (166 personas), una mala condición oral en el 72% (159 personas), compromiso en los órganos de los sentidos en un 67,4% (149 personas) y algún tipo de dolor en un 66,5% (147) fueron las condiciones más prevalentes en estas personas mayores”<sup>8</sup>.

De esta forma se evidencia que la proporción de población de adultos mayores en Bucaramanga y su área metropolitana es alta y con base en el estudio anteriormente mencionado, las condiciones de ellos no solo son inadecuadas, por lo que se estima que el problema expuesto se está extendiendo y es necesario hacer una intervención que ayude a reducirlo.

Así mismo, la tendencia poblacional del aumento de los adultos mayores podría provocar una mayor demanda de los servicios del hogar geriátrico, permitiendo un avance social y general para las comunidades que presentan un mayor índice de adultos mayores. La conformación de nuevos hogares o establecimientos

---

<sup>7</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS). Promoción de la Salud Mental. Conceptos. Evidencia emergente. Práctica: Informe Compendiado. 2004.

<sup>8</sup> SÁNCHEZ CONCHA, Sonia Constanza. Los factores relacionados con la calidad de vida de los adultos mayores institucionalizados de Bucaramanga. *Usta Salud*, 2017, vol. 16, p. 7-16.

cuidadores de adultos mayores, podría a su vez generar oportunidades de empleo y de mejoría conceptual y consciencia en las personas de todas las regiones, pues estas situaciones crearían efectos de reflexión para atender y valorar la vejez.

Las amenazas están relacionadas con los programas gratuitos que el gobierno promueve y que restarían demanda a los servicios del proyecto, ya que, tal y como está legislado, el gobierno debe procurar la seguridad de cada población sin discriminar alguna; sin embargo, es de saber que este proyecto cuenta con la necesidad que poseen las personas y familias para solicitar ayuda profesional y técnica al momento de cuidar a un familiar mayor. Por la situación actual que se vive a nivel mundial, genera una amenaza de alto índice, siendo esta la pandemia generada por el virus Covid-19, ya que no sólo se está en un estado de emergencia para proteger la salud de todas las personas, sino que, la población objeto de estudio del presente proyecto, es una de la más afectadas por el virus, puesto que ataca principalmente a las personas con edad avanzada afectándolas al punto de terminar con la vida.

## **1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO**

El hogar geriátrico que se planea crear estará ubicado en el municipio de Floridablanca el cual hace parte del área metropolitana de la ciudad de Bucaramanga, cuenta con una población de 316,200 personas según el censo del 2018<sup>9</sup>. La población objetivo del proyecto son las personas mayores de 65 años que representan el 44.9% de la población y que en caso de requerir atención serán atendidas por la población de menor edad de 30 y 64 años que representa el 30.2% o la población de 15 y 29 años que representa el 24.9%, información obtenida a partir del último Censo Nacional de Población y Vivienda en los Índices Demográficos de Colombia.

---

<sup>9</sup> VANGUARDIA, I. Datos del Censo Poblacional 2018: Así vivimos en Santander. 2019.

**1.2.1 Aspectos Relevantes de Floridablanca.** De acuerdo con los datos oficiales del DANE, Floridablanca tiene 316,200 habitantes (censo 2018) que la consolidan como la segunda ciudad por habitantes en Santander. El 47.43% (124,780) son hombres y el 52.57% (138,315) son mujeres. El 95.6% de la población de 5 años y más sabe leer y escribir, es decir, la tasa de analfabetismo es del 4.4%.<sup>10</sup>

La población calculada según base del DANE para el año 2005 es de 258.509 habitantes, aunque en la realidad esta cifra está superada y hoy el cálculo es superior a 300.000 habitantes ubicados (residenciados), en más de 51.000 predios urbanos y rurales. Según un estudio realizado en el 2005, la población mayor de 18 años y que reside en la ciudad es mayoritariamente bumanguesa, son:

- El 7% son nacidos en Floridablanca.
- El 44% son nacidos en Bucaramanga.
- El 33% son nacidos en el resto del departamento.
- El 16% son nacidos en otros departamentos.

**1.2.2 Estratificación Socio Económica.** La estratificación socio económica de la Población de acuerdo a algunos barrios significativos de cada estratificación son:

- Estrato 1: Altos de la Florida, Belencito, Escoflor, García Echeverri, Los Olivos, Prados del Sur, Santa Inés, José A. Morales, Las Palmeras, entre otros.
- Estrato 2: Santa Trinidad, Altos de Bellavista, Altos de Caracolí, Balcón de

---

<sup>10</sup>

ALCALDÍA DE FLORIDABLANCA. Información del municipio. 2018. Recuperado de: <https://floridablanca.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-municipio.aspx>

Alares, Balcón del Reposo, Caracolí, El Carmen I; II; III; IV; V y VI, Nuevo Villabel, Los Robles, San Bernardo, Santa Fé, Santa Ana, Villabel, Caldas, Pio XII (Cumbre), Villa Alcázar, Arrayanes, entre otros.

- Estrato 3: Altamira I, II, III y casas, Casco Antiguo, Guanaca, Bucarica, Bellavista, Hacienda San Juan, Ciudad Valencia, El Dorado, Limoncito, Fátima, Favuis, Nogales de la Florida, Portal de Castilla, Villa España, Bosques de la Florida, Parque San Agustín, Cracovia II, Lagos II, III, IV y V, Los Molinos, Rosales, El Verde, Villa Piedra del Sol, Villa de San Francisco, Torres de Sevilla, Villa Italia, San Ángel, entre otros.
- Estrato 4: Andalucía, Bosque sectores A, B, C, D, La Ronda, Lagos I, Los Andes, Los Pirineos, Altos de Cañaveral I, II, III, IV, Cracovia I, Las Carabelas, Los Guayacanes, Los Trinitarios, Paraguitas, Torres de Aragón, San Diego, Villa Firenze, Cañaveral, Quitas de Florida, Quintas de Cañaveral, Palmar del Viento, entre otros.
- Estrato 5: Altos de Cañaveral IV y V, Bugarvilia, Campestre Real, Cañaveral, Cañaveral Oriental, Cañaveral Lago Campestre, La Península, Jardín de Versalles, Quintas de Campestre, La Pera, Versalles, Cañaveral Plaza, entre otros.
- Estrato 6: Cañaveral Campestre I, II, III, Camino Real, Hoyo Uno, La Perita, Monte Llano Campestre, Lagos del Cacique, entre otros.

### 1.3 ASPECTOS LEGALES

**Los Derechos Humanos de las Personas de Edad Avanzada en el Marco Jurídico Internacional.** De acuerdo a la CEPAL<sup>11</sup> “los derechos de las personas mayores se encuentran abordados de manera superficial por diversos instrumentos internacionales, ya que, a diferencia de otros grupos considerados vulnerables, como mujeres y niños, los derechos de los que debieran gozar no han sido consagrados en un documento global de carácter vinculante, y no se cuenta con algún mecanismo que vigile y haga valer la obligatoriedad de la aplicación del conjunto de principios de las Naciones Unidas para este efecto”.

Existen dos fuentes en las que se establecen derechos de las personas mayores; en primer lugar, se encuentran los instrumentos internacionales de derechos humanos de las Naciones Unidas y sus organismos especializados; la segunda proviene de los derechos humanos de la OEA y sus organismos especializados.

En 1982 la Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento adoptó el *Plan de Acción Internacional de Viena sobre el Envejecimiento*; este importante documento, aprobado por la Asamblea General, ofrece a los Estados parte una orientación esencial sobre las medidas que se deben tomar para garantizar los derechos de las personas de edad avanzada.

Por su parte, el *Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento* es el resultado de la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, realizada en España en el 2002, y que, a diferencia del Plan de Viena, prestó especial atención a la situación de los países en desarrollo. Como temas centrales, el Plan de Acción de Madrid señala los siguientes: a) realización de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas de edad y b) garantía de los derechos económicos, sociales y culturales de las personas mayores, así como de sus

---

<sup>11</sup> CEPAL. La legislación en favor de las personas mayores en América Latina y el Caribe. 2005. Recuperado de: [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7206/S0501092\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7206/S0501092_es.pdf)

derechos civiles y políticos, y la eliminación de todas las formas de violencia y discriminación en contra de las personas de edad.

**Cuadro 1.** Derechos de las personas mayores en instrumentos internacionales

	Denominación	Carácter normativo	Especificaciones
<b>Naciones Unidas</b>	Declaración Universal de Derechos Humanos (1948)	No vinculante	Establece derechos fundamentales como el de igualdad y la prohibición de discriminación por cualquier condición, el derecho a la seguridad social y a condiciones de vida adecuadas, los que son aplicables por extensión a las personas mayores y de gran importancia para el desarrollo de las libertades en la vejez.
	Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966)	Vinculante	No contiene referencia explícita a los derechos de las personas mayores. Sin embargo, el artículo 9 relativo al “derecho de toda persona a la seguridad social, comprendiendo los seguros sociales”, supone implícitamente el reconocimiento de un derecho a las prestaciones de la vejez. Las disposiciones del Pacto se aplican plenamente a todos los miembros de la sociedad, por lo que es evidente que las personas mayores deben gozar de la totalidad de los derechos en él reconocidos.
	Resolución 46/91 sobre Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad (1991)	No vinculante	Se enuncian cinco principios que tienen relación estrecha con los derechos consagrados en los instrumentos internacionales: independencia, participación, cuidados, autorrealización y dignidad.
	Recomendación 162 de la OIT (1980)	No vinculante	Relativa a la aplicación de un programa que permita a los trabajadores prever las disposiciones necesarias, con el fin de preparar su jubilación y adaptarse a su nueva situación, proporcionándoles información apropiada.
	Recomendación relativa a la seguridad social de la OIT (2001)	No vinculante	Hace un llamado especial a considerar las repercusiones que impone el envejecimiento de la población a la seguridad social, tanto en los sistemas de capitalización como en los de reparto.

	Denominación	Carácter normativo	Especificaciones
OEA	Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969)	Vinculante	Contiene algunas disposiciones particulares en el artículo 4 sobre el derecho a la vida, como la no imposición de la pena de muerte para los mayores de 70 años, y en el artículo 23 sobre derechos políticos, en relación con la posibilidad de reglamentar el ejercicio de cargos públicos a partir de determinada edad.
	Protocolo Adicional en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Protocolo de San Salvador, 1999)	Vinculante	Es el único instrumento vinculante que estipula derechos básicos para las personas mayores. El artículo 9 indica que: "Toda persona tiene el derecho a la seguridad social que la proteja contra las consecuencias de la vejez", y el artículo 17 señala que: "Toda persona tiene derecho a la protección especial durante la ancianidad. En tal cometido, los Estados partes se comprometen a adoptar de manera progresiva las medidas necesarias a fin de llevar este derecho a la práctica".

Fuente: S. Huenchuan Navarro, Marco legal y de políticas a favor de las personas mayores en América Latina, serie Población y Desarrollo N° 51 (LC/L.2115-P), Santiago de Chile, CEPAL/CELADE, 2004.

A continuación, se presentan el conjunto de leyes y normas que rigen a nivel nacional las intervenciones al adulto mayor y por consecuencia, a la formación de establecimientos como los geriátricos:

- **Resolución 3908 del 5 de noviembre de 2005.** Por la cual se adopta el Manual Operativo del Programa de Protección Social al Adulto Mayor y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1251 de 2008.** Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores. Esta ley tiene como finalidad lograr que los adultos mayores sean partícipes en el

desarrollo de la sociedad, teniendo en cuenta sus experiencias de vida, mediante la promoción, respeto, restablecimiento, asistencia y ejercicio de sus derechos.

- **Ley 1276 de 2009.** A través de la cual se modifica la Ley 687 del 15 de agosto de 2001 y se establecen nuevos criterios de atención integral del adulto mayor en los centros vida. Esta ley tiene por objeto la protección a las personas de la tercera edad (o adultos mayores) de los niveles I y II de Sisbén, a través de los Centros Vida, como instituciones que contribuyen a brindarles una atención integral a sus necesidades y mejorar su calidad de vida.
- **Política colombiana de envejecimiento humano y vejez 2015-2024.** Esta ley es la encargada de exponer los censos y las diferentes transformaciones de los colectivos sociales, donde se tienen en cuenta datos verídicos con relación a la población de adultos mayores; además, es la que permite partir desde una base para contar con un contexto social, cultural y económico al momento de conformar un establecimiento para el adulto mayor.
- **Ley 1850 de 2017.** Medidas de protección al adulto mayor en Colombia, por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009 y 599 de 2000, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 0024 de 2017.** Requisitos Centros de Vida, por el cual se establecen los requisitos mínimos esenciales que debe tener el Estado, la sociedad y la familia para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria.
- **Resolución 3104 del 06 de julio de 2018.** Establece los puntos de corte del Sisbén Metodología III, para los programas financiados con los recursos del Fondo de Solidaridad Pensional

- **Resolución 0849 del 30 de marzo 2020.** Se modifica el artículo 5. de la resolución No. 233 del 30 de enero de 2020, "Por la cual se asignan recursos de la subcuenta de subsistencia del Fondo de Solidaridad Pensional para la vigencia fiscal 2020, se amplía cobertura y se efectúa una convocatoria para la distribución de cupos a adultos mayores residentes en resguardos y/o comunidades indígenas legalmente constituidas".

## 2. ESTUDIO DE MERCADO

### 2.1 OBJETIVOS

**2.1.1 Objetivo General.** Realizar un estudio de mercado para identificar cada uno de los aspectos más relevantes que ayuden a determinar su viabilidad.

**2.1.2 Objetivos Específicos.** Se formulan los siguientes objetivos específicos con el fin de lograr el objetivo general de la presente investigación:

- Indagar sobre la aceptación y el deseo de contratar el servicio del centro geriátrico y sus características, mediante una investigación de mercados para determinar los alcances y caracterización del servicio a ofrecer.
- Identificar el mercado objetivo del hogar geriátrico mediante la segmentación del mercado con el fin de establecer la franja, a la que se dirigirá inicialmente la investigación.
- Hacer una investigación de la demanda y oferta de los servicios prestados por los centros geriátricos, para identificar el nivel de aprobación y competitividad del centro geriátrico propuesto.
- Establecer cuáles serán los canales de comercialización para comercializar el servicio, analizando las ventajas y desventajas de diferentes canales de comercialización posibles, para determinar los más adecuados para el centro geriátrico.

- Realizar un análisis de precios, mediante un comparativo de los precios de la competencia, para ofrecer un servicio de calidad con un costo final que sea atractivo para los clientes.
- Elaborar un plan de promoción y publicidad para el centro geriátrico, mediante el análisis y selección de diferentes estrategias de marketing, con el fin de estimular el reconocimiento, interacción y ventas de los productos de la empresa.

## **2.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO**

**2.2.1. Descripción, Usos y Especificaciones de los Servicios.** Las siguientes son las características físicas del hogar geriátrico:

El Hogar geriátrico contará con unas instalaciones cómodas, como habitaciones amobladas para dos personas (acompañante), zonas verdes, piscina, jacuzzi, gimnasio, sitios de recreación, canchas, entre otros como se visualiza en la figura 1 y 2.

**Figura 1.** Descripción, usos y especificaciones de los servicios

## **SERVICIOS**

Habitación con aire acondicionado o ventilador  
Baño privado (tina), televisión, wifi, nevera, muebles.



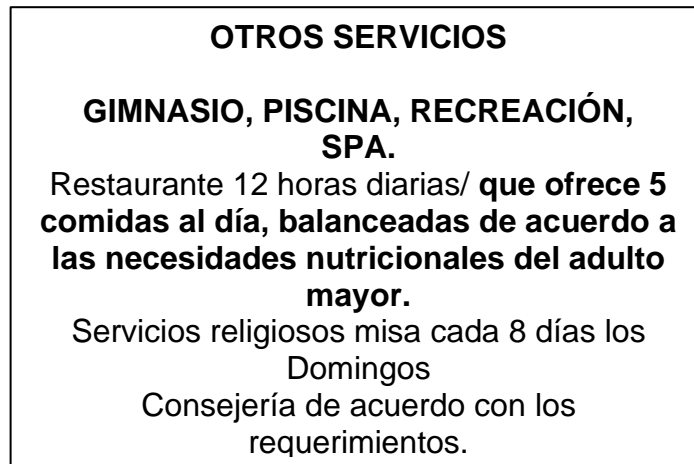
### **Servicios especializados**

Médico general 24 horas  
Enfermería 24 horas  
Nutricionista 4 horas diarias  
Fisioterapeuta 12 horas semanales  
Psicología 8 horas semanales  
Servicio de ambulancia 24 horas  
Servicio de vigilancia 24 horas



Fuente. HDB Inmobiliaria, Jorge Mesa fotografía y MediPlus

**Figura 2.** Descripción de otros servicios



**Usos.** Para una excelente prestación del servicio se debe contar con personal especializado en cada uno de los campos ofrecidos por el centro geriátrico para que pueda cumplir con todos los requerimientos legales, contractuales y del servicio

**Especificaciones del producto y/o Servicio.** El centro geriátrico garantizará la prestación del servicio gerontológico de forma integral, personalizado, eficaz y eficiente a los clientes, con asistencia médica, rehabilitación, terapias alternativas.

Se contará con un sistema de registro de los adultos mayores ingresados en el centro y para gestionar las condiciones necesarias de asepsia para el tratamiento y permanencia de los residentes mediante la utilización de técnicas y medios científicos.

- **Alojamiento y cuidados.** El centro ofrecerá cuartos que pueden ser privados o compartidos. Los adultos mayores recibirán cuidados personales y comidas, y los miembros del personal estarán disponibles las 24 horas del día, rodeados de espacios agradables para desarrollar diferentes actividades recreativas y culturales.

- **Servicio Médico y medicina general.** El hogar geriátrico contará con un servicio médico las 24 horas, y consulta médica para todos los residentes del hogar, que comprenderá el seguimiento médico periódico, la revisión y cambio de tratamientos, consulta con la familia y servicio de información a los familiares. Igualmente, se encargará de resolver pequeñas dolencias, auscultar y remitir a los adultos mayores, a las EPS, cuando sea necesario. Adicionalmente, los adultos mayores tendrán un seguimiento psicológico junto con su familia, durante cada tratamiento médico, dependiendo la gravedad.
- **Servicio de trámites ante EPS.** Se ofrece el trámite de citas médicas y acompañamiento a las mismas, retiro de medicamentos. Los familiares de los adultos mayores harán parte de este servicio, acompañando y supervisando el proceso según los requerimientos del paciente.
- **Atención de enfermería.** El centro geriátrico ofrecerá el servicio de enfermería las 24 horas, con personal capacitado en el cuidado del adulto mayor, para que desarrollen una óptima labor que garantice a los adultos mayores y sus familias una alta calidad de vida y que reciban atención médica oportuna.
- **Servicio Odontológico.** Es un servicio que será realizado por un odontólogo y consistirá en la valoración y limpieza oral.
- **Salud Mental.** En la medida que se identifique la necesidad de ofrecer servicios especializados de psicología o psiquiatría por parte de algún adulto mayor, el Hogar se los brindará. Se consultará con la familia la prestación de este servicio que tendrá un costo adicional y se llevará a cabo por el personal más capacitado.
- **Fisioterapia.** Este servicio se brindará en forma individual y grupal, de acuerdo con las prescripciones médicas. Se implementarán terapias físicas en contacto con la naturaleza.

- **Terapia Ocupacional.** Se contará con los servicios de un Terapeuta Ocupacional, que prestará los servicios pertinentes, incluyendo una valoración personal y actividades grupales.
- **Peluquería.** Se brindará el servicio de peluquería en forma permanente, incluyendo el arreglo del cabello, uñas, barba, etc.
- **Lavandería.** Se ofrecerá el servicio de lavado de ropa de los adultos mayores y el lavado de la lencería, mantelería, entre otros.
- **Limpieza y Mantenimiento.** El servicio de limpieza está implícito en el mantenimiento de los cuartos, áreas comunes y privadas del centro geriátrico.
- **Servicio de cocina.** El servicio de cocina se ofrecerá de acuerdo con las especificaciones médicas, teniendo en cuenta las dietas específicas prescritas para los adultos mayores.
- **Servicio Religioso.** Se ofrecerá servicio religioso cada semana, en fiestas y de acuerdo con las necesidades de los adultos mayores y sus familias.

**2.2.2. Atributos Diferenciadores del Producto/Servicio con Respecto a la Competencia.** El hogar geriátrico mis aventuras, ofrecerá como valor agregado diferentes actividades que conlleven a brindar felicidad, y autoestima a cada uno de los adultos mayores, con el fin de que se sientan en una constante aventura como lo indica su nombre y como se establece a continuación:

- Juegos de diversión como ajedrez, domino, billar, tejo, bolo, tenis, piscina.
- Grupo musical para los fines de semana y serenatas para realizar festividades,

y celebraciones, junto con los familiares que deseen participar.

- Participación de los adultos mayores que puedan y deseen estar en los eventos de las ferias de la ciudad de Bucaramanga y los municipios del área metropolitana.
- Tours y viajes para los adultos mayores que deseen hacerlo con acompañamiento permanente y de acuerdo con la salud de cada uno de ellos, los cuales serán programados para cada semestre.
- Talleres de capacitación (internet, redes sociales, informática, manualidades), preferiblemente en las modalidades escogidas por los adultos mayores, con el fin de ser presentados para su posterior venta, en ferias u otros eventos.
- Contacto con el mundo espiritual y espacios naturales durante la estadía en el lugar, para lo cual se harán actividades como retiros espirituales, meditación y acompañamiento psicológico.

Así mismo, en el montaje del centro geriátrico en Bucaramanga y su área metropolitana, contará con el atributo diferencial es ofrecer un servicio que responda a las necesidades de los adultos mayores, que ofrezca confianza para brindar una mejor atención, y que el adulto se sienta cómodo y seguro.

El plus como valor agregado que también tendrá el hogar geriátrico se evidenciará en los servicios extras que se ofrecerán tales como el gimnasio, la piscina, la recreación, SPA, restaurante 12 horas, en que se ofrecerá 5 comidas al día, balanceadas de acuerdo con las necesidades nutricionales del adulto mayor, también se ofrecerán servicios religiosos cada 8 días los domingos, actividades lúdicas como los talleres, y consejería con los requerimientos de cada adulto mayor.

El hogar geriátrico de acuerdo a la competencia tendrá como atributo diferenciador el desarrollo de 13 actividades para cada uno de los clientes; es decir para su comodidad y garantizar así su satisfacción total, de los cuales podrá elegir el que necesite, y así se programará una cita personalizada para que sea atendido de forma adecuada y de acuerdo con sus preferencias, de tiempo y ubicación en el hogar, ya sea en su habitación, sala, zona verde o exterior de la casa, las cuales se detallan en las especificaciones del servicio.

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

**2.3.1. Mercado Potencial.** El mercado potencial del hogar geriátrico está dirigido a los adultos mayores de sesenta y cinco años que presentan dificultades de salud o que requieran compañía y sus familiares no los puedan acompañar por diversos factores laborales, y otros.

**2.3.2. Mercado Objetivo.** El mercado objetivo del hogar geriátrico está dirigido a la población adulta mayor entre los 65 y 90 años, de estratos 4, 5 y 6, de la ciudad de Bucaramanga. Según el Plan de Desarrollo de Bucaramanga 90.901<sup>12</sup> personas viven en estratos 4, 5 y 6, de las cuales 40.815 son adultos mayores de 65 años. Por tal razón se escoge como el segmento de mercado al que va dirigido la prestación del servicio a partir de esta edad y de estratos medio a alto por el poder adquisitivo para pagar por el servicio que se presta en el hogar geriátrico.

---

<sup>12</sup> CONCEJO DE BUCARAMANGA. Plan de desarrollo municipal 2020-2023 “Bucaramanga, una ciudad de oportunidades”. 2021. Recuperado de [https://www.bucaramanga.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/Acuerdo\\_013\\_2020-ADOPCION-PLAN-DE-DESARROLLO-2020-2023.pdf](https://www.bucaramanga.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/Acuerdo_013_2020-ADOPCION-PLAN-DE-DESARROLLO-2020-2023.pdf)

## 2.4. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Kotler (2002), define a la investigación de mercados como: “el diseño, la obtención, el análisis y la presentación sistemáticos de datos y descubrimientos pertinentes para una situación de marketing específica que enfrenta la empresa”<sup>13</sup>.

**2.4.1. La Demanda.** La demanda hace referencia a la cantidad de artículos y /o servicios solicitados por la población, puede ser en cualquier periodo de tiempo. De acuerdo con Kotler (2002) la demanda es: “El deseo que se tiene de un determinado producto que está respaldado por una capacidad de pago”<sup>14</sup>.

También depende en gran medida del precio, ya que muchas familias tienen un poder adquisitivo medio y en muchos casos sus ingresos se han visto afectados por la pandemia. Dependiendo del poder adquisitivo, las instalaciones y los servicios ofrecidos, las familias están dispuestas o pueden pagar un mayor precio por los servicios.

Las actividades y servicios ofrecidos por los diferentes centros se desarrollan en un espacio físico y los clientes interesados generalmente obtienen información detallada en internet, en las páginas web de los centros o por vía telefónica, porque desean tener una mayor facilidad y comodidad de acceso al servicio.

Por lo tanto, los centros geriátricos de Bucaramanga y su área metropolitana tienen una forma directa de distribución de acuerdo con las necesidades de la demanda. Es importante anotar que muchos centros han desarrollado redes y buenas negociaciones con los proveedores de los alimentos, elementos didácticos, muebles y enseres necesarios para prestar los servicios, lo que genera un valor agregado para prestar un excelente servicio a los adultos mayores.

---

<sup>13</sup> KOTLER, Philip. Dirección de Marketing Conceptos Esenciales. Prentice Hall. 2002. p. 65.

<sup>14</sup> Ibid, p. 54.

Los medios de comunicación que las familias demandantes de los servicios utilizan son los medios masivos y los complementarios. En cuanto a los medios de comunicación masivos utilizan internet, y preferencialmente las páginas web donde los centros geriátricos informan del mismo o redes sociales como Facebook, además de utilizar el periódico con un anuncio del centro geriátrico. Otros centros geriátricos entregan volantes y folletos a personas mayores.

**2.4.1.1. Descripción del problema de investigación de mercados.** Según el censo del DANE para el año 2018, la población en la ciudad de Bucaramanga mayor de 65 años corresponde al 44.9%, por lo tanto, es evidente que una alta proporción de la población necesita cuidados especiales en los próximos años y debido a los requerimientos de atención en salud, esparcimiento y actividad física, es posible que las familias responsables de estos adultos mayores se vean en una situación difícil de manejar, es por esta razón que se puede presentar un aumento de la cantidad de adultos mayores en condición de abandono y es necesario buscar alternativas de solución.

**2.4.1.2. Necesidad de información.** Para llevar a cabo el estudio de factibilidad se requiere la siguiente información:

- Conocer las preferencias con respecto a la aceptación y actitud de compra del servicio; además, de las características y los precios de la competencia.
- Determinar la demanda potencial, valores publicitarios, locales, servicios y canales de distribución para llegar al mercado.
- Definir las actividades recreativas y deportivas que les gustaría practicar.

- Conocer la cantidad de Adultos mayores con necesidad de cuidado integral; además, del grado de aceptación de los adultos mayores o sus familias sobre el ingreso a un centro geriátrico.
- Definir la Ubicación geográfica más adecuada para el centro geriátrico.
- Conocer el Régimen de salud a los que pertenecen los adultos mayores potenciales clientes del centro.
- Definir los Servicios complementarios a ofrecer a los adultos mayores.
- Establecer los Precios del servicio y método de pago; además del Horario de visitas del centro.
- Definir las Estrategias de promoción y publicidad más adecuadas para abordar el mercado objetivo.

**2.4.1.3. Ficha Técnica.** La ficha técnica corresponde al tipo y método de investigación, fuentes de información, instrumento de recolección de datos, el modo de aplicación y la definición de la muestra cómo se observa en el cuadro 2.

**Cuadro 2.** Ficha Técnica Tipo de investigación

<b>Tipo de investigación</b>	La investigación: es de tipo descriptiva ya que permite a la autora realizar un análisis y describir los datos desde el comportamiento de las variables y comprender aún mejor el problema, identificando cada uno de los aspectos más relevantes que ayuden a determinar su viabilidad, para la creación de un hogar geriátrico en la ciudad de Bucaramanga, indagando cada una de las variables que hacen parte del estudio (Hernández, et al, 2014).
<b>Método de investigación</b>	Se utilizará el método inductivo y analítico, ya que es una estrategia de razonamiento basada en la inducción con el fin de establecer premisas particulares y de esta forma generar conclusiones apoyada en las observaciones y los resultados de la encuesta..
<b>Fuentes de información</b>	<b>Primarias:</b> constituidas por los cabezas de hogares donde hubo adultos mayores. <b>Secundaria:</b> constituidas por documentos, registros, artículos, libros y la red internet, en los que se ofrezca información relacionada con el tema objeto de estudio.
<b>Técnicas de investigación</b>	Encuesta
<b>Instrumento para la recolección de información</b>	Cuestionario estructurado
<b>Modo de aplicación</b>	Por Internet
<b>Definición de población y muestra</b>	<b>Población:</b> Total de adultos mayores de 65 años de Bucaramanga: <b>40.815</b> <b>Muestra:</b> 150 Adultos mayores. Margen de error: 8%
<b>Proceso de muestreo</b>	<p>Para calcular el tamaño de la muestra, se consideró un muestreo de tipo probabilístico y aleatorio simple aplicando la siguiente fórmula matemática:</p> $n = \frac{z^2(N)(p)(q)}{e^2(N - 1) + z^2(p)(q)}$ <p>Dónde:  N = Población: 40.815  Z = Nivel de confiabilidad: 1,96, tomado de la tabla de distribución normal con un nivel de confianza de 95%  e = Error estimado: 8% es decir 0,8  p = Probabilidad de ocurrencia: 50 %, es decir 0,5  n= número de muestra (personas a encuestar)  q = Probabilidad de no éxito: 50 % es decir, 0,5</p> <p><b>Muestra: 150</b></p>
<b>Alcance</b>	Bucaramanga
<b>Tiempo de aplicación del instrumento</b>	Se aplicó durante el mes de mayo de 2021

$$n = \frac{(1.96)^2 * 40.816 * 0.5 * 0.5}{0.8^2(40.815 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)} = 150$$

La muestra de **150** se obtuvo de acuerdo con la siguiente matriz de tamaños muestrales, con un nivel de confianza de 95% y un error máximo de estimación de 8%:

**Cuadro 3.** Matriz de tamaños muestrales

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	67	83	105	137	186	268	419	742	1.657	6.358
95%	96	118	150	196	266	383	597	1.057	2.353	8.874
97%	118	145	184	240	326	469	731	1.294	2.871	10.694
99%	166	205	259	339	460	662	1.031	1.820	4.017	14.565

**2.4.2. Tabulación, Presentación y Análisis de Resultados.** A continuación, se presenta los resultados del análisis de la encuesta realizada a la población objeto de estudio del presente trabajo, los resultados se tabulan tomando a los 150 encuestados como el 100% de la muestra representativa:

- Estrato socioeconómico al que pertenece

**Cuadro 4.** Estrato socio económico

Respuesta	Frecuencia	Porcentajes
Estrato 4	50	33 %
Estrato 5	55	37 %
Estrato 6	45	30 %
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100 %</b>

**Figura 3.** Estrato socio económico



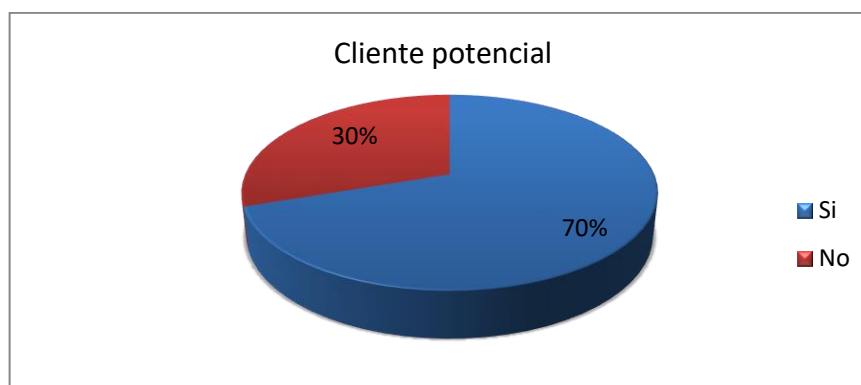
Se puede evidenciar que de los hogares de los estratos objeto de estudio, 4, 5 y 6 de la ciudad de Bucaramanga, el estrato con mayor porcentaje de adultos mayores corresponde al estrato 5 con 37%; seguido del estrato 4, con 33 % y el estrato 6 con menor porcentaje del 30%.

- Integrantes del hogar que requieran estar en un hogar geriátrico

**Cuadro 5.** Hogares que manifiestan requerir hogar geriátrico

Respuesta	Frecuencia	Porcentajes
Si	105	70 %
No	45	30 %
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

**Figura 4.** Cliente potencial



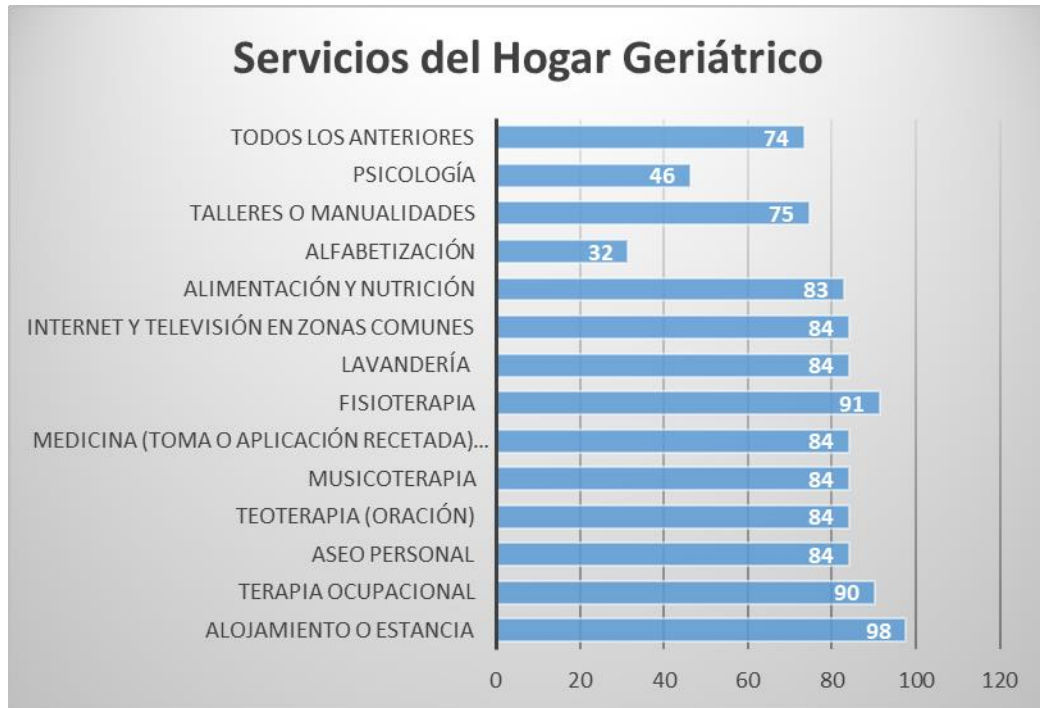
Se evidencia que en el 70 % de los hogares de los estratos 4,5 y 6 de la ciudad de Bucaramanga, consideran tomar los servicios del hogar geriátrico para su adulto mayor, lo cual infiere que podrían ser clientes potenciales para los servicios del hogar geriátrico.

- Servicios para su familiar en un hogar geriátrico

**Cuadro 6.** Servicios del hogar geriátrico

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Alojamiento o estancia	98	93%
Terapia ocupacional	90	86%
Aseo personal	84	80%
Teoterapia (oración)	84	80%
Musicoterapia	84	80%
Medicina (toma o aplicación recetada) (Cuidados de enfermería)	84	80%
Fisioterapia	91	87%
Lavandería	84	80%
Internet y televisión en zonas comunes	84	80%
Alimentación y nutrición	83	79%
Alfabetización	32	30%
Talleres o manualidades	75	71%
Psicología	46	44%
Todos los anteriores	74	70%

**Figura 5. Servicios del hogar geriátrico**



Los servicios más requeridos para el nuevo hogar Geriátrico mis Aventuras, fueron; Aseo personal; Teoterapia (oración); Musicoterapia; Medicina (toma o aplicación recetada) (Cuidados de enfermería); Lavandería; Internet y televisión en zonas comunes; y a muchos les interesan todos los servicios sugeridos, esto significa que los servicios que se ofrecen tendrán gran acogida por parte de los hogares de los estratos 4,5 y 6, de la ciudad de Bucaramanga, y que tienen uno o más adultos mayores para el ingreso al hogar.

- Comodidades y actividades para su familiar en el hogar geriátrico

**Cuadro 7. Comodidades y actividades**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Baño privado con agua caliente	97	92%
Sala de juegos	84	80%
Mascota (s)	48	46%
Actividades lúdicas	90	86%
Actividades que estimulen la memoria, lucidez mental, salud física, etc.	90	86%
Integración familiar periódica	71	68%
Música, tv, acceso a internet	46	44%
Zonas verdes para actividades físicas de esparcimiento y ocio	48	46%
Piscina (zona húmeda)	40	38%
Todas los anteriores	38	36%

**Figura 6. Comodidades y actividades**



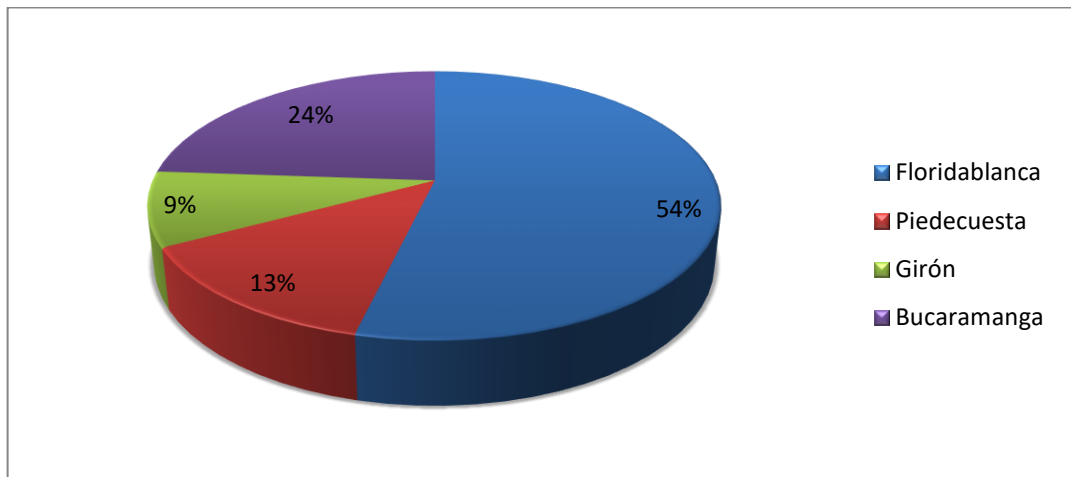
Consecuentemente se aprecia que los servicios ofrecidos cumplen con las expectativas para los hogares de los adultos mayores y que son aceptados por la población objeto de estudio, con el objeto de brindar felicidad, salud y bienestar.

- Lugares en los que les gustaría encontrar el nuevo hogar geriátrico

**Cuadro 8.** Ubicación del nuevo hogar geriátrico

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Floridablanca	81	54%
Piedecuesta	20	13%
Girón	13	9%
Bucaramanga	36	24%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100 %</b>

**Figura 7.** Ubicación del nuevo hogar geriátrico



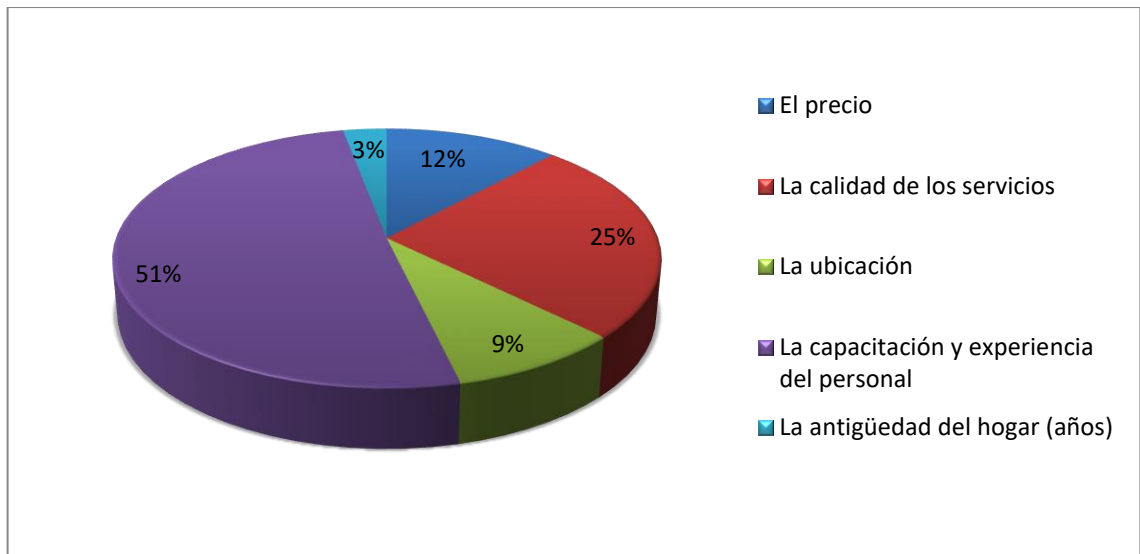
En respuesta a la pregunta de la ubicación del hogar geriátrico, se observa que el sitio de mayor preferencia para su ubicación es el municipio de Floridablanca con el 54%, y en menor porcentaje el municipio de Girón con el 9%. Lo cual infiere que será ubicado en este municipio del área metropolitana de Bucaramanga.

- Factores determinantes para tomar los servicios de hogar geriátrico

**Cuadro 9.** Factor determinante

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El precio	18	12%
La calidad de los servicios	38	25%
La ubicación	13	9%
La capacitación y experiencia del personal	76	51%
La antigüedad del hogar (años)	5	3%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

**Figura 8.** Factor determinante



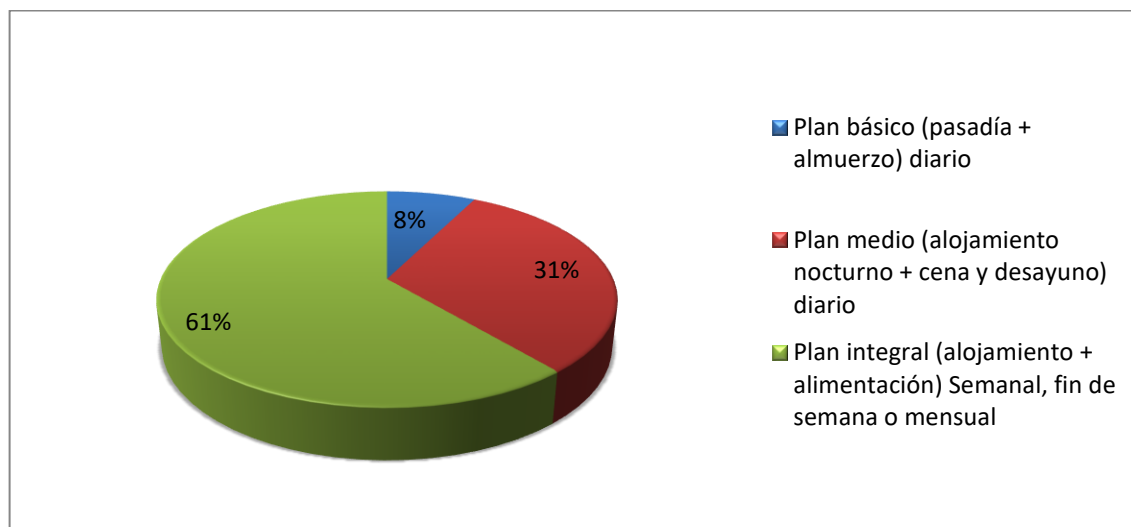
El factor determinante para tomar los servicios del hogar geriátrico, por parte de los hogares objeto de estudio es la capacitación y experiencia del personal, el cual prevalece con el 51 %, seguido por la calidad de los servicios, el precio y la ubicación. Lo cual nos indica que se debe contratar personal altamente calificado, y experto en brindar esta atención, y de alta calidad humana.

- Planes para implementar en el hogar geriátrico

**Cuadro 10.** Planes hogar geriátrico

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Plan básico (pasadía + almuerzo) diario	12	8%
Plan medio (alojamiento nocturno + cena y desayuno) diario	46	31%
Plan integral (alojamiento + alimentación) Semanal, fin de semana o mensual	92	61%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

**Figura 9.** Planes hogar geriátrico



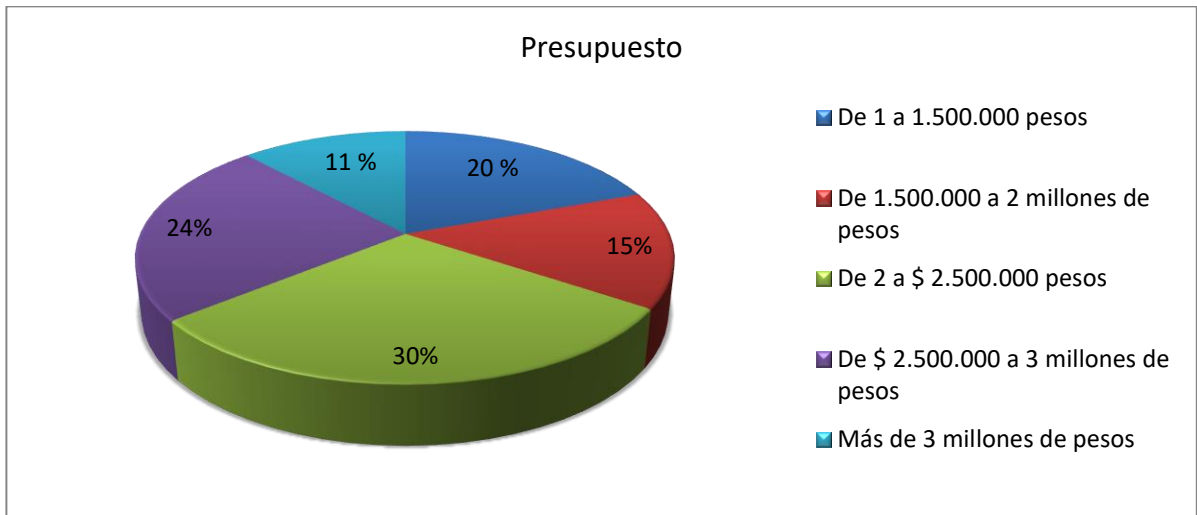
El Plan Integral representa el plan más llamativo para los hogares encuestados con un 61, %, esto indica que los familiares de los adultos mayores prefieren un servicio que incluya alojamiento y alimentación durante la estadía en el lugar.

- Precios para cancelar en el hogar geriátrico para un adulto mayor

**Cuadro 11.** Precios para cancelar en el hogar geriátrico para un adulto mayor

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	La mediana	Promedio/ponderado
Hasta \$ 1.500.000 pesos	29	20%	1.500.000	300.000
De 1.500.000 a 2 millones de pesos	22	15%	1.750.000	265.500
De 2 a \$ 2.500.000 pesos	45	30%	2.250.000	675.000
De \$ 2.500.000 a 3 millones de pesos	36	24%	2.750.000	660.000
Más de 3 millones de pesos	18	11%	3.000.000	330.000
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>		<b>2.230.500</b>

**Figura 10.** Precios para cancelar en el hogar geriátrico para un adulto mayor



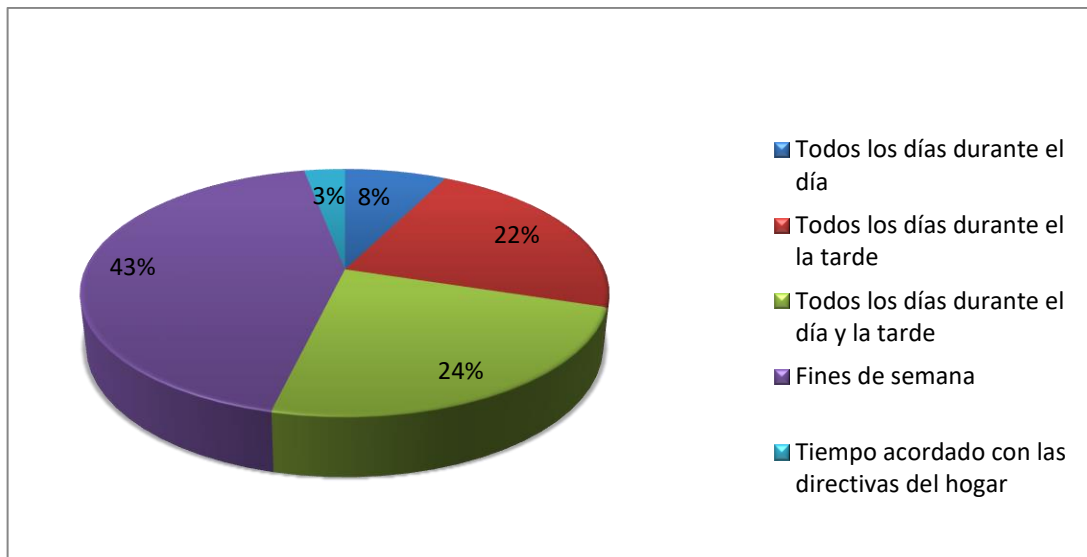
Se observa que el precio de mayor preferencia, para el ingreso del adulto mayor por parte de los hogares encuestados es de 2 a \$ 2.500.000 pesos; y la menor preferencia es el de Más de 3 millones de pesos. También es un referente para la estrategia de precios de los servicios que se ofrecerán.

- Horario de visitas en el hogar Geriátrico

**Cuadro 12.** Horario de visitas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Todos los días durante el día	11	8 %
Todos los días durante la tarde	34	22 %
Todos los días durante el día y la tarde	36	24 %
Fines de semana	65	43 %
Tiempo acordado con las directivas del hogar	4	3 %
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

**Figura 11.** Horario de visitas



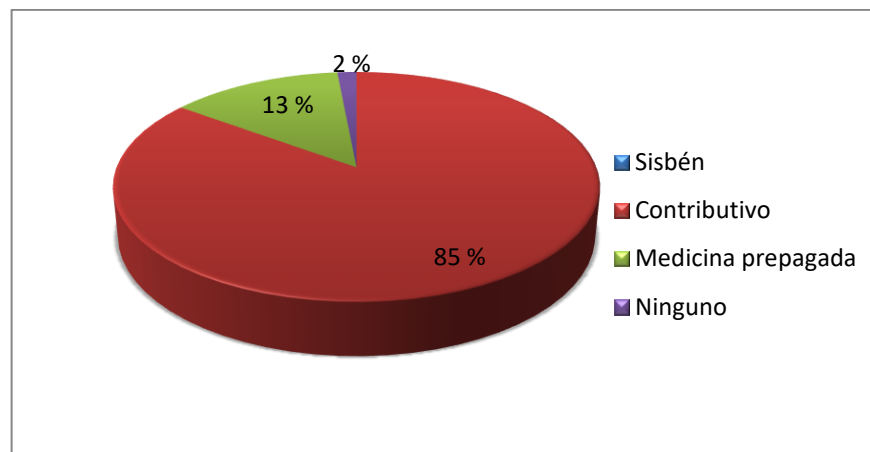
De los hogares encuestados el 43% prefieren para las visitas al adulto mayor, el horario de fines de semana; y solo el 3% el horario de tiempo acordado con las directivas del hogar. Esto ayudará a diseñar los horarios de atención al público en el hogar y de esta forma lograr la satisfacción total de los clientes.

- Régimen de seguridad en salud al que está afiliado el adulto mayor de su hogar.

**Cuadro 13.** Régimen de seguridad en salud al que está afiliado el adulto mayor

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sisbén	0	0
Contributivo	128	85 %
Medicina prepagada	19	13 %
Ninguno	3	2 %
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

**Figura 12.** Régimen de seguridad en salud al que está afiliado el adulto mayor.



Se concluye que, de los hogares encuestados, el adulto mayor se encuentra afiliado a un régimen de seguridad en salud el 85%, están afiliados al sistema contributivo y el 13% a un sistema de medicina prepagada. Lo cual significa que el servicio médico a prestar en el hogar Geriátrico mis Aventuras, tiene una reducción del riesgo y se puede afrontar junto el médico, enfermeras y el sistema de ambulancias para cualquier urgencia presentada por el adulto mayor, y en cualquier circunstancia presentada se puede trasladar a las EPS respectivas.

**2.4.3. Estimación de la Demanda Actual.** Con base a la información recolectada de la encuesta realizada a los hogares de los estratos 4,5 y 6 de la ciudad de Bucaramanga, se realizó la estimación de la demanda dada la técnica de extrapolación, para la oferta de servicios del hogar geriátrico.

Del total de hogares encuestados el 70% corresponden a personas que afirmaron estar interesados en adquirir los servicios del hogar geriátrico ya sea para su adulto mayor o para ellos mismo en un futuro.

Si se toma este porcentaje como una tasa representativa del total de la población de la ciudad de Bucaramanga, que es de 40.815 personas mayores de 65 años que pertenecen a los hogares ubicadas en los estratos 4,5 y 6, se estima que el 70% corresponde a 28.570 clientes potenciales para adquirir servicios en un hogar geriátrico. De estas personas el 70% requieren de todos los Servicios para su familiar en un hogar geriátrico, lo que equivale a 19.999.

**2.4.4. Proyección de la Demanda Actual (En pesos).** Para la proyección de la demanda, se realizó para 5 años, a partir de la fecha en que se tomó la referencia del último Censo en Colombia del que se tienen registros del año 2018. Estos datos cuentan con su proyección con base en el índice de inflación de los últimos años, así:

**Tabla 1.** Demanda actual Proyectada

AÑO	DEMANDA ACTUAL PROYECTADA (Personas)	DEMANDA ACTUAL PROYECTADA (Pesos)
1	20.619	\$ 74.200.555.887
2	21.258	\$ 76.500.773.119
3	21.917	\$ 78.872.297.086
4	22.597	\$ 81.317.338.296
5	23.297	\$ 83.838.175.783

Fuente: DANE. Censo Nacional de Población y Vivienda. 2018

**2.4.5. Demanda Efectiva Anual.** La base para la demanda efectiva anual, parte del capítulo 3 del libro Marketing Estratégico del autor Roger J. Best, en el cual establece el Mercado potencial, la demanda de mercado y cuota de mercado, con la finalidad de generar un porcentaje que permite multiplicar la demanda potencial y dar como resultado la demanda efectiva.

De acuerdo con lo anterior, el primer paso es trabajar con los resultados de la encuesta y enfocarse a los adultos mayores que quieren adquirir el servicio; por lo tanto, se deben tener los siguientes criterios:

- Plan integral (alojamiento + alimentación) mensual: 61%.
- Pagarían el valor por el plan 11%
- Ubicación del hogar geriátrico: 53,7%.

De acuerdo con los criterios establecidos se procede a establecer la demanda efectiva.

**Cuadro 14.** Análisis de los Adultos Mayores que utilizaran el servicio

Total, de Adulto Mayores	Utilizaran Todos los Servicios	Pagarían el Valor del Plan	Ubicación del hogar geriátrico	Demanda Efectiva Anual
<b>19.999</b>	61%	11%	54%	725

De acuerdo con la anterior información la demanda efectiva es de 725 adultos mayores, lo que equivale a una cantidad de 60 adultos mayores mensualmente aproximadamente.

**2.4.6. Proyección de la Demanda Efectiva.** La proyección de la demanda se realiza mediante el método del valor presente a valor futuro con la siguiente fórmula:  
 $VF = VP (1+i)^t$

**Tabla 2.** Demanda Efectiva Proyectada

AÑO	DEMANDA EFECTIVA PROYECTADA (Personas)	DEMANDA EFECTIVA PROYECTADA (Pesos)
1	747	\$ 2.689.904.646
2	771	\$ 2.773.291.690
3	795	\$ 2.859.263.733
4	819	\$ 2.947.900.908
5	845	\$ 3.039.285.836

**2.5. OFERTA O COMPETENCIA**

**2.5.1 Necesidades de Información.** Los resultados de la información solicitada a la Secretaría de Desarrollo Social, deja en evidencia que en Bucaramanga hay 11 instituciones vigentes legalmente constituidas. Este aspecto se recopila junto a los

informes en internet donde se mencionan los requisitos que cumplen y prestan estas instituciones a los adultos mayores. Asimismo, se determinó que cada una de estas instituciones recibe apoyo por parte de la Alcaldía Municipal para la obtención de planta física, así como alimentación y demás servicios para los mayores.

**2.5.2 Ficha Técnica de la Oferta de Hogares Geriátricos.** La ficha técnica de la oferta contiene el tipo y método de investigación, fuentes y técnicas de información, el instrumento de recolección de datos y el modo de aplicación como se observa en el cuadro 15.

**Cuadro 15.** Ficha técnica de la oferta de hogares geriátricos

<b>Tipo de investigación</b>	El análisis de la oferta se realizó de manera exploratoria por medio de los informes divulgados de la Secretaría de Desarrollo Social de Bucaramanga y su área metropolitana, y llamadas telefónicas a la Secretaría.
<b>Método de investigación</b>	Análisis de las once instituciones vigentes que ofrecen servicio de hogar geriátrico.
<b>Fuentes de información</b>	Se utilizó una fuente de información primaria dados los informes y llamadas telefónicas a la Secretaría de Desarrollo Social de Bucaramanga y su área metropolitana.
<b>Técnicas de investigación</b>	Observación directa de los informes anuales.
<b>Instrumento para la recolección de la información</b>	Informes de la Secretaría de Desarrollo Social de Bucaramanga. Llamadas telefónicas.
<b>Modo de aplicación</b>	Por internet y vía telefónica.
<b>Definición de población (elemento, unidad de muestreo)</b>	11 instituciones vigentes y legalmente constituidas que ofrecen servicios de hogares geriátricos.
<b>Alcance</b>	Bucaramanga y su área metropolitana.

**2.5.3. Tabulación y presentación de resultados de la oferta.** Como se mencionó en la ficha técnica anterior, los datos de las instituciones que prestan servicios de

hogar geriátrico fueron solicitados mediante llamadas telefónicas e informes anuales de la Secretaría de Desarrollo Social de Bucaramanga, por tal motivo no se realizaron encuestas.

De acuerdo con el III Informe de Gestión de la Secretaría de Desarrollo Social (2020) los beneficios y contribuciones de estas instituciones ofrecen a los adultos mayores son:

- Alimentación que asegure la ingesta necesaria, a nivel proteico-calórico y de micronutrientes que garanticen buenas condiciones de salud para el adulto mayor, de acuerdo con los menús que, de manera especial para los requerimientos de esta población, elaboren los profesionales de la nutrición.
- Orientación Psicosocial. Prestada de manera preventiva a toda la población objetivo, la cual persigue mitigar el efecto de las patologías de comportamiento que surgen en la tercera edad y los efectos a las que ellas conducen. Estará a cargo de profesionales en psicología y trabajo social. Cuando sea necesario, los adultos mayores serán remitidos a las entidades de la seguridad social para una atención más específica.
- Atención Primaria en Salud. La cual abarca la promoción de estilos de vida saludable, de acuerdo con las características de los adultos mayores, prevención de enfermedades, detección oportuna de patologías y remisión a los servicios de salud cuando ello se requiera. Se incluye la atención primaria, entre otras, de patologías relacionadas con la malnutrición, medicina general, geriatría y odontología, apoyados en los recursos y actores de la Seguridad Social en Salud vigente en Colombia, en los términos que establecen las normas correspondientes.
- Aseguramiento en Salud. Será universal en todos los niveles de complejidad,

incluyendo a los adultos mayores dentro de los grupos prioritarios que define la seguridad social en salud, como beneficiarios del régimen subsidiado.

- Capacitación en actividades productivas de acuerdo con los talentos, gustos y preferencias de la población beneficiaria.
- Deporte, cultura y recreación, suministrado por personas capacitadas ü encuentros intergeneracionales, en convenio con las instituciones educativas oficiales.
- Promoción del trabajo asociativo de los adultos mayores para la consecución de ingresos, cuando ello sea posible.
- Promoción de la constitución de redes para el apoyo permanente de los Adultos Mayores.
- Uso de Internet.
- Auxilio exequial mínimo de 1 salario mínimo mensual vigente.

**2.5.4. Análisis de la Situación Actual de la Competencia.** Las instituciones que prestan servicio de hogar geriátrico en Bucaramanga y su área metropolitana se evidencian en el cuadro 16.

**Cuadro 16.** Hogares geriátricos y valores vigentes en Bucaramanga y su área metropolitana.

Instituciones que prestan servicio de hogar geriátrico en Bucaramanga y su área metropolitana	Valor mensualidad
Asilo San Rafael	A petición de la Alcaldía de Bucaramanga
Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios	\$1,000,000 en adelante
Centro de Bienestar del Anciano	\$500,000 por mes
Asociación Voluntaria de Alivio al Cáncer (AVAC)	\$15,000 diarios
Fundación Cristo Redentor	Sin ánimo de lucro
Asilo San Antonio	Bajo revisión del hogar geriátrico
Fundeluz	\$600,000
Funtaluz	\$500,000
Fundación Hogar Jerusalén	\$500,000
Fundación Casa de Caridad Santa Rita de Casia	\$300,000 colaboración
Shalom Casa de Paz	Valor bajo análisis médico

La oferta actual de instituciones que prestan servicio de hogar geriátrico en Bucaramanga y su área metropolitana de acuerdo con los servicios, porcentaje de participación y análisis internos se evidencia en el cuadro 17.

**Cuadro 17. Matriz competitiva de la oferta**

Hogar	Servicios	% participación de mercado	Debilidades	Fortalezas
Asilo San Rafael	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estadía y alojamiento</li> <li>- Terapia ocupacional</li> <li>- Fisioterapia</li> <li>- Cuidados de enfermería</li> <li>- Aseo y salud de personal</li> <li>- Nutrición y alimentación</li> <li>- Trabajo social</li> <li>- Teoterapia</li> <li>- Alfabetización</li> <li>- Musicoterapia</li> </ul>	27,5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se necesita petición de la Alcaldía para el ingreso del adulto mayor, por tanto, hay demoras en la llegada al hogar</li> <li>-La capacidad limitada del hogar</li> <li>- Falta de programas de voluntariado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuentan con benefactores</li> <li>-Reciben ayudas del municipio.</li> <li>- Personal capacitado</li> <li>- Infraestructura acorde a las necesidades (áreas verdes, salones amplios, parque biosaludable)</li> </ul>
Fundación Albeiro Vargas & Ángeles Custodios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estancia</li> <li>- Alimentación</li> <li>- Lavandería</li> <li>- Psicología</li> <li>- Fisioterapia</li> <li>-Terapia ocupacional</li> <li>- Enfermería</li> <li>- Aseo diario de la habitación</li> <li>- Sala de televisión, internet banda ancha en las áreas comunes.</li> <li>- Intercambio de actividades con las otras sedes.</li> <li>- Integración de familias dos veces al año</li> </ul>	15,9%	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Distancia</li> <li>-Condiciones desfavorables para los adultos mayores (habitaciones pequeñas)</li> <li>-La capacidad limitada del hogar</li> <li>-Falta de programas de voluntariado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-13 benefactores</li> <li>- Logros nacionales e internacionales</li> <li>-Reciben ayudas del municipio</li> <li>- Personal capacitado y especializado en el servicio social y humano.</li> <li>- Actividades para la recreación</li> </ul>
Centro del Bienestar del Anciano	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Estancia</li> <li>-Alimentación</li> <li>-Servicios profesionales</li> <li>-Aseo y salud individual</li> <li>-Área social</li> <li>-Servicio de actividades lúdicas</li> </ul>	8,41%	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Seguridad en la zona de ubicación.</li> <li>- Instalaciones desgastadas.</li> <li>- Costos de recursos.</li> <li>-La capacidad limitada del hogar</li> <li>-Falta de programas de voluntariado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Comodidad en el pago de la mensualidad</li> <li>-Cuenta con benefactores</li> <li>-Reciben ayudas del municipio</li> </ul>

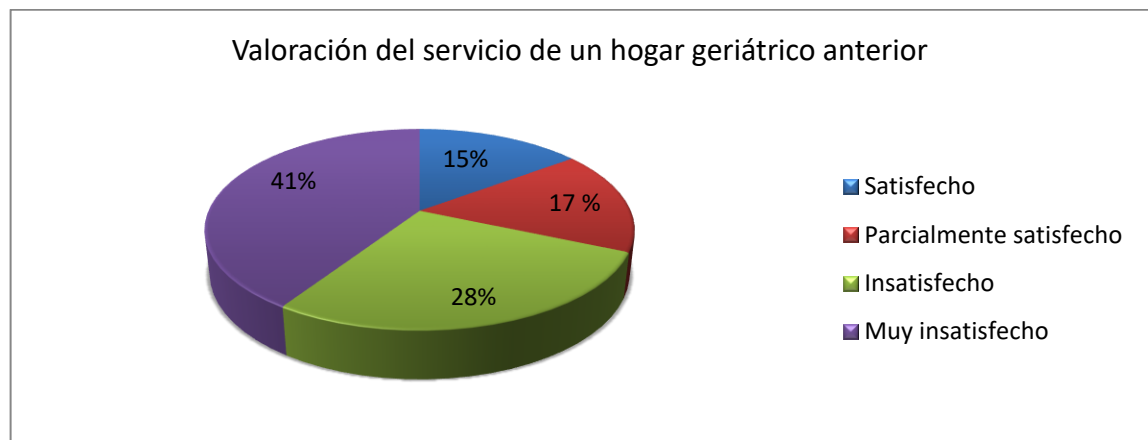
## 2.6. DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

Para determinar la demanda insatisfecha de los servicios de los hogares geriátricos de la ciudad de Bucaramanga, se consideró el resultado de la siguiente pregunta aplicada dentro de la encuesta a la muestra del total de la población: ¿Cómo valoraría los servicios de un hogar geriátrico que usted haya contratado anteriormente?

**Cuadro 18.** Valoración del servicio de un hogar geriátrico anterior

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	22	15 %
Parcialmente satisfecho	25	17 %
Insatisfecho	42	28 %
Muy insatisfecho	61	41 %
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

**Figura 13.** Valoración del servicio de un hogar geriátrico anterior



De acuerdo al resultado de los hogares encuestados que respondieron a esta pregunta, y que en total fueron 54, que han tomado anteriormente los servicios en un hogar geriátrico, se concluye que el 41% se encuentra muy insatisfecho, parcialmente satisfecho 17%, insatisfecho 28% y solo el 15% lo valoró como satisfecho.

De esta forma se pudo comprobar que, en la actualidad con respecto a los servicios contratados en los hogares geriátricos, existe una población que se siente insatisfecha con la calidad de dichos servicios. Y es a su vez una oportunidad de mejorar la prestación de estos mediante un nuevo hogar geriátrico en la misma ciudad.

## **2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN**

**2.7.1 Estructura de los Canales Actuales.** Los canales para la comercialización de servicios que existen en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana son los siguientes:

- Distribuidor. Es un intermediario entre quien produce un bien o servicio y el consumidor o cliente final.
- Mayorista. Se encarga de vender al por mayor determinados suministros o mercancías al consumidor, por lo general almacenes, supermercados y grandes superficies.
- Minorista. Se encarga de ofrecer al por menor productos que por lo general compran personas, tiendas o pequeños negocios.
- Facilitador o empresa de logística. Son las compañías que se encargan de la distribución física de suministro y productos terminados, distribuyéndolos hacia las empresas o clientes finales.
- Agentes o asesores comerciales. Se encargan de asesorar al cliente final para

dar a conocer un bien o servicio, que pueden comprar mediante el mismo asesor o en la empresa, esto puede ser al por mayor o por unidad.

- Corredor o bróker. Es un asesor intermediario del entorno financiero y bursátil quien ofrece opciones para invertir en el mercado de la bolsa de valores por medio de transacciones que se pueden realizar de forma física o en línea.

**2.7.2 Ventajas y Desventajas de los Canales Actuales.** Las ventajas y desventajas de los canales actuales se evidencian en el cuadro 19.

**Cuadro 19.** Ventajas y desventajas canales

Canal	Ventajas	Desventajas
Distribuidor	Hace parte del proceso productivo de una o varias empresas.  Ofrece suministros y productos terminados a personas y empresas.	No vende el suministro o producto terminado al consumidor o cliente final.  No asesora al cliente. No contacta al cliente. No cierra la venta con el cliente. No vende u ofrece servicios.
Mayorista	Ofrece, vende y distribuye suministros y productos a personas, grandes o medianas empresas.	No ofrece productos al por menor.
Minorista	Ofrece, vende y distribuye suministros y productos a personas o empresas pequeñas	No ofrece productos al por mayor.
Facilitador o empresa de logística	Facilita la gestión logística que abarca el almacenamiento la distribución, y sistematización de suministros o productos en determinado lugar.	No vende productos o servicios.
Agentes o asesores comerciales	Asesora al cliente o empresa ofreciendo y vendiendo bienes y servicios de forma integral.  Hace parte esencial del proceso comercial de todas las empresas.	No distribuye productos o servicios al por mayor, en ocasiones lo pueden hacer al por menor.
Corredor o bróker	Ofrecen de forma integral asesoría para la venta al por menor o por mayor de productos financieros en el entorno bursátil (bolsa de valores).	No fabrican productos. No distribuyen productos.

**2.7.3 Selección de los Canales de Comercialización.** Con base en la información anterior, los canales de comercialización que mejor se adaptan para el hogar geriátrico son los asesores comerciales, que serán los encargados de vender los planes del hogar a cada familia que se encuentre dentro del segmento de mercado al que se quiere llegar. El uso de herramientas como folletos, tabletas, además de la disposición de una página web, formarán parte de la estrategia para vender cada uno de los planes a los diferentes clientes potenciales.

## 2.8 PRECIO

**2.8.1 Análisis de Precios de la Competencia.** Los precios de los servicios de los hogares geriátricos en la ciudad de Bucaramanga se determinaron con base en fuentes en línea, los cuales se observan en el cuadro 20.

**Cuadro 20.** Hogares geriátricos y valores vigentes en Bucaramanga y su área metropolitana.

Competencia en Bucaramanga	Servicio (s)	Precios	Fuente
Asilo San Rafael (Entidad sin ánimo de lucro)	Estadía, alojamiento, terapia ocupacional, fisioterapia, cuidados de enfermería, aseo y salud personal, nutrición y alimentación, trabajo social para la mejora de la calidad de vida.	No suministrado.  Determinado por la Alcaldía de Bucaramanga	<a href="https://www.asilosanrafael.com/">https://www.asilosanrafael.com/</a>
Centro de Bienestar del Anciano	Residencia, salud, alimentación, recreación.	\$500,000 por mes	<a href="https://es-la.facebook.com/CentrodeBienestardelAncianoBucaramanga">https://es-la.facebook.com/CentrodeBienestardelAncianoBucaramanga</a>

Competencia en Bucaramanga	Servicio (s)	Precios	Fuente
Asociación Voluntaria de Alivio al Cáncer (AVAC)	*Programa adulto mayor enfermo de cáncer institucionalizado *Suministros de auxilios Especiales salud *Alojamiento (hogar de paso) * Seguimiento a pacientes ambulatorios en el área metropolitana	\$15,000 diarios	<a href="https://avac.com.co/">https://avac.com.co/</a>
Fundación Cristo Redentor (Entidad sin ánimo de lucro)	Enfermería, valoración terapia ocupacional, hospedaje, alimentación, lavandería, servicio médico, asistencia espiritual, terapia física	No suministrado. No se cobra cuota mensual	<a href="https://www.fundacioncristoredentor.org/">https://www.fundacioncristoredentor.org/</a>
Asilo San Antonio	Alojamiento, alimentación, recreación, servicios básicos de auxiliar de enfermería, consulta médica, programas de promoción y prevención, acompañamiento Espiritual.	No suministrado. Determinado por el hogar geriátrico	<a href="http://www.asilosanantonio Bucaramanga.com.co/">http://www.asilosanantonio Bucaramanga.com.co/</a>
Fundeluz	Atención permanente de enfermería las 24 horas del día, valoración médica, terapia ocupacional y física, asesoría e intervención psicológica	\$600,000	<a href="https://fundeluz.wixsite.com/">https://fundeluz.wixsite.com/</a>

Competencia en Bucaramanga	Servicio (s)	Precios	Fuente
Fundación Hogar Jerusalén (Entidad sin ánimo de lucro)	Atención al adulto mayor. Alojamiento mensual, alimentación, cuidados médicos.	\$500,000	<a href="https://www.informacolombia.com/directorio-empresas/informacion-empresa/fundacion-hogar-jerusalen">https://www.informacolombia.com/directorio-empresas/informacion-empresa/fundacion-hogar-jerusalen</a>
Fundación Casa de Caridad Santa Rita de Casia (Entidad sin ánimo de lucro)	Actividades de atención en instituciones para el cuidado de personas mayores y/o discapacitadas.	\$300,000 colaboración	<a href="https://www.informacolombia.com/">https://www.informacolombia.com/</a>
Shalom Casa de Paz	Atención médica integral y rehabilitación para adultos mayores con problemas de drogadicción	Determinado de acuerdo al análisis médico	<a href="http://www.shalomcasadepaz.org/">http://www.shalomcasadepaz.org/</a>

**2.8.2 Estrategias de Fijación de Precios.** Las estrategias que se tuvieron en cuenta para determinar el valor mensual de los servicios del hogar geriátrico a crear fueron las siguientes:

**2.8.2.1. Estudio de Mercado y Demanda.** Según con el estudio del sector del mercado o población a la que se espera ofrecer los servicios, quienes estarían posiblemente dispuestos a invertir mensualmente más de 3 millones de pesos. Su disponibilidad varía de acuerdo con los ingresos.

De esta forma se establece el valor de los servicios de acuerdo con cada gasto en

que incurra el hogar o que abarque los servicios en un periodo de tiempo determinado, que podría ser mensual, semestral o anual, en donde la formula a utilizar puede ser la siguiente:

Precio de venta = Costo unitario + (%de margen de utilidad \*Costo unitario)

**2.8.2.2. De acuerdo con la Competencia o Benchmarking de Precios.**

Para este caso se determina el valor promedio de los precios de los servicios mensuales que los competidores estén ofreciendo hasta la fecha y, se establece un valor para los servicios del hogar geriátrico. En donde se deberá tener en cuenta los valores agregados, si los hay, y asignar un precio acorde al mercado en este caso la competencia, para que sea atractivo para el sector o grupo de clientes potenciales a quienes se ofrecerán los servicios.

**2.8.2.3. Precios Iguales a la Competencia.** Estos precios, pueden ser iguales para competir en calidad y atención al cliente

**2.8.2.4. Precios Menores a los que Tenga la Competencia.** Pueden ser menores para que sean más llamativos en el momento de poner en funcionamiento el hogar geriátrico, pero que a su vez garantice la operación mensual del hogar.

**2.8.2.5. Precios de Lanzamiento o Iniciales.** Se pueden establecer para que sean llamativos durante un determinado periodo de tiempo primer mes, primer semestre o año. Esto dependerá de la decisión de la gerencia, administración o socios de la junta directiva del hogar, si los hay.

Así mismo, dentro de los precios de lanzamiento, se pueden establecer dos variaciones:

- **Precios máximos**, los cuales se establecerían para dar a conocer el ingreso al mercado del hogar geriátrico a un grupo pequeño o sector del mercado que quiera obtener mejores servicios con un mayor acompañamiento y que puedan pagar el valor extra que represente dichos servicios adicionales o el contar con mayor personal dedicado de forma exclusiva para acompañar a su familiar adulto mayor.
- **Precios mínimos**, que serían establecidos para lograr ingresar al mercado con el propósito de tener una mayor participación, y estarían basados en los valores mínimos posibles de los servicios básicos para el cuidado de los adultos mayores en el hogar, pero que también garanticen la más alta calidad en la prestación de dichos servicios y con la mejor actitud de cada profesional en el hogar.

Igualmente se deberán establecer de acuerdo con los gastos mínimos diarios y mensuales, para que as su vez se pueda garantizar la operación mensual con la mejor calidad del hogar.

## **2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN**

**2.9.1 Objetivos.** Los siguientes son los objetivos de la propuesta de publicidad y promoción para el hogar geriátrico y cada uno de los servicios que allí se ofrezcan:

- Dar a conocer al sector del mercado sobre el nuevo lanzamiento del hogar geriátrico en la ciudad de Bucaramanga.

- Alentar a adquirir los servicios que ofrece el hogar geriátrico para los adultos mayores.
- Recordar la necesidad de valorar a la población de adultos mayores mediante el cuidado en un hogar geriátrico con espacios para dicho fin, personal capacitado y la mejor calidad en la atención al adulto.
- Informar sobre la posibilidad que el adulto mayor reciba atención de cada una de sus necesidades, físicas, emocionales, médicas, de interacción y socialización, espirituales, y demás el adulto requiera.

**2.9.2 Logotipo.** El siguiente logo (imagen o ilustración) se diseñó con base en la necesidad que los clientes potenciales y sus familiares puedan identificar la finalidad del hogar geriátrico la cual es el ofrecer servicios de cuidado a la población de adultos mayores en la ciudad de Bucaramanga.

**Figura 14.** Logotipo hogar geriátrico Mis Aventuras



**2.9.3 Slogan.** “Mis aventuras, Felicidad, amor y salud “. Este slogan o frase que acompañaría al logo en algunas de las publicaciones del hogar geriátrico, quiere decir que el adulto mayor que se encuentre en el hogar contara con el cuidado y protección de personal calificado, y capacitado para el desarrollo de forma eficiente de cada una de sus funciones, para prestar los servicios que se han contratado con la mejor actitud y bajo altos estándares de calidad, todo esto dirigido a satisfacer las necesidades de los adultos mayores y a sobrepasar las expectativas de ellos y de sus familiares.

**2.9.4 Análisis de Medios.** A nivel global, los medios actuales que se puede utilizar para la publicidad de nuevas empresas son diversos y se contratan dependiendo del alcance que se quiera obtener, dentro de los cuales se destacan los siguientes:

**2.9.4.1 Medios Impresos.** Estos hacen parte de los medios para realizar publicaciones tradicionales como periódicos o revistas, que aún son necesarios tenerlos en cuenta, pues se requiere entregar un impreso para que el usuario o cliente potencial pueda leer y se puede usar en diversos escenarios como son los lugares en donde se espera mientras es atendido por algún profesional.

**2.9.4.2. Medios Auditivos.** Hacen parte de las opciones que aún se tienen en cada ciudad de cada país del planeta como la radio, y a pesar de ser tradicional, es frecuentemente escuchado por miles de personas mientras realizan actividades diarias.

**2.9.4.3. Medios Audiovisuales.** Son los medios como televisión tanto en vivo como pregrabada que se utiliza a diario para transmitir todo tipo de contenido que

va desde el informativo, cultural, educativo, social, estatal hasta el entretenimiento y permite por medio de comerciales dar a conocer todo tipo de nuevos productos o servicios a un gran número de personas en determinada ciudad, departamento, región y país.

**2.9.4.4. Medios Digitales.** Son los medios más usados en la actualidad tanto por las empresas publicitarias, como por los usuarios que buscan contenido para su entretenimiento personal. Son una opción con la cual se puede fácilmente determinar la efectividad de las campañas publicitarias, pues permite medir por métricas o números la cantidad de personas que han visto la publicidad, quienes la han guardado, quienes la han compartido, quienes han interactuado ya sea para verla, comprar, o por curiosidad.

Dentro de los medios digitales más usados están las redes sociales que inicialmente fueron creadas con un fin o propósito determinado y con el tiempo se convirtieron en una de las más eficientes opciones para alcanzar un sector del mercado con una marca o empresa.

Otras opciones son las páginas web o aplicaciones que se dedican exclusivamente a la publicación de anuncios de bienes y servicios y a quienes el público ya reconoce de una forma definida que la emplea para la búsqueda de casi cualquier cosa o cualquier servicio, pues cuentan con diferentes opciones de búsqueda y de clasificación de sus resultados, facilitando el proceso de búsqueda forma rápida y precisa por cualquier persona que cuente con un dispositivo y acceso a internet.

**2.9.5. Selección de Medios.** En el siguiente cuadro se muestran las ventajas y desventajas de los medios actuales para la promoción de publicidad:

**Cuadro 21.** Selección de medios

<b>Medios</b>	<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
<b>Medios impresos</b>	<p>Son medio físicos en los que se puede transmitir una idea.</p> <p>Permite entregar un volante, catálogo de servicios, etc.</p> <p>Se entrega de forma personal al cliente potencial o por medio de un tercero (mensajero).</p> <p>El costo es relativamente bajo.</p>	<p>No permite alcanzar un grupo de clientes potenciales</p>
<b>Medios auditivos</b>	<p>Permite presentar a una audiencia un nuevo producto o servicio.</p>	<p>Se limita a la radio</p> <p>El costo depende del medio o emisora, del horario y de quien lo presente o del locutor.</p>
<b>Medios audiovisuales</b>	<p>Es posible alcanzar un determinado público televisión.</p>	<p>El costo de los comerciales publicitarios es bastante alto</p>
<b>Medios digitales</b>	<p>Permite alcanzar un gran número de público.</p> <p>Se puede transmitir una idea con una imagen, canción o video.</p> <p>El costo depende del medio digital y del alcance que se quiera lograr o de la duración de la campaña.</p> <p>Se puede programar los días y hora en que se anunciara el servicio.</p> <p>Se puede contratar con diferentes medios digitales para anuncios exclusivos o también en redes sociales.</p>	<p>El alcance de la campaña publicitaria varía dependiendo de valor a contratar.</p>

Fuente: Elaboración propia.

**2.9.6. Estrategias Publicitarias.** Las estrategias publicitarias que se proponen para dar a conocer los servicios del hogar geriátrico y lograr el alcance esperado que es llegar al sector del mercado potencial son las siguientes:

**2.9.6.1. Medios impresos.** Se diseñó un volante con los servicios del hogar geriátrico Bucaramanga y con los datos en los que estaría ubicado en la ciudad:

**Figura 15.** Volante impreso



The flyer features a central illustration of a yellow house with a red roof and a red door. An elderly couple is standing in front of the house. Below the illustration, the text reads "Hogar Geriátrico Mis Aventuras".

## Hogar Geriátrico Mis Aventuras

*"Un lugar de descanso y cuidado para cada adulto mayor,  
con amor, profesionalismo y calidad humana"*

**Nuestros Servicios:**

- Alojamiento mensual
- Alimentación
- Terapia ocupacional
- Fisioterapia
- Aseo personal
- Alimentación y nutrición
- Teoterapia (oración)
- Alfabetización
- Musicoterapia
- Talleres o manualidades
- Atención médica
- Fisioterapia
- Atención Emocional (Psicología)
- Servicio de lavandería
- Internet y televisión en zonas comunes

**Dirección:** Zona Urbana de Bucaramanga, Santander - **Teléfono y Whatsapp:** 3057778899  
**Email:** hogargeriatricomisaventuras@gmail.com - **IG:** @hogargeriatricomisaventuras

**2.9.6.2. Medios auditivos.** Se propone diseñar un audio en el que se grabaría el siguiente anuncio comercial y se presentaría en una de las emisoras que escuchan las familias en la ciudad de Bucaramanga:

"A partir de hoy en el municipio de Floridablanca usted y su familia podrán encontrar un lugar especializado en el cuidado de sus adultos mayores, con personal capacitado y con la mejor actitud para atenderlos.

Ofrecemos diversos servicios, alojamiento, alimentación y lavandería, hasta cuidados médicos y de enfermería; todo dispuesto para atender con amabilidad a tus adultos mayores, y poder lograr que se sientan muy bien atendidos.

Su bienestar, cuidado y seguridad son nuestro principal objetivo.

Contáctenos ahora mismo para cotizar nuestros servicios y poder atenderlos en la ciudad de Bucaramanga”.

Esta mención comercial se programará para presentarla durante el mediodía, y en horas de la noche, horarios en los que se espera lograr que escuche las familias mientras están en sus hogares o van manejando, y de esta forma puedan enterarse del lanzamiento del nuevo hogar geriátrico en la ciudad.

**2.9.6.3. Medios digitales.** Se propone presentar la siguiente propuesta en medios digitales como son OLX en donde se buscará el público potencial de la ciudad de Bucaramanga y también en Instagram por medio de una cuenta para manejar dicha red social y en donde se publicarán los servicios y datos de contacto de hogar en la ciudad:

Figura 16. Publicidad en OLX



**Hogar Geriátrico Mis Aventuras**

*"Un lugar de descanso y cuidado para cada adulto mayor, con amor, profesionalismo y calidad humana"*

**Nuestros Servicios:**

- Alojamiento mensual
- Alimentación
- Terapia ocupacional
- Fisioterapia
- Aseo personal
- Alimentación y nutrición
- Teoterapia (oración)
- Alfabetización
- Musicoterapia
- Talleres o manualidades
- Atención médica
- Fisioterapia
- Atención Emocional (Psicología)
- Servicio de lavandería
- Internet y televisión en zonas comunes

**Dirección:** Zona Urbana de Bucaramanaga, Santander  
**Teléfono y Whatsapp:** 3057778899  
**Email:** hogargeriatricomisaventuras@gmail.com  
**IG:** @hogargeriatricomisaventuras

#### 2.9.6.4. Publicidad en Instagram

Figura 17. Foto de perfil



Figura 18. Imagen con descripción de los servicios

***Hogar Geriátrico Mis Aventuras***

***Nuestros Servicios:***

- *Alojamiento mensual*
- *Alimentación*
- *Terapia ocupacional*
- *Fisioterapia*
- *Aseo personal*
- *Alimentación y nutrición*
- *Teoterapia (oración)*
- *Alfabetización*
- *Musicoterapia*
- *Talleres o manualidades*
- *Atención médica*
- *Fisioterapia*
- *Atención Emocional (Psicología)*
- *Servicio de lavandería*
- *Internet y televisión en zonas comunes*

**Figura 19.** Imagen con los datos de contacto



**2.9.7 Presupuesto de Publicidad y Promoción.** El siguiente es el presupuesto para la publicidad del hogar geriátrico en la ciudad de Bucaramanga:

**2.9.7.1 Publicidad de Lanzamiento.** Para dar inicio al proyecto el cuadro 22 muestra el presupuesto de lanzamiento.

**Cuadro 22.** Presupuesto de Lanzamiento.

Medios que se utilizarán en el lanzamiento	Descripción de cada actividad que se debe llevar a cabo	Cantidad	Tiempo o duración de la actividad o acción a realizar
<b>Medios impresos</b>	Diseño e impresión de volantes	5.000	1 día
	Distribución de volantes	volantes	5 días
<b>Medios auditivos</b>	Anuncio comercial en reconocida emisora de radio	1	30 días
<b>Medios digitales</b>	Diseño y publicación en Sitio Web de OLX, con publicidad pagada	2 (Una publicación)	1 mes
	Diseño y publicación en aplicación de Instagram	2 (Una publicación)	1 mes
	Campaña publicitaria en Instagram	1 (Una campaña)	30 días

**Cuadro 23.** Presupuesto Publicidad de lanzamiento

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR
Diseño e impresión de volantes	5.000	\$ 100	\$ 500.000
Distribución de volantes	5	\$ 30.000	\$ 150.000
Anuncio comercial en reconocida emisora de radio	30	\$ 33.333	\$ 999.990
Diseño y publicación en Sitio Web de OLX, con publicidad pagada	2	\$ 35.000	\$ 70.000
Diseño y publicación en aplicación de Instagram	2	\$ 100.000	\$ 200.000
Campaña publicitaria en Instagram	30	\$ 5.000	\$ 150.000
TOTAL			\$ 2.069.990

**2.9.7.2 De operación.** El siguiente es la descripción del presupuesto que se invertirá durante el primer año (12 meses), el cual es de \$4.640.000.

**Cuadro 24.** Presupuesto de primer año (12 meses)

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Publicidad	\$ 180.000	\$ 2.160.000
Papelería (Volantes y Tarjetas de Presentación)	\$ 50.000	\$ 600.000
Publicidad en la Radio	\$ 66.667	\$ 800.000
Pautas Publicitarias en Instagram	\$ 60.000	\$ 720.000
Publicidad en Facebook	\$ 30.000	\$ 360.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 386.667</b>	<b>\$ 4.640.000</b>

### 3. ESTUDIO TÉCNICO

El presente estudio técnico contiene la información necesaria con el fin de determinar la capacidad del servicio instalada, el tamaño del proyecto, la localización y todos los elementos que hacen parte para su elaboración.

#### 3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

**3.1.1. Descripción del tamaño del proyecto.** Teniendo en cuenta la cantidad de clientes potenciales del proyecto, que son 19.999, con una participación en el mercado del 3,6% y un total de 725 clientes potenciales al año; se necesitará de una casa con varias habitaciones para la prestación de cada uno de los planes y poder así ofrecer los servicios que los adultos mayores y sus familias esperan que ellos reciban.

**3.1.2. Factores que determinan el tamaño del proyecto.** La ubicación física del hogar geriátrico será es en el municipio de Floridablanca. La dirección de la casa en donde estará ubicada dependerá de los potenciales predios disponibles para el funcionamiento del hogar, y del cumplimiento de los requerimientos para su funcionamiento y operación mensual.

**3.1.2.1. El tamaño del Proyecto y los Suministros e Insumos.** Descripción de la casa. Se necesitará una casa amplia con al menos 4 habitaciones amplias con baño, 8 habitaciones pequeña, una cocina amplia, dos salas de STAR amplias, dos comedores amplios, un patio amplio para la zona de lavado y limpieza. Además de dos espacios para oficinas, una para el área administrativa y otra para el área de atención médica o primeros auxilios.

**3.1.2.2. El tamaño del Proyecto, Tecnología y Equipos.** La tecnología necesaria para el funcionamiento de los equipos es el acceso de internet; por lo tanto, en la siguiente tabla se establecen los planes que tienen los diferentes proveedores de tecnología, el cual se escogerá el más económico y el de mayor volumen de datos.

**Tabla 3.** Proveedores de Tecnología

Proveedor	Plan	Descripción	Valor
<b>Tigo</b>	Internet y Telefonía	200 Megas + telefonía	\$72.000
<b>Movistar</b>	Internet y Telefonía	200 megas simétricas	\$85.999
<b>Claro</b>	Internet y Telefonía	200 megas simétricas	\$83.900

Fuente: Elaboración propia.

**3.1.2.3. El Tamaño del Proyecto y el Financiamiento.** El financiamiento se realizará a través de una entidad financiera de crédito, donde se escogerá la que menor interés genere, el cual no puede ser superior del 1,9% mensual.

### 3.1.3. Capacidad del proyecto

**3.1.3.1. La capacidad total diseñada por la línea de Producto o Servicio.** La capacidad total de adultos mayores que se podrán hospedar en la noche en el hogar geriátrico será de 44 adultos mayores, con un Máximo de 32 adultos con habitaciones compartidas (16 habitaciones) para dos personas. Un máximo de 12 adultos con habitaciones compartidas (4 habitaciones) para tres personas y con baño privado.

La capacidad del proyecto se enfoca para suplir las necesidades de los clientes y la demanda teniendo en cuenta que para el primer año se espera una eficiencia del 60%.

Jornada: 24 Horas

Minutos por Hora: 60

Días: 365

**Tabla 4.** Capacidad para la venta del servicio

Detalle	Tiempo (Minutos)	Responsable
Venta y asesoría de un plan del hogar geriátrico y visita al hogar	60	Asesor comercial o Administrador del hogar
Entrevista con el adulto mayor y un familiar	60	Administrador del hogar
Registro de historia clínica y necesidades del adulto	10	Administrador o Auxiliar de enfermería

Reunión con el personal del hogar geriátrico, para compartir información de historia clínica y cuidados del adulto mayor. Tiempo: 1 hora	60	Administrador
Registro del adulto y Asignación de habitación	10	Auxiliar de enfermería
Ingreso y acomodación del adulto a la habitación asignada	10	Auxiliar de enfermería
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>3,5 Horas/Día</b>

**Venta de servicios por día:**  $\frac{\text{tiempo de trabajo disponible por día}}{\text{tiempo de duracion tipo del proceso}} = \frac{480 \text{ min}}{210 \text{ min}} = 2,28 = 2$

De acuerdo a la anterior información, se estima vender 2 servicios al día; por lo tanto, para llegar a la capacidad mensual se necesitan solo 22 días al mes y de esta forma obtener el cupo completo en el hogar geriátrico.

**Tabla 5. Capacidad Operativa**

Detalle	Tiempo (Minutos)	Responsable
Alimentación (Desayuno)	60	Auxiliar de enfermería
Toma de medicamentos	30	Auxiliar de enfermería
Chequeo estado de salud	60	Médico
Actividades varias. Musicoterapia, baile, gimnasio, piscina, fisioterapia,	60	Auxiliar de enfermería, fisioterapeuta, etc.
Evaluación psicológica mensual (Dos Pacientes por día) el tiempo por cada paciente es de 60 minutos	120	Psicóloga
Visitas de familiares	60	Familiar del adulto mayor
Control de calidad (Dos Pacientes por Día)	120	Administrador
Alimentación (Almuerzo)	60	Auxiliar de enfermería, fisioterapeuta, etc.
Alimentación (Comida)	60	Auxiliar de enfermería, fisioterapeuta, etc.
Oseo (Juegos, Televisión, otros)	120	Auxiliar de enfermería, fisioterapeuta, etc.
Dormitorio	600	Auxiliar de enfermería, fisioterapeuta, etc.
Total	1350	22,5

Para suplir las necesidades de los 44 adultos mayores se estima un tiempo de 1350 minutos por día, lo cual equivale a 22 horas y media por día.

**Servicios por día:** 
$$\frac{\text{tiempo de trabajo disponible por día}}{\text{tiempo de duracion tipo del proceso}} = \frac{1350}{1440} = 0,9$$

De acuerdo con lo anterior, la capacidad total diseñada equivale a 47 servicios por mes.

**3.1.3.2. Capacidad Instalada.** La capacidad instalada del hogar geriátrico corresponde a la máxima cantidad de servicio que se desea vender durante un año; por lo tanto, al tener 20 habitaciones solamente, se espera albergar solamente a 44 adultos mayores.

**3.1.3.3. Capacidad Utilizada y Proyectada.** En el siguiente cuadro se muestra la capacidad que tiene el hogar geriátrico para atender a los adultos mayores y su participación en porcentaje para cada mes del primer año de operación.

**Cuadro 25.** Escenarios

Servicios o planes	Capacidad instalada	Escenarios											
		Pesimista 30%				Medio 50%				Optimista 100 %			
		Meses (capacidad proyectada)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Plan integral	44	13,2				22				44			
<b>Promedio primer año</b>		<b>26,4</b>											

Se espera para el primer año el 60% de la capacidad diseñada; por lo tanto, teniendo en cuenta un escenario moderado, se espera que para el segundo y tercer año tenga la misma capacidad (60%), aumentando un 5% para los siguientes dos años, llegando a un 75% para el año 5 como se observa en la tabla 6.

**Tabla 6.** Proyección de la demanda

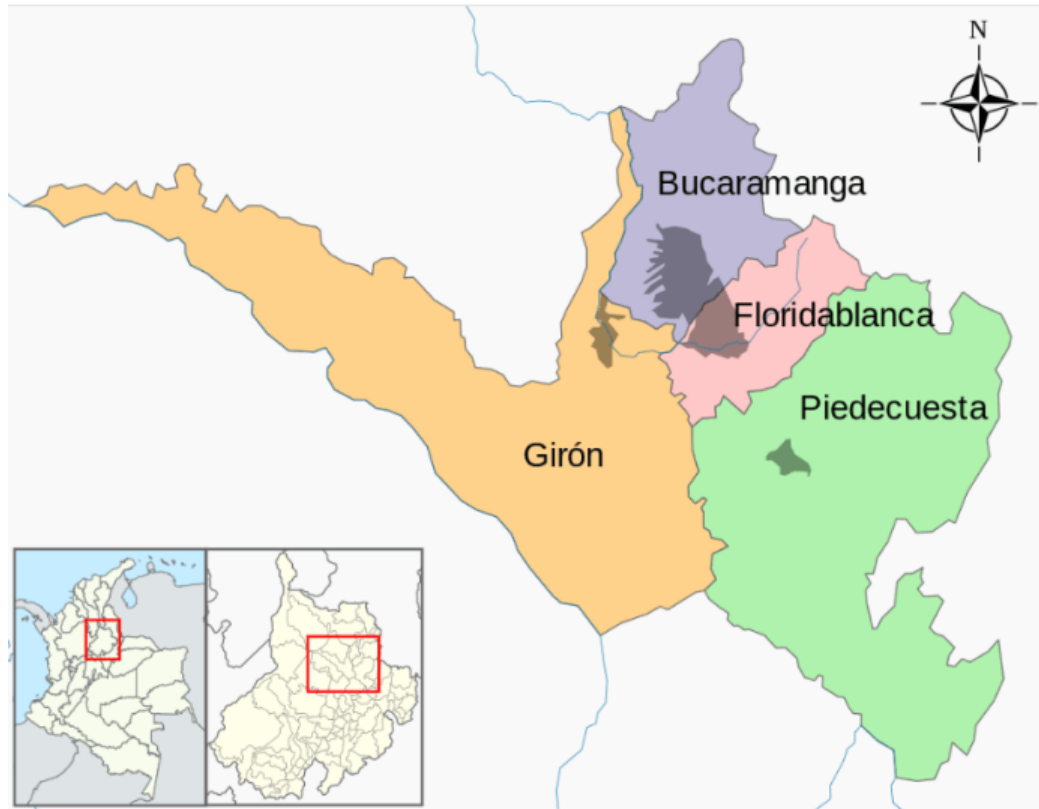
	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Capacidad diseñada</b>	564	564	564	564	564
<b>Capacidad instalada</b>	528	528	528	528	528
<b>Porcentaje de utilización de la Capacidad instalada</b>	60%	60%	60%	65%	65%
<b>Capacidad utilizada y proyectada</b>	317	317	317	343	343
<b>Porcentaje de Participación en el mercado</b>	42,38%	41,11%	39,87%	41,90%	40,64%

Fuente: Elaboración Propia.

### **3.2. LOCALIZACIÓN**

**3.2.1 Macro Localización Geográfica.** La macro localización del hogar geriátrico es Bucaramanga área metropolitana. Tiene un área de 1479 km<sup>2</sup>. Se creó mediante la Ordenanza No. 020 del 15 de diciembre de 1981 por la Asamblea de Santander.

**Figura 20.** Área metropolitana de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana



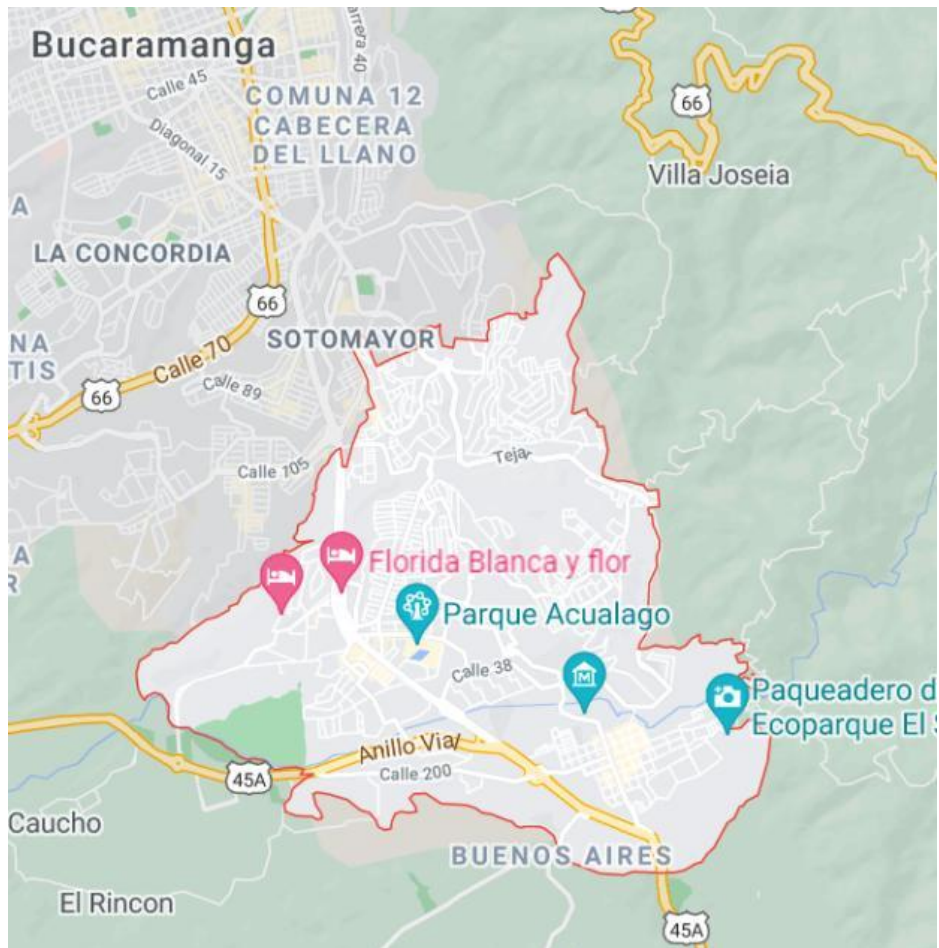
Fuente: Google maps.

### **3.2.2 Micro Localización.**

El sitio donde estará ubicado es el municipio de Floridablanca, el cual cuenta con un área de 97 km<sup>2</sup>; y pertenece al área metropolitana de Bucaramanga; la población hasta el año 2019 era de 316,200 habitantes<sup>15</sup>. Y el motivo por los cuales se eligió el municipio de Floridablanca, corresponde al estudio de mercado, al cual se le preguntó sobre el sitio en donde preferiría que estuviera ubicado el hogar geriátrico.

<sup>15</sup> ALCALDÍA DE FLORIDABLANCA. Información del municipio. 2018. Recuperado de: <https://floridablanca.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-municipio.aspx>

**Figura 21.** Municipio de Floridablanca



Fuente: Google maps.

Teniendo en cuenta el estudio de micro localización tendrán en cuenta tres sectores como referencia para la localización del proyecto los cuales serán el barrio Campestre (Estrato 5), Bosques y Ruitoque Tres Esquinas, basado en un sistema de puntuación de acuerdo con los factores más relevantes para implementación y puesta en marcha del proyecto.

**Tabla 7. Factores de Ponderación**

Factor	Descripción	Porcentaje
F1	Área requerida (con casas amplias que tengan piscina y zonas verdes)	20%
F2	Servicios públicos: agua, energía, alcantarillado, recolección de basuras. Gas natural.	12%
F3	Lugar en donde se puedan adquirir servicios privados: Internet, telefonía. Seguridad privada.	10%
F4	Propiedades en las que se puedan realizar adecuaciones.	10%
F5	Propiedades que se puedan alquilar para negocio.	8%
F6	Lugar que sea tranquilo para los adultos mayores	10%
F7	Lugar seguro para el negocio	10%
F8	Con vías de acceso para empleados y para los clientes o usuarios del hogar y sus familias	10%
F9	Precios favorables para los servicios públicos	10%
TOTAL		100%

**Tabla 8. Área requerida (con casas amplias que tengan piscina y zonas verdes)**

F1 Área requerida (con casas amplias que tengan piscina y zonas verdes)			
Grado	Definición	Descripción	Puntaje
G1	Malo	No Cumple	0
G2	Regular	Cumple con algunos requerimientos	200
G3	Bueno	Cumple	500

**Tabla 9. Servicios públicos: agua, energía, alcantarillado, recolección de basuras. Gas natural.**

F2 Servicios públicos: agua, energía, alcantarillado, recolección de basuras. Gas natural.			
Grado	Definición	Descripción	Puntaje
G1	Malo	No Cumple	0
G2	Regular	Cumple con algunos requerimientos	200
G3	Bueno	Cumple	500

**Tabla 10.** Lugar en donde se puedan adquirir servicios privados: Internet, telefonía. Seguridad privada.

F3 Lugar en donde se puedan adquirir servicios privados: Internet, telefonía. Seguridad privada.			
Grado	Definición	Descripción	Puntaje
G1	Malo	No Cumple	0
G2	Regular	Cumple con algunos requerimientos	200
G3	Bueno	Cumple	500

**Tabla 11.** Propiedades en las que se puedan realizar adecuaciones.

F4 Propiedades en las que se puedan realizar adecuaciones.			
Grado	Definición	Descripción	Puntaje
G1	Malo	No Cumple	0
G2	Regular	Cumple con algunos requerimientos	200
G3	Bueno	Cumple	500

**Tabla 12.** Propiedades que se puedan alquilar para negocio.

F5 Propiedades que se puedan alquilar para negocio.			
Grado	Definición	Descripción	Puntaje
G1	Malo	No Cumple	0
G2	Regular	Cumple con algunos requerimientos	200
G3	Bueno	Cumple	500

**Tabla 13.** Lugar que sea tranquilo para los adultos mayores

F6 Lugar que sea tranquilo para los adultos mayores			
Grado	Definición	Descripción	Puntaje
G1	Malo	No Cumple	0
G2	Regular	Cumple con algunos requerimientos	200
G3	Bueno	Cumple	500

**Tabla 14.** Lugar seguro para el negocio

F7			
Lugar seguro para el negocio			
Grado	Definición	Descripción	Puntaje
G1	Malo	No Cumple	0
G2	Regular	Cumple con algunos requerimientos	200
G3	Bueno	Cumple	500

**Tabla 15.** Con vías de acceso para empleados y para los clientes o usuarios del hogar y sus familias

F8			
Con vías de acceso para empleados y para los clientes o usuarios del hogar y sus familias			
Grado	Definición	Descripción	Puntaje
G1	Malo	No Cumple	0
G2	Regular	Cumple con algunos requerimientos	200
G3	Bueno	Cumple	500

**Tabla 16.** Precios favorables para los servicios públicos.

F9			
Precios favorables para los servicios públicos			
Grado	Definición	Descripción	Puntaje
G1	Malo	No Cumple	0
G2	Regular	Cumple con algunos requerimientos	200
G3	Bueno	Cumple	500

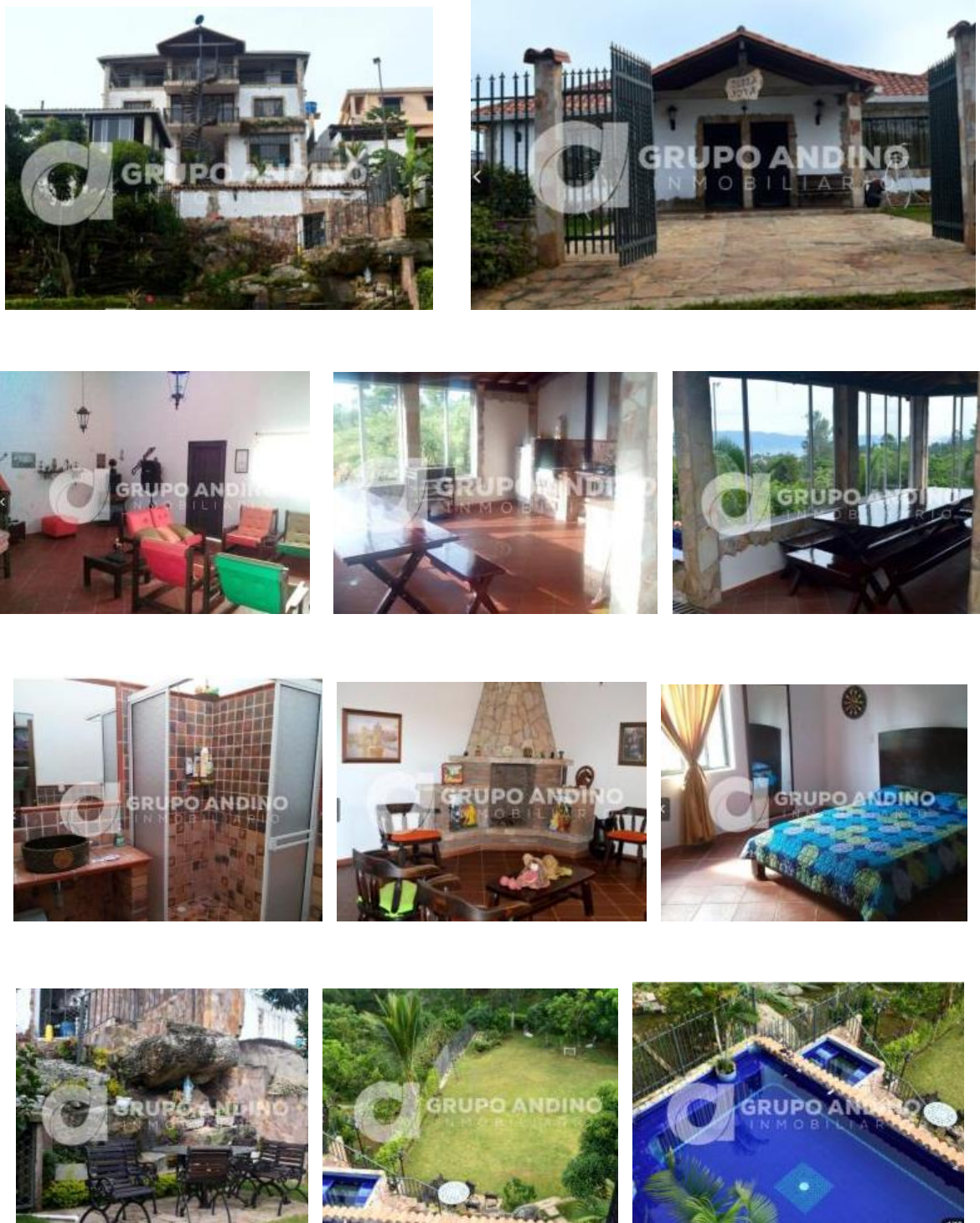
Teniendo en cuenta los datos anterior mente expuesta se realiza un comparativo para determinar la mejor localización para el proyecto.

**Cuadro 26.** Evaluación del sector para la micro localización

Factor	Barrio Campestre		Barrio Cañaveral		Barrio Tres Esquinas	
	Grado	Puntaje	Grado	Puntaje	Grado	Puntaje
F1	G3	500	G3	200	G3	500
F2	G3	500	G3	500	G3	500
F3	G3	500	G3	500	G3	500
F4	G3	500	G1	0	G3	500
F5	G1	0	G2	200	G3	500
F6	G3	500	G3	500	G3	500
F7	G3	500	G3	500	G3	500
F8	G3	500	G3	500	G3	500
F9	G1	0	G3	500	G3	500
<b>TOTAL</b>		3.500	<b>TOTAL</b>	3.400	<b>TOTAL</b>	4.500

En la tabla anterior se evidencia que los barrios evaluados cumplen con la mayoría de criterios; sin embargo, el mejor barrio para la implementación del proyecto es el Barrio Tres Esquinas en Ruitoque, que de acuerdo a la información suministrada por finca raíz, existe una casa que cumple con los requisitos del proyecto, Cuenta con: 3 niveles, 20 alcobas 4 de ellas amplias con baño privado, 7 baños, balcón, 2 cocinas, 2 Sala/comedor, 4 parqueadero, piscina, sauna, jacuzzi, área de juegos, todos los servicios, salón de reuniones. y un área total de 1.750 m<sup>2</sup> por un canon de arriendo de \$6.000.000 pesos como se observa en la siguiente figura.

Figura 22. Municipio de Floridablanca



Fuente: Grupo Andino Inmobiliario

### 3.3. INGENIERÍA DEL PROYECTO (por línea de producto o servicio)

La ingeniería del proyecto se realiza mediante los servicios sustitutos que ofrece el hogar geriátrico, los cuales se harán a través de los medios de publicidad de mayor impacto en el mercado, recordatorios y detalles a los clientes para que logren diferenciar el servicio con la competencia e identificar fácilmente el servicio.

**3.3.1 Ficha Técnica del Servicio.** Lo siguientes es el servicio que se ofrecerán en el hogar geriátrico y sus especificaciones:

**Tabla 17.** Ficha técnica de los servicios o planes

<b>Servicios o planes</b>	<b>Especificaciones</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Valor diario \$</b>	<b>Valor semanal \$</b>	<b>Valor mensual \$</b>
<b>Plan integral</b>	Incluye alojamiento y alimentación completa.  Incluye todos los servicios y cuidados para adultos mayores Médico, enfermería, psicológico, etc.	Semanal o mensual	No aplica	\$1.400.000	\$3.600.000

A continuación, se presenta el registro fotográfico de las áreas del hogar geriátrico que son un ejemplo de lo que se podría adecuar para atender las necesidades de cada adulto mayor y poder así prestar de una forma eficiente cada uno de los servicios ofrecidos:

**Figura 23.** Ejemplo de vista externa del hogar geriátrico



Fuente: HDB Inmobiliaria

**Figura 24.** Ejemplo de habitación o alojamiento, tipo múltiple, plan integral mensual.



Fuente: HDB Inmobiliaria

**Figura 25.** Ejemplo de habitaciones pequeñas con baño para uso de un adulto mayor cada una



Fuente: HDB Inmobiliaria

**Figura 26.** Ejemplo del baño de las habitaciones y del baño compartido.



Fuente: HDB Inmobiliaria

**Figura 27.** Ejemplo del interior de salas de descanso del hogar geriátrico

Opción 1

Opción 2



Fuente: HDB Inmobiliaria

**Figura 28.** Ejemplo de la zona de comedor hogar geriátrico



Fuente: Roberto Migotto, arquitectura e interiores.

**Figura 29.** Ejemplo de la cocina hogar geriátrico



Fuente: Decoracióndemica.

**Figura 30.** Ejemplo de la Zona de lavado hogar geriátrico



Fuente: Decoratrix

**Figura 31.** Ejemplo de la Oficina para administración.



Fuente: Entrepreneur

**Figura 32.** Ejemplo de la Oficina para atención médica, psicológica y primeros auxilios.



Fuente: Freepik

**Figura 33.** Ejemplo de la zona cubierta para que se puedan realizar actividades lúdicas o para terapia ocupacional.



Fuente: HDB Inmobiliaria

**Figura 34.** Ejemplo de piscina y zona verde



Fuente: Homify

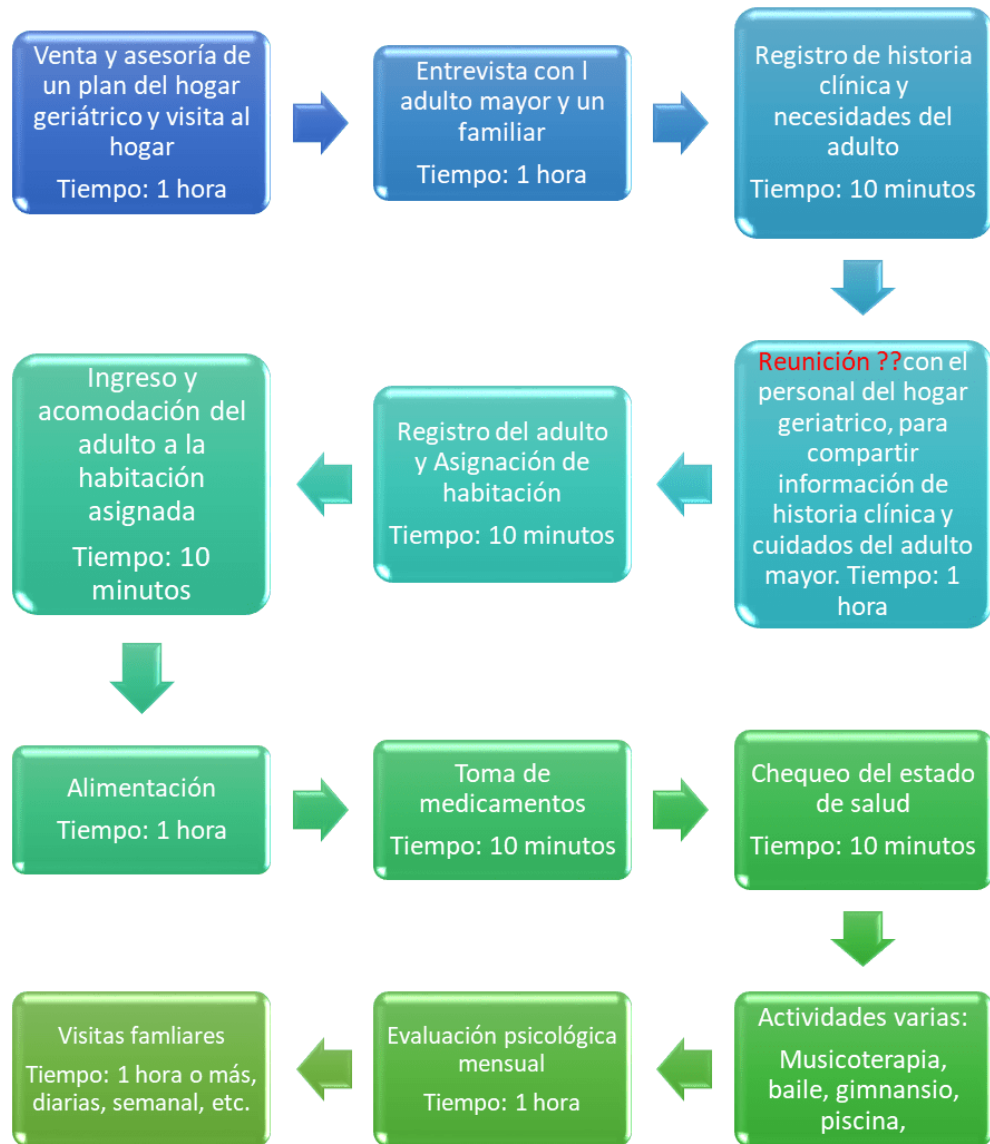
**3.3.2. Descripción técnica del proceso.** Para la prestación de cada uno de los servicios se utilizará la evaluación o presentación de los requerimientos de cada adulto mayor, y aunque cada situación o atención varía, se realizará con base en una guía principal como manual, que servirá para la realización de los procesos o procedimientos para cada servicio.

**Tabla 18.** Descripción de procesos

<b>Actividad</b>	<b>Tiempo de realización</b>	<b>Responsable</b>
Venta y asesoría de un plan del hogar geriátrico y visita al hogar	1 hora	Asesor comercial o Administrador del hogar
Entrevista con el adulto mayor y un familiar	1 hora	Administrador del hogar
Registro de historia clínica y necesidades del adulto	10 minutos	Administrador o Auxiliar de enfermería
Reunión con el personal del hogar geriátrico, para compartir información de historia clínica y cuidados del adulto mayor. Tiempo: 1 hora	1 hora diaria por cada adulto mayor nuevo en el hogar	Administrador
Registro del adulto y Asignación de habitación	10 minutos	Auxiliar de enfermería
Ingreso y acomodación del adulto a la habitación asignada	10 minutos	Auxiliar de enfermería
Alimentación	1 hora por cada comida	Auxiliar de enfermería
Toma de medicamentos	10 minutos al día por cada adulto mayor o de acuerdo al registro médico	Auxiliar de enfermería
Chequeo estado de salud	1 hora a la semana	Médico
Actividades varias. Musicoterapia, baile, gimnasio, piscina, fisioterapia,	1 hora	Auxiliar de enfermería, fisioterapeuta, etc.
Evaluación psicológica mensual	1 hora	Psicóloga
Visitas de familiares	1 hora o más, diarias, semanal, etc.	Familiar del adulto mayor
Control de calidad	Diario, semanal y mensual	Administrador

**3.3.3. Diagrama de operación, proceso y procedimiento.** Más que un proceso o procedimiento, se describe a continuación la realización de diversas actividades que inician en el momento en que se busca la asesoría para el hogar geriátrico para un adulto mayor. En este momento se inicia una serie de actividades, las cuales se describen a continuación, así como el tiempo en promedio que puede llegar a tomar el realizar cada actividad y también se menciona cada responsable de ejecutar cada actividad como se evidencia en la figura 32.

**Figura 35.** Diagrama de flujo del proceso de prestación de los servicios del hogar geriátrico



**3.3.4 Control de Calidad.** El proceso de control de calidad estará determinado en el sistema de gestión de control de calidad que se diseñaría para el hogar geriátrico, el cual deberá contar con los siguientes parámetros, al igual que las Buenas Prácticas de Manufactura para la realización de procesos como el de preparación de alimentos y también en el alistamiento y suministro de medicamentos para cada adulto mayor.

**Control de calidad para la preparación de alimentos:**

- Registro de ingreso de insumos frescos para la preparación de comidas.
- Verificación de fechas de vencimiento de los productos.
- Control de cadena de frío de carnes, pollo y pescados.
- Control de calidad o frescura de alimentos perecederos.
- Control del estado de los empaques de los alimentos.
- Control de preparación de platos preparados a diario.
- Verificación de alimentos preparados y almacenados para más de un día.
- Revisión y limpieza del lugar de almacenamiento de los alimentos (neveras, congeladores, alacenas, etc.).
- Verificación de lo anterior de acuerdo con una lista de chequeo de uso diario para el control y registro de cada ingreso de los alimentos.

### **Control de calidad para el suministro de medicamentos:**

- Verificación de la historia clínica de adulto mayor.
- Registro de entrega de cada medicamento suministrado diario.
- Verificación de fechas de vencimiento de los medicamentos.
- Control del estado de los empaques de los medicamentos.
- Revisión y limpieza del lugar de almacenamiento de los medicamentos.
- Verificación de lo anterior de acuerdo con una lista de chequeo de uso diario para el control y registro del ingreso de los medicamentos.

**3.3.5 Recursos Claves.** Los siguientes son los recursos que se requiere para la creación del hogar geriátrico.

**3.3.5.1 Recurso humano.** Se necesitarán las siguientes personas:

- Gerente General Administrador
- Contador y revisor fiscal
- Secretaria
- Jefe de enfermeras, enfermeras y auxiliares

- Cocineras y Aseadora
- Jardinero – piscinero
- Vigilante
- Médico y Fisioterapeuta





La descripción detallada, que se tendrá en cuenta también para estudio financiero la cual es totalmente relevante es la siguiente:

**Tabla 19.** Recurso humano hogar geriátrico

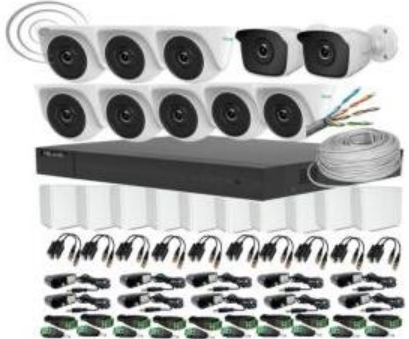


<b>CARGO</b>	<b>ÁREA</b>	<b>TIPO DE CONTRATO</b>	<b>Nº PUESTOS</b>
<b>Gerente General Administrador</b>	Administrativa	Nomina	1
<b>Contador y revisor fiscal</b>	Administrativa	Nomina	1
<b>Secretaria</b>	Administrativa	Nomina	1
<b>Enfermeras</b>	Operativa	Nomina	4
<b>Jefe de enfermeras y auxiliares</b>	Operativa	Nomina	1
<b>Fisioterapeuta</b>	Operativa	Nomina	1
<b>Cocineras</b>	Operativa	Nomina	2
<b>Aseadora</b>	Operativa	Nomina	1
<b>Jardinero – Piscinero</b>	Operativa	Nomina	1
<b>Vigilante</b>	Operativa	Nomina	1
<b>Médico</b>	Operativa	Nomina	1

**3.3.5.2. Recurso Físico.** Corresponde al Inventario de equipos, máquinas, muebles y enseres para todas las áreas funcionales de la empresa.






**Cuadro 27.** Equipos de cómputo y de comunicación

ACTIVO	CANTIDAD	ESPECIFICACIONES GENERALES
Computador	1	<p>Computador Lenovo All In One 22 Pulgadas Athlon Silver 4GB 1TB AIO322ADA05 (Fuente. Almacenes Éxito)</p> 
Impresora multifuncional	1	<p>Impr Multifuncion Epson Wf2830=I5190 + Sistema Ecotanque Big (Fuente. Mercado Libre).</p> 
Teléfonos fijos	2	<p>Teléfono fijo Panasonic KX-TS500 blanco. (Fuente. Mercado Libre).</p> 
Teléfono móvil	1	<p>Xiaomi Note 11S (Fuente. Tigo.com)</p> 

**Cuadro 28. Equipos**






ACTIVO	CANTIDAD	ESPECIFICACIONES GENERALES
Circuito de cámaras de seguridad	1	<p>Combo Hikvision - Hilook Dvr 1080p 16 Ch + 10 Cámaras 1080p (Fuente. Mercado Libre).</p> 
Televisor de 50"	2	<p>TV PANASONIC 50" Pulgadas 127 cm 50HX550H 4K-UHD LED Plano Smart TV (Fuente. ALkosto).</p> 
Estación de acceso a internet con computador de táctil y cámara	4	<p>Hp Pavilion X360 14, Pentium, 4gb Ram, 500gb (Fuente. Mercado Libre)</p> 

**Cuadro 29.** Maquinaria y Equipos

ACTIVO	CANTIDAD	ESPECIFICACIONES
Estufas industriales a gas	2	<p>Cubierta a gas 76cm - Acero inoxidable (Fuente. whirlpool).</p> 
Nevera industrial	1	<p>Nevecon ELECTROLUX Side by Side 528 Litros ERSO52B3HUS Gris (Fuente. Alkosto).</p> 
Congelador industrial	1	<p>Congelador horizontal 357L con función turbo Electrolux EFCC38C3HQW (Fuente. Electrolux).</p> 
Licuadoras industriales	2	<p>Licuadora Oster Xpert Series Blsmg-W00 (Fuente. Falabella).</p> 
Batidoras industriales	2	<p>Batidora Profesional KitchenAid 5,7 Lts - Liquid Graphite (Fuente. KitchenAid).</p> 

ACTIVO	CANTIDAD	ESPECIFICACIONES
Horno industrial	1	<p>Horno Multiusos Industrial Para Dos Latas (Fuente. MercadoLibre).</p> 
Lavadoras de 35 libras	2	<p>Lavasecadora Lg 16Kg/35Lbs Wd16Eg2S6 Gris Turbowas (Fuente. Falabella).</p> 
Secadoras 22 kilos	2	<p>Secadora a Gas Carga Frontal 22 Kg/48 Lbs DF22VV2 (Fuente. Almacenes Éxito).</p> 
Aires acondicionados	4	<p>Aire Acondicionado MABE 12000 BTU Tipo Split Inverter 220V Blanco (Fuente. Alkosto).</p> 
Ventiladores de techo	16	<p>Ventilador Industrial 142 cm 7.946 cfm 3 Aspas 5 Velocidades Blanco (Fuente. Homecenter).</p> 

**Cuadro 30.** Muebles y enseres operativos o de producción

ACTIVO	CANTIDAD	ESPECIFICACIONES
Camas adecuadas para los adultos mayores	30	<p data-bbox="764 331 1458 407">Combo Colchón Doble 140x190 + Base Cama + Cabecero Gratis 2 Almohadas (Fuente. Homecenter).</p> 
Comedores amplios para 8 personas cada uno	5	<p data-bbox="792 615 1430 690">Mesa Para Comedor Florenza En Flor Morado Natural 190X80 (Fuente. Almacenes éxito).</p> 
Sillas cómodas	40	<p data-bbox="769 945 1453 1020">SILLA SHIA CON BRAZOS TAUPE RIMAX 9404 (Fuente. Almacenes éxito).</p> 
Mesas exteriores	2	<p data-bbox="800 1255 1422 1331">Mesa Eterna Plastico + 4 Sillas Con Brazos (Fuente. Falabella).</p> 
Sillas áreas exteriores	30	<p data-bbox="781 1543 1442 1619">Silla Ratan Negra Para Exterior, Terraza o Jardín Home Collection (Fuente. Falabella).</p> 

**Tabla 20.** Herramientas, repuestos y accesorios

ACTIVO	CANTIDAD
Manteles	4
Juegos de cubiertos para 40 personas	40
Vajillas para 40 personas	8
Juegos de cubiertos para cocina	2
Juegos de ollas para cocina	2

**3.3.5.3 Recurso de Insumos.** A continuación, se describen los materiales e insumos necesarios para atender a la población de adultos mayores del hogar:

**Tabla 21.** Materiales e insumos mensuales, en promedio

MATERIAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD POR UNIDAD
Kit oficina	Kit	2,00
Resma de papel	Unidad	2,00
Jabón de baño (40 adultos mayores x 4 semanas)	Unidad	160,00
Papel higiénico x 12 unidades	Paquete	40,00

**Cuadro 31.** Materiales Indirectos año.

MATERIAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD AÑO 1	COSTO UNITARIO	COSTO ANUAL
Servilletas x 100 unidades	Paquete	95	\$ 1.100	\$ 104.544
Pitillos x 50 unidades	Paquete	63	\$ 1.800	\$ 114.048
Jabón en polvo	Kilos	317	\$ 11.500	\$ 3.643.200
Suavizante	Litro	158	\$ 2.500	\$ 396.000
Límpido o blanqueador	Litro	158	\$ 2.450	\$ 388.080
Líquido limpiador pisos	Litro	158	\$ 2.800	\$ 443.520
Jabón de loza	Litro	317	\$ 2.650	\$ 839.520
Limpiavidrios	Litro	63	\$ 2.350	\$ 148.896

MATERIAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD AÑO 1	COSTO UNITARIO	COSTO ANUAL
Paños para limpieza tipo tela x 30 unidades	Paquete	158	\$ 4.150	\$ 657.360
Alimentación (Desayuno, Almuerzo y Cena, 90 al mes)	Unidad	28.512	\$ 3.200	\$ 91.238.400
Alimentación (Onzas 2 al día, 60 al mes)	Unidad	19.008	\$ 1.600	\$ 30.412.800
COSTO TOTAL MATERIALES INDIRECTOS				\$ 128.386.368

**Cuadro 32. Insumo o Materia Prima**

MATERIAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD AÑO 1	COSTO UNITARIO	COSTO ANUAL
Kit oficina	Kit	634	\$ 20.050	\$ 12.703.680
Resma de papel	Unidad	634	\$ 10.500	\$ 6.652.800
Jabón de baño (40 adultos mayores x 4 semanas)	Unidad	1.267	\$ 2.000	\$ 2.534.400
Papel higiénico x 12 unidades	Paquete	158	\$ 10.800	\$ 1.710.720
COSTO TOTAL ISNUMOS O MATERIA PRIMA				\$ 23.601.600

**3.3.6. Análisis de proveedores.** Con el fin de obtener los materiales e insumos, la nueva empresa buscara los proveedores cercanos de acuerdo a la calidad del producto y los precios, que, por la cercanía, los pedidos llegaran en un tiempo menor de entrega. Desde el ámbito tecnológico, son varios los proveedores de internet y medios de comunicación, que se encargan de proveer la infraestructura tecnológica permite ser más eficientes y ágil en los procesos, el acceso a la tecnología no tiene restricciones.

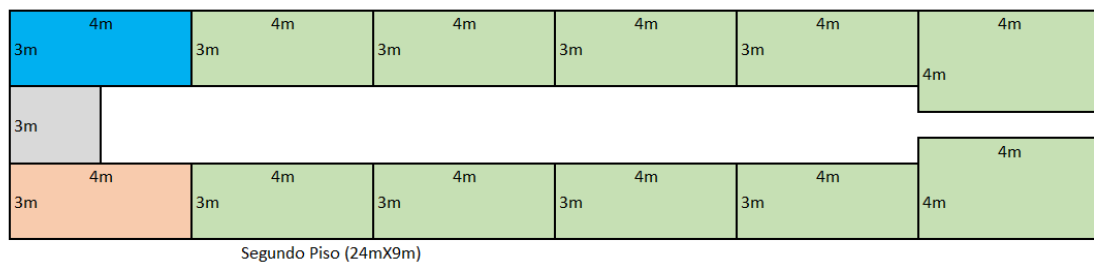
**3.3.7 Distribución de Planta.** La distribución de planta proporciona óptimas condiciones de trabajo para el desarrollo de las actividades; por lo tanto, el siguiente plano de distribución de planta de 846 m<sup>2</sup> aproximadamente, se diseñó de acuerdo

con la ubicación de cada una de las áreas que se requieren o espacios para prestar los servicios que acompañan a los planes que se ofrecerán para los adultos mayores del hogar:

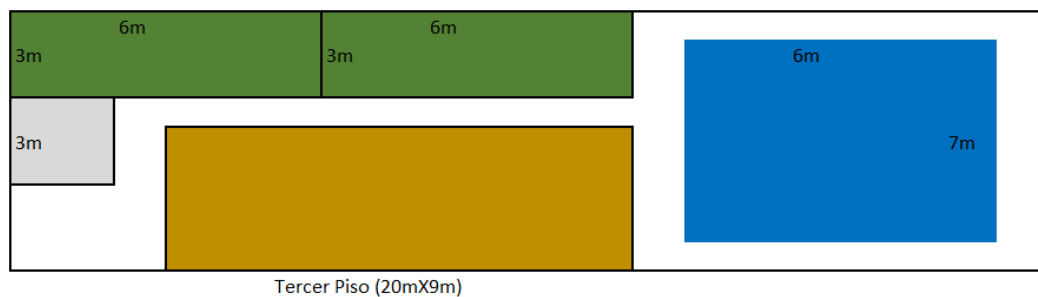
**Figura 36.** Distribución de planta del hogar geriátrico Área 450m<sup>2</sup> (1er Piso)



**Figura 37.** Distribución de planta del hogar geriátrico Área 216m<sup>2</sup> (2do Piso)



**Figura 38.** Distribución de planta del hogar geriátrico Área 180m<sup>2</sup>(3 Piso)



El plano anterior corresponde al área total construida para el albergue del adulto mayor con un total de 20 habitaciones, dos zonas de lavado, 4 baños en las habitaciones de 4mX4m y 2 baños exteriores, dos comedores en el primer piso, la

piscina en el tercer piso las oficinas, la cocina, comedores, sala de juegos, zona de gimnasio, zona de actividades lúdicas, y aproximadamente 700m<sup>2</sup> de zona verde y 200m<sup>2</sup> para parqueadero.

Lo que, si se tuvo en cuenta en cuanto al espacio de cada habitación, corresponde al número de camas que se debe acomodar de forma ordenada en cada habitación; y así sucesivamente para cada mueble, enser, maquinas, equipos, y demás artículos que se especifican de recursos requeridos, mencionados anteriormente.

## 4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

### 4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN (tipo de sociedad, procedimiento)

Para constituir la empresa, existe la necesidad de validar el tipo de sociedad de la empresa, teniendo en cuenta las características y responsabilidades que implica, ya que existen dos tipos de empresas que son persona natural o persona jurídica. Para el presente proyecto, constitución se hará de acuerdo con la persona jurídica, ya que se trata de una persona con figura ficticia, capaz de ejercer derechos, contraer obligaciones, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.

**4.1.1. Tipo de Sociedad.** Como persona jurídica<sup>16</sup> la Cámara de Comercio de Bucaramanga menciona los siguientes documentos que se deben tener en cuenta en el momento en que va a crear una empresa o sociedad en la ciudad:

- “Formularios RUES (Registro Único Empresarial y Social).
- PRE-RUT.
- Guía para determinar responsabilidades RUT- Persona Jurídica.
- Copia del documento de constitución.
- Medio digital del documento de constitución en formato WORD (CD o USB).
- Copia del documento de identificación del Representante Legal y el formato

---

<sup>16</sup> Se entiende como persona jurídica a una persona ficticia, capaz de ejercer derechos, contraer obligaciones, y de ser representada judicial y extrajudicialmente. CCB. 2021.

- Anexo para Nombramientos cuando se nombran más cargos.
- Boleta del pago de impuesto de registro”<sup>17</sup>.

Al ser una persona jurídica se debe constituir la empresa de acuerdo a la de acciones simplificadas (SAS) siendo esta la mejor opción, por permitir múltiples beneficios como lo es la simplificación de trámites, limitación de la responsabilidad, autonomía para estipular libremente las normas que más se ajusten al negocio y la estructura flexible de capital.

Las ventajas que ofrece las SAS es la flexibilidad para adaptarse al negocio desde su capital, ya que no existe limitación en las responsabilidades de los socios y solo se limita a sus aportes; además ofrece la autonomía de estipular las normas con libertad que más se ajusten al negocio; de esta forma, se escoge este tipo de empresa.

La Cámara de Comercio de Bucaramanga mediante el link: <https://www.camaradirecta.com/crear-mi-empresa/como-crear-mi-empresa>, permite crear la empresa de manera ágil y eficiente.

**4.1.2. Lineamientos.** Para la constitución de la empresa como un SAS es necesario los siguientes lineamientos:

- Ingresar los datos en el Registro de crear empresa para que pueda hacer seguimiento a su avance en el proceso de creación de empresa; estos datos son
  - Nombre Empresa

---

<sup>17</sup> Cámara de Comercio de Bucaramanga. 2021. Pasos para crear mi empresa. (en línea) Disponible en internet: <https://www.camaradirecta.com/crear-mi-empresa/como-crear-mi-empresa>

<sup>17</sup> Ídem. Cámara de Comercio de Bucaramanga. 2021, p. 1.

- Nombre Completo
  - Teléfono de Contacto
  - Cédula Ciudadanía/NIT
  - Correo Electrónico
- Paso 1: Consultar tipo de empresa
- Paso 2: Nombre de su empresa
- Paso 3: Código Actividad Económica CIU
- Paso 4: Consultar sobre el uso de suelo
- Paso 5: Trámite ante la DIAN
- Paso 6: Regístrese Futuro Empresario
- Paso 7: Impuesto de Registro
- Paso 8: Radique y pague
- Paso 9: Ficha Establecimiento Comercial

Determinantes del acto o contrato, comunes o conocidos por las partes" (Art. 101 Régimen Legal de las Sociedades Civiles y Mercantiles).

---

Cámara de Comercio de Bucaramanga. 2021. Pasos para crear mi empresa. (en línea) Disponible en internet: <https://www.camaradirecta.com/crear-mi-empresa/como-crear-mi-empresídem>. Cámara de Comercio de Bucaramanga. 2021, p. 1.

Para llevar a cabo este trámite es necesario presentar:

- Presentar ante la notaría la fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal y de los socios, si los hay.
- Minuta de constitución (ésta puede ser elaborada en la notaría, por un valor que depende del número de hojas que contenga el documento).

## **4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL**

**4.2.1. Visión.** EL hogar Geriátrico “Mis Aventuras” brinda un trato digno y respeto hacia el adulto mayor, concientizando a la población de la importancia del cuidado y bienestar de ellos y reconociendo su trabajo con calidad humana; además, el equipo de trabajo estará altamente capacitado profesionalmente para ofrecer los servicios con calidad y con la mejor infraestructura.

**4.2.2. Misión.** En el año 2027 ser la mejor empresa a nivel regional reconocida por el trato digno, profesionalismo, calidez humana, idoneidad, e intuición, para ofrecer una opción de vivienda amable y confortable para los adultos mayores dentro de un entorno familiar; además de ser una organización enfocada en la atención con la mejor actitud, y con servicios integrales de acuerdo con las necesidades tanto físicas como emocionales, sociales, y espirituales de cada uno de los clientes.

#### **4.2.3 Objetivos.**

- Realizar actividades que fomenten la salud integral de los adultos mayores en el hogar.
- Realizar actividades físicas deportivas, lúdicas, de fisioterapia, que promuevan el bienestar de los adultos mayores.
- Desarrollar programas de integración con actividades culturales que incentiven la comunicación e interacción de los adultos mayores en el hogar.
- Promover el buen clima organizacional entre los trabajadores del hogar mediante técnicas de comunicación asertiva y programas de capacitación en relaciones interpersonales.
- Velar por la seguridad física de los adultos mayores en el hogar.
- Programar encuentros con otros adultos mayores de otros hogares y sus familias.

#### **4.2.4. Políticas**

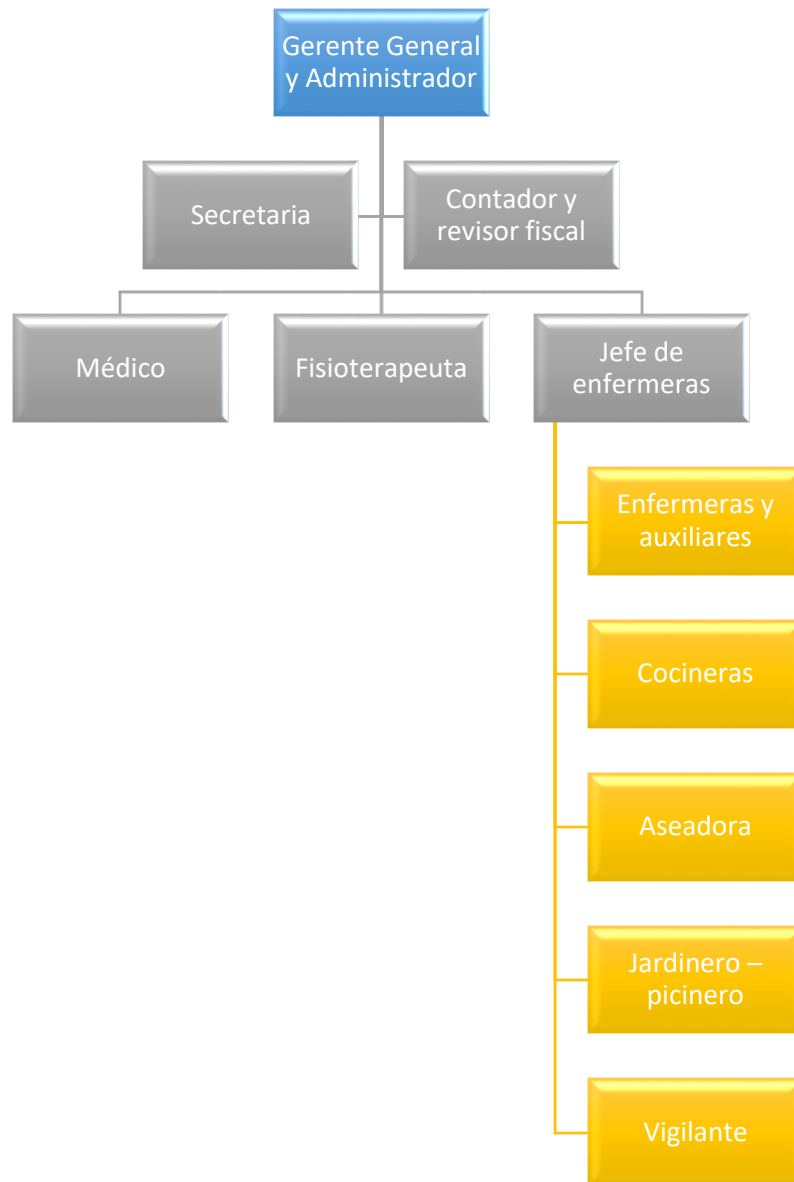
- Fomentar el contacto entre familiares y adultos mayores del hogar.
- Diseñar actividades que fomenten la creatividad de los adultos mayores.
- Trabajar en el refuerzo del pensamiento optimista en de todos lo que están el en interior del hogar geriátrico.

- Honestidad en el hogar geriátrico brindando una sana alimentación con planes y dietas óptimas para cada adulto mayor de acuerdo a sus necesidades de salud.
- Conservar limpio y ordenado cada uno de los espacios en el hogar.
- Ofrecer afecto y servicios de calidad para el cuidado y atención de la población de adultos mayores en el hogar, bajo en enfoque de bienestar, protección y cuidado de su salud mental o emocional, física, espiritual.
- Responsabilidad en el control y seguimiento de la toma de medicamentos y alimentos para la población de adultos mayores.

### **4.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**4.3.1 Organigrama.** A continuación, se presenta el organigrama del hogar geriátrico Mis Aventuras, el cual está conformado por los siguientes cargos:

**Figura 39.** Organigrama del hogar Mis Aventuras



**4.3.2 Descripción y perfil de cargos.** El siguiente cuadro es el manual de funciones con los requisitos para cada uno, el jefe a quien debe dirigirse e de quien reciben órdenes directas, así como las funciones.

**Cuadro 33.** Manual de funciones para el Gerente general.

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>		
CARGO:	Gerente General y Administrador	
PERSONAL A SU CARGO:	Administrativo	
DEPENDENCIA:	Administrativa	
TIPO DE VINCULACION:	Nomina	
PROCESOS EN LO QUE SE INVOLUCRA EL CARGO:	Administrativa y de recursos humanos	
PERSONAL A SU CARGO:	SI: X NO:	
CARGO A QUIEN REPORTA:	Junta Directiva	
CARGO A LOS QUE REPORTA:	Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, Jefe de enfermeras y auxiliares y Contador y revisor fiscal	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>		
Diseñar, planear, dirigir, ejecutar y coordinar la política, planes y proyectos relacionados con la gestión administrativa y financiera de la empresa Mis aventuras.		
<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<b>FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>	<b>TIPO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Diseño del plan de trabajo integral mensual y anual para el hogar.	Ejecución (e)	Diaría (d)
Diseño de cada uno del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Ejecución (e)	Diaría (d)
Diseño de las actividades diarias, semanales y mensuales, para cada cargo en el hogar.	Ejecución (e)	Diaría (d)
Diseño y presentación de objetivos, metas y políticas del hogar.	Ejecución (e)	Diaría (d)
Diseño y socialización del manual de bioseguridad para el hogar.	Ejecución (e)	Diaría (d)
Evaluación del desempeño de cada empleado, área y en hogar en general, mensual, semestral y anual.	Evaluación (ev)	Diaría (d)
Presentación de informe financiero para la DIAN mensual y anual.	Control (c)	Diaría (d)
Elección de proveedores y gestión de compras.	Selección (s)	Diaría (d)

RELACIONES INTERNAS		RELACIONES EXTERNAS	
Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, Jefe de enfermeras y auxiliares, Contador y revisor fiscal, Enfermeras, Cocineras, Aseadora, Jardinero – piscinero y Vigilante		clientes	
IV. PERFIL DEL CARGO			
NIVEL EDUCATIVO			
Título profesional en Administración de Empresas, Negocios, Ingeniería Industrial, Economía. Con estudios de Especialización en Gerencia de Mercadeo, Gerencia del Talento Humano, Gerencia Financiera			
EXPERIENCIA LABORAL:			
Dos (2) años en cargos de Gerente Administrativo, Director Administrativo, Subdirector Administrativo.			
FORMACION ACADEMICA:			
Manejo de Hojas de Cálculo, hojas electrónicas, documento Word, base de datos, plataforma web, ortografía, redacción, relaciones humanas.			
REQUISITOS Y MEDIOS			
Disponibilidad para viajar (NO)			
REQUISITOS ELEMENTALES			
Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, dirección, habilidad de comunicación, comunicación asertiva, organización, concentración, capacidad de análisis y toma de decisiones. Planeación, seguimiento y control de procesos. Iniciativa, dinamismo, control emocional.			
COMPETENCIAS			
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Proactividad	X		
Atención al público.	X		
Iniciativa	X		
Aprendizaje	X		
Asertividad	X		
Atención al publico	X		
Comunicación no verbal	X		
comunicación oral y escrita	X		
Dinamismo	X		

Disciplina	X		
Honestidad	X		
Juicio	X		
Liderazgo	X		
Negociación	X		
Responsabilidad	X		
Toma de decisiones	X		
Trabajo bajo presión	X		
Resolución de Problemas	X		
Innovación y Creatividad	X		
trabajo en equipo	X		
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<b>NOMBRE DE LA RESPONSABILIDAD</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
Bienes y valores	X		
Cumplimiento de ordenes	X		
Disciplina	X		
Dirección y coordinación (profesional)	X		
Confidencialidad	X		
<b>V. CONDICIONES DE TRABAJO</b>			
<b>REQUERIMIENTOS FISICOS Y MENTALES</b>	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
Carga Física		X	
Carga Mental	X		
<b>VI. EXAMENES MEDICOS</b>			
<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>REQUERIDO</b>	<b>NO REQUERIDO</b>
<b>Ingreso</b>	Examen médico ocupacional	X	
<b>Ingreso</b>	Serología	X	
<b>Egreso</b>	Examen médico ocupacional	X	

**Cuadro 34.** Manual de funciones para la secretaria

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>		
CARGO:	Secretaria	
PERSONAL A SU CARGO:	Administrativo	
DEPENDENCIA:	Administrativa	
TIPO DE VINCULACION:	Nomina	
PROCESOS EN LO QUE SE INVOLUCRA EL CARGO:	Administrativa y de recursos humanos	
PERSONAL A SU CARGO:	SI: X NO: X	
CARGO A QUIEN REPORTA:	Gerente	
CARGO A LOS QUE REPORTA:	Auxiliares	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>		
Atender y realizar las actividades de secretariado de forma eficiente y oportuna		
<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<b>FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>	<b>TIPO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Atender los requerimientos del administrador de forma eficiente.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Recibir a los clientes que llegan al hogar.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Gestionar llamadas, mensajes y correos.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Gestionar la comunicación interna del hogar.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Realizar informes para la gerencia	Ejecución (e)	Diaria (d)
<b>RELACIONES INTERNAS</b>		<b>RELACIONES EXTERNAS</b>
Gerente, Médico, Fisioterapeuta, Jefe de enfermeras y auxiliares, Contador y revisor fiscal, Enfermeras, Cocineras, Aseadora, Jardinero – piscinero y Vigilante		clientes
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>		
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>		
Título Técnico o tecnológico en secretariado o bachiller técnico o comercial en secretariado		
<b>EXPERIENCIA LABORAL:</b>		
6 meses en el cargo de secretaria ejecutiva		

<b>FORMACION ACADEMICA:</b>			
Manejo de Hojas de Cálculo, hojas electrónicas, documento Word, base de datos, plataforma web, ortografía, redacción, relaciones humanas.			
<b>REQUISITOS Y MEDIOS</b>			
Disponibilidad para viajar (NO)			
<b>REQUISITOS ELEMENTALES</b>			
Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, habilidad de comunicación, concentración. Iniciativa, dinamismo, control emocional.			
<b>COMPETENCIAS</b>			
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Proactividad	X		
Atención al público.	X		
Iniciativa	X		
Aprendizaje	X		
Asertividad	X		
Atención al publico	X		
Comunicación no verbal	X		
comunicación oral y escrita	X		
Dinamismo	X		
Disciplina	X		
Integridad	X		
Honestidad	X		

<b>COMPETENCIAS</b>			
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Juicio	X		
Liderazgo	X		
Negociación	X		
Responsabilidad	X		
Toma de decisiones	X		
Trabajo bajo presión	X		
Resolución de Problemas	X		

trabajo en equipo		X		
<b>RESPONSABILIDADES</b>				
<b>NOMBRE DE LA RESPONSABILIDAD</b>		<b>NIVEL</b>		
		<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
Bienes y valores		X		
Cumplimiento de ordenes		X		
Disciplina		X		
Dirección y coordinación (profesional)		X		
Confidencialidad		X		
<b>V. CONDICIONES DE TRABAJO</b>				
<b>REQUERIMIENTOS FISICOS Y MENTALES</b>		<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
Carga Física			X	
Carga Mental		X		
<b>FACTORES DE RIESGOS</b>		<b>DESCRIPCION DEL RIESGO</b>		<b>EFFECTOS POSIBLES</b>
El cargo se ubica en un sitio cerrado, agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes, cuenta con buen ambiente o ventilación, iluminación y confort				
<b>VI. EXAMENES MEDICOS</b>				
<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>REQUERIDO</b>	<b>NO REQUERIDO</b>	
<b>Ingreso</b>	Examen médico ocupacional	X		
<b>Ingreso</b>	Serología	X		
<b>Egreso</b>	Examen médico ocupacional	X		

**Cuadro 35.** Manual de funciones para el Médico.

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>		
CARGO:	Medico	
PERSONAL A SU CARGO:	Administrativo	
DEPENDENCIA :	Administrativa	
TIPO DE VINCULACION:	Nomina	
PROCESOS EN LO QUE SE INVOLUCRA EL CARGO:	Administrativa y de recursos humanos	
PERSONAL A SU CARGO:	SI:    X    NO:	
CARGO A QUIEN REPORTA:	Gerente	
CARGO A LOS QUE REPORTA:	Secretaria, Fisioterapeuta, Jefe de enfermeras y auxiliares y Contador y revisor fiscal	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>		
Asesorar adecuadamente sobre hábitos saludables (dieta, higiene, etc.) y medidas preventivas para promover la salud en general. Efectuar la exploración de los pacientes enfermos y evaluar los síntomas para determinar su enfermedad.		
<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<b>FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>	<b>TIPO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Realizar chequeo médico y evaluación física de los pacientes	Ejecución (e)	Diaria (d)
Realizar diagnósticos y tratamiento de enfermedades, lesiones y demás	Ejecución (e)	Diaria (d)

trastornos de salud en los pacientes.		
Prescribir y administrar los tratamientos adecuados según el diagnóstico.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Orientar y aconsejar a los pacientes y sus familiares.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Llevar las respectivas historias clínica de los pacientes y realizar seguimiento de cualquier cambio en su condición y hacer cualquier reemplazo pertinente en el tratamiento asignado de no mejorar su estado.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Evaluar la condición física y mental de los pacientes	Evaluación (ev)	Diaria (d)
Dirigir a un equipo de salud interdisciplinario e instruirlos en cuanto a la implementación, coordinación y evaluación del cuidado del paciente.	Control (c)	Diaria (d)
<b>RELACIONES INTERNAS</b>		<b>RELACIONES EXTERNAS</b>
Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, Jefe de enfermeras y auxiliares, Contador y revisor fiscal, Enfermeras, Cocineras, Aseadora, Jardinero – piscinero y Vigilante		Familiares de los pacientes

<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>			
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>			
Título profesional en Medicina General con especialización en atención de pacientes de adulto Mayor			
<b>EXPERIENCIA LABORAL:</b>			
Dos (2) años en cargos de Medico			
<b>FORMACION ACADEMICA:</b>			
Manejo de Hojas de Cálculo, hojas electrónicas, documento Word, base de datos, plataforma web, ortografía, redacción, relaciones humanas y conocimiento en medicina general y trato de enfermedades. Prevención en salud.			
<b>REQUISITOS Y MEDIOS</b>			
Disponibilidad para viajar (NO)			
<b>REQUISITOS ELEMENTALES</b>			
Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, dirección, habilidad de comunicación, comunicación asertiva, organización, concentración, capacidad de análisis y toma de decisiones. Planeación, seguimiento y control de procesos. Iniciativa, dinamismo, control emocional.			
<b>COMPETENCIAS</b>			
<b>NOMBRE DE LA COMPETENCIA</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
Proactividad	X		
Atención al público.	X		
Iniciativa	X		
Aprendizaje	X		
Asertividad	X		
Atención al publico	X		
Comunicación no verbal	X		
comunicación oral y escrita	X		
Dinamismo	X		
Disciplina	X		
Integridad	X		
Honestidad	X		
Liderazgo	X		
Negociación	X		
Responsabilidad	X		

Toma de decisiones	X		
Trabajo bajo presión	X		
Resolución de Problemas	X		
Innovación y Creatividad	X		
trabajo en equipo	X		
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<b>NOMBRE DE LA RESPONSABILIDAD</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
Bienes y valores	X		
Cumplimiento de ordenes	X		
Disciplina	X		
Dirección y coordinación (profesional)	X		
Confidencialidad	X		

<b>V. CONDICIONES DE TRABAJO</b>			
<b>REQUERIMIENTOS FISICOS Y MENTALES</b>	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
Carga Física		X	
Carga Mental	X		

<b>FACTORES DE RIESGOS</b>	<b>DESCRIPCION DEL RIESGO</b>	<b>EFFECTOS POSIBLES</b>
El cargo se ubica en un sitio cerrado, agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes, cuenta con buen ambiente o ventilación, iluminación y confort		

<b>VI. EXAMENES MEDICOS</b>			
<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>REQUERIDO</b>	<b>NO REQUERIDO</b>
<b>Ingreso</b>	Examen médico ocupacional	X	
<b>Ingreso</b>	Serología	X	
<b>Egreso</b>	Examen médico ocupacional	X	

**Cuadro 36.** Manual de funciones para Contador y revisor fiscal.

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>		
CARGO:	Contador y Revisor Fiscal	
PERSONAL A SU CARGO:	Administrativo	
DEPENDENCIA:	Administrativa	
TIPO DE VINCULACION:	Nomina	
PROCESOS EN LO QUE SE INVOLUCRA EL CARGO:	Administrativa y de recursos humanos	
PERSONAL A SU CARGO:	SI:            NO: X	
CARGO A QUIEN REPORTA:	Junta Directiva y Gerente	
CARGO A LOS QUE REPORTA:	Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, Jefe de enfermeras y auxiliares y Contador y revisor fiscal	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>		
Revisar, organizar y clasificar la documentación recibida en el área Contable; contabilizar los comprobantes, facturas, registros y auditorias de contabilidad. Realizar el análisis y conciliación de cuentas. Liquidar la nómina mensualmente.		
<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
FUNCIONES O ACTIVIDADES	TIPO	PERIODICIDAD
Revisar las facturas y demás documentos relacionados con compras y contrataciones de servicios del hogar.	Ejecución (e)	Diaría (d)
Documentar la gestión contable realizada cada mes.	Ejecución (e)	Diaría (d)
Presentar los informes contables semanales, mensuales, semestrales y anuales al administrador.	Ejecución (e)	Diaría (d)
Presentar informes financieros al administrador.	Ejecución (e)	Diaría (d)
Realizar la gestión de informes y documentos para el pago de impuestos ante cada entidad que se requiera.	Ejecución (e)	Diaría (d)
<b>RELACIONES INTERNAS</b>		<b>RELACIONES EXTERNAS</b>

Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, Jefe de enfermeras y auxiliares, Enfermeras, Cocineras, Aseadora, Jardinero – piscinero y Vigilante	clientes		
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>			
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>			
Título profesional en Contabilidad			
<b>EXPERIENCIA LABORAL:</b>			
Dos (2) años en cargos de Contador			
<b>FORMACION ACADEMICA:</b>			
Manejo de Hojas de Cálculo, hojas electrónicas, documento Word, base de datos, plataforma web, ortografía, redacción, relaciones humanas.			
<b>REQUISITOS Y MEDIOS</b>			
Disponibilidad para viajar (NO)			
<b>REQUISITOS ELEMENTALES</b>			
Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, dirección, habilidad de comunicación, comunicación asertiva, organización, concentración, capacidad de análisis y toma de decisiones. Planeación, seguimiento y control de procesos. Iniciativa, dinamismo, control emocional.			
<b>COMPETENCIAS</b>			
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Proactividad	X		
Atención al público.	X		
Iniciativa	X		
Aprendizaje	X		
Asertividad	X		
Atención al publico	X		
Comunicación no verbal	X		

<b>COMPETENCIAS</b>			
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
comunicación oral y escrita	X		
Dinamismo	X		
Disciplina	X		
Integridad	X		

Honestidad	X		
Juicio	X		
Liderazgo	X		
Negociación	X		
Responsabilidad	X		
Toma de decisiones	X		
Trabajo bajo presión	X		
Resolución de Problemas	X		
Innovación y Creatividad	X		
trabajo en equipo	X		
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<b>NOMBRE DE LA RESPONSABILIDAD</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
Bienes y valores	X		
Cumplimiento de ordenes	X		
Disciplina	X		
Dirección y coordinación (profesional)	X		
Confidencialidad	X		
<b>V. CONDICIONES DE TRABAJO</b>			
<b>REQUERIMIENTOS FISICOS Y MENTALES</b>	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
Carga Física		X	
Carga Mental	X		
<b>FACTORES DE RIESGOS</b>	<b>DESCRIPCION DEL RIESGO</b>	<b>EFFECTOS POSIBLES</b>	
El cargo se ubica en un sitio cerrado, agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes, cuenta con buen ambiente o ventilación, iluminación y confort			
<b>VI. EXAMENES MEDICOS</b>			
<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>REQUERIDO</b>	<b>NO REQUERIDO</b>
<b>Ingreso</b>	Examen médico ocupacional	X	
<b>Ingreso</b>	Serología	X	
<b>Egreso</b>	Examen médico ocupacional	X	

**Cuadro 37.** Manual de funciones para el Fisioterapeuta.

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>		
CARGO:	Fisioterapeuta	
PERSONAL A SU CARGO:	Administrativo	
DEPENDENCIA:	Administrativa	
TIPO DE VINCULACION	Nomina	
PROCESOS EN LO QUE SE INVOLUCRA EL CARGO:	Administrativa y de recursos humanos	
PERSONAL A SU CARGO:	SI:    X    NO:	
CARGO A QUIEN REPORTA:	Jefe de Enfermera	
CARGO A LOS QUE REPORTA:	Secretaria, Médico, Jefe de enfermeras y auxiliares y Contador y revisor fiscal	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>		
<p>Identificar y responder a los objetivos y necesidades de los pacientes, principalmente en los adultos mayores. Ofrecer tratamientos que ayuden a mejorar la movilidad de los pacientes. Reducir la necesidad de medicamentos y ofrecer alternativas a la cirugía.</p>		
<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<b>FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>	<b>TIPO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Gestionar el tratamiento y técnica de rehabilitación para cada adulto mayor asignado.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Identificar, evaluar, documentar y cambiar la implementación del	Ejecución (e)	Diaria (d)

tratamiento de acuerdo a los requerimientos de cada caso para los adultos mayores que así lo requieran.		
Documentar el seguimiento y evaluación del tratamiento que realice a cada adulto mayor.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Trabajar bajo los estándares y guías éticas de los profesionales de la salud en Colombia y a nivel global.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Participar en las jornadas de capacitación, evaluación y control para su cargo.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Trabajar en equipo con buena actitud para el logro de objetivos del área de trabajo y del hogar.	Evaluación (ev)	Diaria (d)
	Control (c)	Diaria (d)
	Selección (s)	Diaria (d)
<b>RELACIONES INTERNAS</b>		<b>RELACIONES EXTERNAS</b>
Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, Jefe de enfermeras y auxiliares, Contador y revisor fiscal, Enfermeras, Cocineras, Aseadora, Jardinero – piscinero y Vigilante		clientes
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>		
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>		
Título profesional en Fitoterapia		
<b>EXPERIENCIA LABORAL:</b>		
Dos (2) años en cargos de Fisioterapeuta		
<b>FORMACION ACADEMICA:</b>		
Documento Word, base de datos, plataforma web, ortografía, redacción, relaciones humanas.		
<b>REQUISITOS Y MEDIOS</b>		

Disponibilidad para viajar (NO)			
<b>REQUISITOS ELEMENTALES</b>			
Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, dirección, habilidad de comunicación, comunicación asertiva, organización, concentración, capacidad de análisis y toma de decisiones. Planeación, seguimiento y control de procesos. Iniciativa, dinamismo, control emocional.			
<b>COMPETENCIAS</b>			
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Proactividad	X		
Atención al público.	X		
Iniciativa	X		
Aprendizaje	X		
Asertividad	X		
Atención al publico	X		
Comunicación no verbal	X		
comunicación oral y escrita	X		
Dinamismo	X		
Disciplina	X		
Integridad	X		
Honestidad	X		
Juicio	X		
Liderazgo	X		
Negociación	X		
Responsabilidad	X		
Toma de decisiones	X		
Trabajo bajo presión	X		
Resolución de Problemas	X		
Innovacion y Creatividad	X		
trabajo en equipo	X		
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
NOMBRE DE LA RESPONSABILIDAD	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Bienes y valores	X		
Cumplimiento de ordenes	X		

Disciplina	X		
Dirección y coordinación (profesional)	X		
Confidencialidad	X		

<b>V. CONDICIONES DE TRABAJO</b>				
<b>REQUERIMIENTOS FISICOS Y MENTALES</b>		<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
Carga Física			X	
Carga Mental		X		
<b>FACTORES DE RIESGOS</b>	<b>DESCRIPCION DEL RIESGO</b>	<b>EFFECTOS POSIBLES</b>		
El cargo se ubica en un sitio cerrado, agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes, cuenta con buen ambiente o ventilación, iluminación y confort				
<b>VI. EXAMENES MEDICOS</b>				
<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>REQUERIDO</b>	<b>NO REQUERIDO</b>	
<b>Ingreso</b>	Examen médico ocupacional	X		
<b>Ingreso</b>	Serología	X		
<b>Egreso</b>	Examen médico ocupacional	X		

**Cuadro 38.** Manual de funciones para la jefe de enfermeras.

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>		
CARGO:	Jefe de Enfermeras	
PERSONAL A SU CARGO:	Administrativo	
DEPENDENCIA:	Administrativa	
TIPO DE VINCULACION:	Nomina	
PROCESOS EN LO QUE SE INVOLUCRA EL CARGO:	Administrativa y de recursos humanos	
PERSONAL A SU CARGO:	SI: X NO:	
CARGO A QUIEN REPORTA:	Medico	
CARGO A LOS QUE REPORTA:	Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, auxiliares y Contador y revisor fiscal	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>		
Planificar, organizar, ejecutar y evaluar los procesos asistenciales y administrativos del servicio de enfermería. Elaborar, aplicar y supervisar las normas técnicas para procedimientos y cuidados de Enfermería. Participar en programas específicos que implemente la Dirección del establecimiento.		
<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<b>FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>	<b>TIPO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Velar por el buen cumplimiento de las actividades de las enfermeras a cargo.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Realizar la gestión de administración de medicamentos y alimentos para los adultos mayores.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Formar parte del equipo interdisciplinario del hogar.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Velar por el cumplimiento de los principios de normas de bioseguridad y asepsia del personal de enfermería.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Trabajar en el cumplimiento de los principios éticos y legales.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Ser parte del diseño, análisis y discusión de la situación de salud de la población a cargo, para identificar grupos vulnerables, factores de riesgo.	Evaluación (ev)	Diaria (d)
Implementar acciones que impida o disminuyan los riesgos de salud identificados.	Ejecución (e)	Diaria (d)

<b>RELACIONES INTERNAS</b>	<b>RELACIONES EXTERNAS</b>
Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, auxiliares, Contador y revisor fiscal, Enfermeras, Cocineras, Aseadora, Jardinero – piscinero y Vigilante	Familiares

<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>
Título profesional en Enfermería con especialización en salud
<b>EXPERIENCIA LABORAL:</b>
Dos (2) años en cargos de jefe de enfermería
<b>FORMACION ACADEMICA:</b>
Manejo de Hojas de Cálculo, hojas electrónicas, documento Word, base de datos, plataforma web, ortografía, redacción, relaciones humanas.
<b>REQUISITOS Y MEDIOS</b>
Disponibilidad para viajar (NO)
<b>REQUISITOS ELEMENTALES</b>
Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, dirección, habilidad de comunicación, comunicación asertiva, organización, concentración, capacidad de análisis y toma de decisiones. Planeación, seguimiento y control de procesos. Iniciativa, dinamismo, control emocional.

<b>COMPETENCIAS</b>			
<b>NOMBRE DE LA COMPETENCIA</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
Proactividad	X		
Atención al público.	X		
Iniciativa	X		
Aprendizaje	X		
Asertividad	X		
Atención al publico	X		
Comunicación no verbal	X		
comunicación oral y escrita	X		
Dinamismo	X		
Disciplina	X		

Juicio	X		
Liderazgo	X		
Negociación	X		
Responsabilidad	X		
Toma de decisiones	X		
Trabajo bajo presión	X		
Resolución de Problemas	X		
Innovación y Creatividad	X		
trabajo en equipo	X		
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<b>NOMBRE DE LA RESPONSABILIDAD</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
Bienes y valores	X		
Cumplimiento de ordenes	X		
Disciplina	X		
Dirección y coordinación (profesional)	X		
Confidencialidad	X		
<b>V. CONDICIONES DE TRABAJO</b>			
<b>REQUERIMIENTOS FISICOS Y MENTALES</b>	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
Carga Física		X	
Carga Mental	X		

FACTORES DE RIESGOS	DESCRIPCION DEL RIESGO	EFECTOS POSIBLES	
El cargo se ubica en un sitio cerrado, agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes, cuenta con buen ambiente o ventilación, iluminación y confort			
<b>VI. EXAMENES MEDICOS</b>			
TIPO	DESCRIPCION	REQUERIDO	NO REQUERIDO
<b>Ingreso</b>	Examen médico ocupacional	X	
<b>Ingreso</b>	Serología	X	
<b>Egreso</b>	Examen médico ocupacional	X	

**Cuadro 39.** Manual de funciones para enfermeras

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>		
CARGO:	Enfermeras	
PERSONAL A SU CARGO:	Administrativo	
DEPENDENCIA :	Administrativa	
TIPO DE VINCULACION:	Nomina	
PROCESOS EN LO QUE SE INVOLUCRA EL CARGO:	Administrativa y de recursos humanos	
PERSONAL A SU CARGO:	SI:    X    NO:	
CARGO A QUIEN REPORTA:	Jefe de Enfermeras	
CARGO A LOS QUE REPORTA:	Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, jefe de enfermeras y auxiliares y Contador y revisor fiscal	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>		
<p>administrar los procesos, recursos y personas, utilizando técnicas de planificación, motivación y control, para asegurar el máximo de efectividad en los resultados. Implica también la capacidad para actuar con prontitud y sentido de urgencia para responder a las necesidades de los usuarios</p>		
<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<b>FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>	<b>TIPO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Trabajar para la protección y cuidado de cada adulto mayor a su cargo.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Trabajar bajo principios de asepsia, antisepsia y normas de bioseguridad.	Ejecución (e)	Diaria (d)

Desarrollar cada actividad con principios éticos y legales.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Efectuar las acciones establecidas para atender emergencias de los adultos.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Gestionar el proceso de Atención de Enfermería, de acuerdo al método científico establecido: Registrando la historia clínica completa., y valorar la información recolectada y acciones en la historia clínica.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Evaluar la respuesta del paciente, familia o grupo de adultos mayores y registrar dicha evaluación en la historia clínica.	Evaluación (ev)	Diaria (d)
Gestionar actividades de prevención y protección de las enfermedades de la población de adultos mayores.	Control (c)	Diaria (d)
Realizar técnicas y procedimientos de enfermería d acuerdo a su competencia.	Evaluación (ev)	Diaria (d)
Emplear técnicas y procedimientos de la medicina alternativa con base en sus funciones.	Selección (s)	Diaria (d)
Gestionar actividades para el control del medio ambiente.	Control (c)	Diaria (d)
Participar en las jornadas de capacitación, evaluación y control para su cargo.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Gestionar las óptimas condiciones para la recepción y traslado del paciente.	Ejecución (e)	Diaria (d)

RELACIONES INTERNAS		RELACIONES EXTERNAS	
Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, jefe de enfermeras y auxiliares, Contador y revisor fiscal, Enfermeras, Cocineras, Aseadora, Jardinero – piscinero y Vigilante		clientes	
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>			
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>			
Título profesional en enfermera profesional			
<b>EXPERIENCIA LABORAL:</b>			
Dos (2) años en cargos de enfermera profesional			
<b>FORMACION ACADEMICA:</b>			
Manejo de Hojas de Cálculo, hojas electrónicas, documento Word, base de datos, plataforma web, ortografía, redacción, relaciones humanas.			
<b>REQUISITOS Y MEDIOS</b>			
Disponibilidad para viajar (NO)			
<b>REQUISITOS ELEMENTALES</b>			
Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, dirección, habilidad de comunicación, comunicación asertiva, organización, concentración, capacidad de análisis y toma de decisiones. Planeación, seguimiento y control de procesos. Iniciativa, dinamismo, control emocional.			
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Proactividad	X		
Atención al público.	X		
Iniciativa	X		
Aprendizaje	X		
Asertividad	X		
Atención al publico	X		
Comunicación no verbal	X		
comunicación oral y escrita	X		
Dinamismo	X		
Disciplina	X		
Integridad	X		
Honestidad	X		
Juicio	X		

Liderazgo	X		
Negociación	X		
Responsabilidad	X		
Toma de decisiones	X		
Trabajo bajo presión	X		
Resolución de Problemas	X		
trabajo en equipo	X		
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<b>NOMBRE DE LA RESPONSABILIDAD</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
Bienes y valores	X		
Cumplimiento de ordenes	X		
Disciplina	X		
Dirección y coordinación (profesional)	X		
Confidencialidad	X		

<b>V. CONDICIONES DE TRABAJO</b>			
<b>REQUERIMIENTOS FISICOS Y MENTALES</b>	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
Carga Física		X	
Carga Mental	X		
<b>FACTORES DE RIESGOS</b>	<b>DESCRIPCION DEL RIESGO</b>	<b>EFFECTOS POSIBLES</b>	
El cargo se ubica en un sitio cerrado, agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes, cuenta con buen ambiente o ventilación, iluminación y confort			

<b>VI. EXAMENES MEDICOS</b>			
<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>REQUERIDO</b>	<b>NO REQUERIDO</b>
<b>Ingreso</b>	Examen médico ocupacional	X	
<b>Ingreso</b>	Serología	X	
<b>Egreso</b>	Examen médico ocupacional	X	



**Cuadro 40.** Manual de funciones para Cocineras

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>		
CARGO:	Cocinera	
PERSONAL A SU CARGO:	Operativo	
DEPENDENCIA:	Operativo	
TIPO DE VINCULACION:	Nomina	
PROCESOS EN LO QUE SE INVOLUCRA EL CARGO:	Administrativa y de recursos humanos	
PERSONAL A SU CARGO:	SI: NO:	
CARGO A QUIEN REPORTA:	Jefe de Enfermeras	
CARGO A LOS QUE REPORTA:	Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, jefe de enfermeras y auxiliares y Contador y revisor fiscal	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>		
Elaborar y/o supervisar la elaboración de preparaciones culinarias aplicando técnicas conformes a los productos a elaborar, a despachar y al menú del establecimiento.		
<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<b>FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>	<b>TIPO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Desarrollar cada una de las actividades que corresponda para la preparación, conservación y presentación de los alimentos para la población de adultos mayores del hogar.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Participar en las jornadas de capacitación, evaluación y control para su cargo.	Control (c)	Diaria (d)
Trabajar en equipo con buena actitud para el logro de objetivos del área de trabajo y del hogar.	Ejecución (e)	Diaria (d)

RELACIONES INTERNAS		RELACIONES EXTERNAS	
Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, jefe de enfermeras y auxiliares, Contador y revisor fiscal, Enfermeras, Aseadora, Jardinero – piscinero y Vigilante		clientes	
IV. PERFIL DEL CARGO			
NIVEL EDUCATIVO			
Título técnico en cocina o Chef			
EXPERIENCIA LABORAL:			
Dos (2) años en cargos de Cocina			
FORMACION ACADEMICA:			
Bachiller			
REQUISITOS Y MEDIOS			
Disponibilidad para viajar (NO)			
REQUISITOS ELEMENTALES			
Relaciones interpersonales, trabajo en equipo y control emocional			
COMPETENCIAS			
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Proactividad		X	
Atención al público.		X	
Iniciativa		X	
Aprendizaje		X	
Asertividad		X	
Atención al público		X	
Comunicación no verbal		X	
comunicación oral y escrita		X	
Dinamismo		X	
Disciplina		X	
Integridad		X	
Honestidad		X	
Juicio		X	
Liderazgo		X	
Negociación		X	
Responsabilidad		X	

Toma de decisiones		X	
Trabajo bajo presión		X	
Resolución de Problemas		X	
Innovación y Creatividad		X	
trabajo en equipo		X	
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<b>NOMBRE DE LA RESPONSABILIDAD</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
Bienes y valores		X	
Cumplimiento de ordenes	X		
Disciplina	X		
Dirección y coordinación (profesional)		X	
Confidencialidad		X	

<b>V. CONDICIONES DE TRABAJO</b>			
<b>REQUERIMIENTOS FISICOS Y MENTALES</b>	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
Carga Física	X		
Carga Mental		X	
<b>FACTORES DE RIESGOS</b>	<b>DESCRIPCION DEL RIESGO</b>	<b>EFFECTOS POSIBLES</b>	
El cargo se ubica en un sitio cerrado, agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes, cuenta con buen ambiente o ventilación, iluminación y confort			

<b>VI. EXAMENES MEDICOS</b>			
<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>REQUERIDO</b>	<b>NO REQUERIDO</b>
<b>Ingreso</b>	Examen médico ocupacional	X	
<b>Ingreso</b>	Serología	X	
<b>Egreso</b>	Examen médico ocupacional	X	

**Cuadro 41.** Manual de funciones para la Aseadora

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
CARGO:	Aseadora
PERSONAL A SU CARGO:	Operativo
DEPENDENCIA:	Operativo
TIPO DE VINCULACION:	Nomina
PROCESOS EN LO QUE SE INVOLUCRA EL CARGO:	Administrativa y de recursos humanos
PERSONAL A SU CARGO:	SI:            NO: X
CARGO A QUIEN REPORTA:	Jefe de Enfermeras
CARGO A LOS QUE REPORTA:	Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, Jefe de enfermeras y auxiliares y Contador y revisor fiscal
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Realizar y mantener la limpieza de las oficinas, salones, plazoletas, auditorios, pasillos, baños y demás áreas de la empresa	

<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
FUNCIONES O ACTIVIDADES	TIPO	PERIODICIDAD
Realizar cada una de las actividades de orden y limpieza para cada espacio en el hogar.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Participar en las jornadas de capacitación, evaluación y control para su cargo.	Control (c)	Diaria (d)
Trabajar en equipo con buena actitud para el logro de objetivos del área de trabajo y del hogar.	Ejecución (e)	Diaria (d)

<b>RELACIONES INTERNAS</b>	<b>RELACIONES EXTERNAS</b>
Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, Jefe de enfermeras y auxiliares, Contador y revisor fiscal, Enfermeras, Cocineras, Jardinero – piscinero y Vigilante	clientes

IV. PERFIL DEL CARGO	
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>	
Bachiller	
<b>EXPERIENCIA LABORAL:</b>	
Dos (2) años en cargos de Cocina 6 meses en el cargo de aseo	
<b>FORMACION ACADEMICA:</b>	
Bachiller	
<b>REQUISITOS Y MEDIOS</b>	
Disponibilidad para viajar (NO)	
<b>REQUISITOS ELEMENTALES</b>	
Relaciones interpersonales, trabajo en equipo y control emocional	

COMPETENCIAS			
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Proactividad		X	
Atención al público.		X	
Iniciativa		X	
Aprendizaje		X	
Asertividad		X	
Atención al publico		X	
Comunicación no verbal		X	
comunicación oral y escrita		X	
Dinamismo		X	
Disciplina		X	
Integridad		X	
Honestidad		X	
Juicio			X
COMPETENCIAS			
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Liderazgo			X
Negociación			X
Responsabilidad			X

Toma de decisiones		X	X
Trabajo bajo presión		X	
Resolución de Problemas			X
Innovacion y Creatividad			X
trabajo en equipo		X	

<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<b>NOMBRE DE LA RESPONSABILIDAD</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
Bienes y valores		X	
Cumplimiento de ordenes	X		
Disciplina	X		
Dirección y coordinación (profesional)		X	
Confidencialidad		X	
<b>V. CONDICIONES DE TRABAJO</b>			
<b>REQUERIMIENTOS FISICOS Y MENTALES</b>	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
Carga Física	X		
Carga Mental		X	
<b>FACTORES DE RIESGOS</b>	<b>DESCRIPCION DEL RIESGO</b>	<b>EFFECTOS POSIBLES</b>	
El cargo se ubica en un sitio cerrado, agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes, cuenta con buen ambiente o ventilación, iluminación y confort			
<b>VI. EXAMENES MEDICOS</b>			
<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>REQUERIDO</b>	<b>NO REQUERIDO</b>
<b>Ingreso</b>	Examen médico ocupacional	X	
<b>Ingreso</b>	Serología	X	
<b>Egreso</b>	Examen médico ocupacional	X	

**Cuadro 42.** Manual de funciones para el Jardinero y Piscinero

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>		
CARGO:	Jardinero	
PERSONAL A SU CARGO:	Operativo	
DEPENDENCIA:	Operativo	
TIPO DE VINCULACION:	Nomina	
PROCESOS EN LO QUE SE INVOLUCRA EL CARGO:	Administrativa y de recursos humanos	
PERSONAL A SU CARGO:	SI:            NO: X	
CARGO A QUIEN REPORTA:	Jefe de Enfermeras	
CARGO A LOS QUE REPORTA:	Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, jefe de enfermeras y auxiliares y Contador y revisor fiscal	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>		
supervisar la salud de todas las plantas y espacios verdes, regar y abonar las plantas, podar árboles y arbustos, fertilizar y cortar el césped, quitar las malas hierbas de los jardines, conservar los espacios verdes y mantener los caminos sin desechos ni residuos.		
<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<b>FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>	<b>TIPO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Realizar de forma idónea actividades de y limpieza de zonas verdes, jardines y piscina del hogar.	Ejecución (e)	Diaría (d)
Participar en las jornadas de capacitación, evaluación y control para su cargo.	Control (c)	Diaría (d)
Trabajar en equipo con buena actitud para el logro de objetivos del área de trabajo y del hogar.	Ejecución (e)	Diaría (d)
<b>RELACIONES INTERNAS</b>		<b>RELACIONES EXTERNAS</b>

Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, jefe de enfermeras y auxiliares, Contador y revisor fiscal, Enfermeras, Cocineras, Aseadora, Jardinero – piscinero y Vigilante		clientes	
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>			
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>			
Bachiller			
<b>EXPERIENCIA LABORAL:</b>			
6 meses en el cargo de Jardinero y piscinero			
<b>FORMACION ACADEMICA:</b>			
Bachiller			
<b>REQUISITOS Y MEDIOS</b>			
Disponibilidad para viajar (NO)			
<b>REQUISITOS ELEMENTALES</b>			
Relaciones interpersonales, trabajo en equipo y control emocional			
<b>COMPETENCIAS</b>			
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Proactividad		X	
Atención al público.		X	
Iniciativa		X	
Aprendizaje		X	
Asertividad		X	
Atención al publico		X	
Comunicación no verbal		X	
comunicación oral y escrita		X	
Dinamismo		X	
Disciplina		X	
Integridad		X	
Honestidad		X	
Juicio			X
Liderazgo			X
Negociación			X
Responsabilidad			X
Toma de decisiones		X	X

Trabajo bajo presión		X	
Resolución de Problemas			X
trabajo en equipo		X	
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<b>NOMBRE DE LA RESPONSABILIDAD</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
Bienes y valores		X	
Cumplimiento de ordenes	X		
Disciplina	X		
Dirección y coordinación (profesional)		X	
Confidencialidad		X	

<b>V. CONDICIONES DE TRABAJO</b>			
<b>REQUERIMIENTOS FISICOS Y MENTALES</b>	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
Carga Física	X		
Carga Mental		X	
<b>FACTORES DE RIESGOS</b>	<b>DESCRIPCION DEL RIESGO</b>	<b>EFFECTOS POSIBLES</b>	
El cargo se ubica en un sitio cerrado, agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes, cuenta con buen ambiente o ventilación, iluminación y confort			
<b>VI. EXAMENES MEDICOS</b>			
<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>REQUERIDO</b>	<b>NO REQUERIDO</b>
<b>Ingreso</b>	Examen médico ocupacional	X	
<b>Ingreso</b>	Serología	X	
<b>Egreso</b>	Examen médico ocupacional	X	

**Cuadro 43.** Manual de funciones para el Vigilante

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>		
CARGO:	Vigilante	
PERSONAL A SU CARGO:	Operativo	
DEPENDENCIA:	Operativo	
TIPO DE VINCULACION:	Nomina	
PROCESOS EN LO QUE SE INVOLUCRA EL CARGO:	Administrativa y de recursos humanos	
PERSONAL A SU CARGO:	SI:	NO: X
CARGO A QUIEN REPORTA:	Jefe de Enfermeras	
CARGO A LOS QUE REPORTA:	Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, Jefe de enfermeras.	
<b>II. OBJETIVO DEL CARGO</b>		
Proteger los bienes y a los empleados de la empresa manteniendo un entorno seguro y protegido. Prestar atención a los indicios de delito o desorden e investigar los altercados. Actuar legítimamente en defensa directa de la vida o la propiedad.		
<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<b>FUNCIONES O ACTIVIDADES</b>	<b>TIPO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Gestionar de forma adecuada y oportuna actividades que preserven la seguridad de los adultos mayores en el interior del hogar.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Velar por los activos fijos o elementos que se encuentren en el interior del hogar.	Control (c)	Diaria (d)
Participar en las jornadas de capacitación, evaluación y control para su cargo.	Ejecución (e)	Diaria (d)
Trabajar en equipo con buena actitud para el logro de objetivos del área de trabajo y del hogar.	Ejecución (e)	Diaria (d)
<b>RELACIONES INTERNAS</b>		<b>RELACIONES EXTERNAS</b>
Secretaria, Médico, Fisioterapeuta, Jefe de enfermeras y auxiliares, Contador y revisor fiscal, Enfermeras, Cocineras, Aseadora, Jardinero – piscinero.		clientes
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>		
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>		

Bachiller			
<b>EXPERIENCIA LABORAL:</b>			
6 meses en el cargo de Vigilante			
<b>FORMACION ACADEMICA:</b>			
Bachiller			
<b>REQUISITOS Y MEDIOS</b>			
Disponibilidad para viajar (NO)			
<b>REQUISITOS ELEMENTALES</b>			
Relaciones interpersonales, trabajo en equipo y control emocional			
<b>COMPETENCIAS</b>			
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Proactividad		X	
Atención al público.		X	
Iniciativa		X	
Aprendizaje		X	
Asertividad		X	
Atención al publico		X	
Comunicación no verbal		X	
comunicación oral y escrita		X	
Dinamismo		X	
Disciplina		X	
Integridad		X	
Honestidad		X	
Juicio			X
Liderazgo			X
Negociación			X
Responsabilidad			X
Toma de decisiones		X	X
Trabajo bajo presión		X	
Resolución de Problemas			X
Innovacion y Creatividad			X
trabajo en equipo		X	

<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<b>NOMBRE DE LA RESPONSABILIDAD</b>	<b>NIVEL</b>		
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
Bienes y valores		X	
Cumplimiento de ordenes	X		
Disciplina	X		
Dirección y coordinación (profesional)		X	
Confidencialidad		X	
<b>V. CONDICIONES DE TRABAJO</b>			
<b>REQUERIMIENTOS FISICOS Y MENTALES</b>	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
Carga Física	X		
Carga Mental		X	
<b>FACTORES DE RIESGOS</b>	<b>DESCRIPCION DEL RIESGO</b>	<b>EFFECTOS POSIBLES</b>	
El cargo se ubica en un sitio cerrado, agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes, cuenta con buen ambiente o ventilación, iluminación y confort			
<b>VI. EXAMENES MEDICOS</b>			
<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>REQUERIDO</b>	<b>NO REQUERIDO</b>
<b>Ingreso</b>	Examen médico ocupacional	X	
<b>Ingreso</b>	Serología	X	
<b>Egreso</b>	Examen médico ocupacional	X	

**4.2.3. Asignación salarial.** La asignación salarial se construye acorde a las normas laborales habidas a hoy y la reglamentación para pago de seguridad social, con sus respectivos porcentajes.

**Cuadro 44.** Estructura salarial.

CARGOS	PORCENTAJES	Cocineras y Aseadoras	Jardinero – piscinero	Enfermeras y auxiliares	Fisioterapeuta	Médico
SUELDO		\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.350.000	\$ 1.750.000	\$ 2.250.000
SUB.TRANSP		\$ 117.172	\$ 117.172	\$ 0	\$ 117.172	\$ 0
Cesantías	8,33%	\$ 93.094	\$ 93.094	\$ 112.496	\$ 155.591	\$ 187.493
Intereses a las Cesantías	1,00%	\$ 11.172	\$ 11.172	\$ 13.500	\$ 18.672	\$ 22.500
Prima de servicios	8,33%	\$ 93.094	\$ 93.094	\$ 112.496	\$ 155.591	\$ 187.493
Vacaciones	4,17%	\$ 46.547	\$ 46.547	\$ 56.248	\$ 77.796	\$ 93.746
Salud	8,50%	\$ 85.000	\$ 85.000	\$ 114.750	\$ 148.750	\$ 191.250
Pensión	12,00%	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 162.000	\$ 210.000	\$ 270.000
ARL	0,50%	\$ 5.000	\$ 5.000	\$ 6.750	\$ 8.750	\$ 11.250
SENA	2,00%	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 27.000	\$ 35.000	\$ 45.000
ICBF	3,00%	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 40.500	\$ 52.500	\$ 67.500
Caja de compensación	4,00%	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 54.000	\$ 70.000	\$ 90.000
Dotación	5,00%	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 67.500	\$ 87.500	\$ 112.500
SALARIO REAL		\$ 1.711.079	\$ 1.711.079	\$ 2.117.239	\$ 2.887.322	\$ 3.528.731
Nº DE PUESTOS		3	1	4	1	1
COSTO TOTAL MOD	\$ 260.751.875	\$ 61.598.829	\$ 20.532.943	\$ 101.627.460	\$ 34.647.868	\$ 42.344.775

## 5. ESTUDIO FINANCIERO

Los datos de las cantidades del siguiente estudio financiero se tomaron de acuerdo a los estudios anteriores, para la creación del hogar geriátrico Mis Aventuras.

### 5.1. INVERSIONES

**5.1.1 Inversión Fija.** Los siguientes son los recursos financieros que se requieren para la creación del hogar geriátrico Mis Aventuras.

**5.1.1.1 Terreno.** Se pagará un canon arriendo, por lo que el proyecto no necesita compra de terreno para su implementación.

**5.1.1.2 Construcción.** A continuación, se describen los costos de adecuación que se necesitan para la casa o sitio del hogar geriátrico. No se realizará construcción, solo se realizarían adecuaciones locativas entre otras por un valor total de \$19.200.000.

**Tabla 22.** Costo Construcción hogar

Inversión fija	Valor unitario
Adecuación de habitaciones	\$ 6.000.000
Adecuación de baños	\$ 7.200.000
Adecuación de zonas comunes internas del hogar	\$ 3.800.000
Adecuación de zonas comunes exteriores del hogar	\$ 2.200.000
Total	\$ 19.200.000

**5.1.1.3 Maquinaria y Equipos.** La maquinaria y equipos permite efectuar las actividades de operación de la empresa.

**Tabla 23.** Maquinaria y Equipos

ACTIVO	CANTIDA D	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	DEPRECIACIÓN ANUAL
Estufas industriales a gas	2	\$ 1.499.900	\$ 2.999.800	\$ 599.960
Nevera industrial	1	\$ 3.799.900	\$ 3.799.900	\$ 759.980
Congelador industrial	1	\$ 2.179.900	\$ 2.179.900	\$ 435.980
Licadoras industriales	2	\$ 650.173	\$ 1.300.346	\$ 260.069
Batidoras industriales	2	\$ 1.889.900	\$ 3.779.800	\$ 755.960
Horno industrial	1	\$ 580.000	\$ 580.000	\$ 116.000
Lavadoras de 35 libras	2	\$ 5.099.900	\$ 10.199.800	\$ 2.039.960
Secadoras 22 kilos	2	\$ 3.849.900	\$ 7.699.800	\$ 1.539.960
Aires acondicionados	4	\$ 1.689.900	\$ 6.759.600	\$ 1.351.920
Ventiladores de techo	16	\$ 299.900	\$ 4.798.400	\$ 959.680
<b>TOTALES</b>			<b>\$ 44.097.346</b>	<b>\$ 8.819.469</b>

**5.1.1.4. Muebles y Enseres.** Los muebles y enseres permiten la comodidad de los clientes.

**Cuadro 45.** Costos Muebles y enseres

ACTIVO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	DEPRECIACIÓN ANUAL
Camas adecuadas para los adultos mayores	44	\$ 1.199.900	\$ 52.795.600	\$ 10.559.120
Comedores amplios para 8 personas cada uno	5	\$ 2.316.990	\$ 11.584.950	\$ 2.316.990
Sillas cómodas	32	\$ 94.830	\$ 3.034.560	\$ 606.912
Mesas exteriores	2	\$ 315.000	\$ 630.000	\$ 126.000
Sillas áreas exteriores	24	\$ 129.900	\$ 3.117.600	\$ 623.520
TOTALES			\$ 71.162.710	\$ 14.232.542

**5.1.1.5. Equipos de Oficina.** El equipo de oficina permite realizar monitoreo de las actividades, tener control de los clientes y permite la comunicación y acceso de información del exterior.

**Tabla 24.** Costos Equipo de Oficina

ACTIVO	Cantidad	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	DEPRECIACIÓN ANUAL
Circuito de cámaras de seguridad	1	\$ 1.161.900	\$1.161.900	\$ 232.380
Televisor de 50"	2	\$ 1.949.900	\$3.899.800	\$ 779.960
Estación de acceso a internet con computador de táctil y cámara	4	\$ 790.000	\$ 3.160.000	\$ 632.000
TOTALES			\$ 8.221.700	\$ 1.644.340

Los equipos de computación y comunicación son fundamentales para la empresa, para tener control de los inventarios, número de clientes y actividades a desarrollar.

**Tabla 25.** Equipos de Computación y Comunicación

<b>ACTIVO</b>	<b>CANTIDA D</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>DEPRECIACIÓN ANUAL</b>
Computador	1	\$ 1.191.930	\$ 1.191.930	\$ 238.386
Impresora multifuncional	1	\$ 1.299.900	\$ 1.299.900	\$ 259.980
Teléfonos fijos	2	\$ 55.971	\$ 111.942	\$ 22.388
Teléfono móvil	1	\$ 1.399.900	\$ 1.399.900	\$ 279.980
<b>TOTALES</b>			<b>\$ 4.003.672</b>	<b>\$ 800.734</b>

**5.1.1.6. Herramientas.** Son necesarias para el buen funcionamiento de los equipos y maquinaria.

**Cuadro 46.** Costos Herramientas

<b>ACTIVO</b>	<b>CANTIDA D</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>DEPRECIACIÓN ANUAL</b>
Manteles	4	\$ 55.000	\$ 220.000	\$ 44.000
Juegos de cubiertos para 4 personas	12	\$ 135.000	\$ 1.620.000	\$ 324.000
Vajillas para 4 personas	12	\$ 365.000	\$ 4.380.000	\$ 876.000
Juegos de cubiertos para cocina	2	\$ 155.000	\$ 310.000	\$ 62.000
Juegos de ollas para cocina	2	\$ 210.000	\$ 420.000	\$ 84.000
<b>TOTALES</b>			<b>\$ 6.950.000</b>	<b>\$ 1.390.000</b>

### 5.1.1.7. Inversión Fija Total

**Cuadro 47.** Costos Total de inversión fija

<b>ACTIVO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Equipo de oficina	\$ 8.221.700
Equipo de computación y comunicación	\$ 4.003.672
Maquinaria y equipo	\$ 44.097.346
Terreno	\$0
Construcciones y edificaciones	\$ 19.200.000
Muebles y enseres operativos	\$ 71.162.710
Herramientas, repuestos y accesorios	\$ 6.950.000
Inventario de mercancía	\$ 0
<b>TOTAL INVERSIÓN FIJA</b>	<b>\$ 153.635.428</b>

### 5.1.2 Inversión diferida

**Cuadro 48.** Inversión diferida

<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Estudio de Factibilidad	\$ 1.200.000
Licencia de funcionamiento	\$ 450.000
Registro sanitario	\$ 240.000
Escritura de Constitución	\$ 354.000
Registro de libros y documentos	\$ 350.000
Estudio impacto ambiental	\$ 250.000
Diseño del SG-SST	\$ 500.000
Otro software	\$ 0
Software contable	\$ 1.000.000
Adecuaciones-Remodelaciones	\$ 3.000.000
Publicidad Lanzamiento	\$ 2.069.990
Diseño de identidad corporativa	\$ 130.000
Diseño del sitio web o tienda virtual	\$ 1.200.000
Patentes	\$ 0
Registro de marca	\$ 334.000
<b>TOTAL INVERSIÓN DIFERIDA</b>	<b>\$ 11.077.990</b>
Amortización anual	\$ 2.215.598
Amortización mensual	\$ 184.633

### 5.1.3. Inversión de Capital de Trabajo

**5.1.3.1. Costos de Producción o Servicio.** A continuación, se detallan los costos que se requieren mensualmente para la operación del hogar.

**5.1.3.1.1. Materias primas.** La materia prima son los elementos de aseo y oficina para el óptimo funcionamiento del hogar.

**Cuadro 49.** Materias primas e insumos Anual

<b>MATERIAL</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD AÑO 1</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO ANUAL</b>
Kit oficina	Kit	634	\$ 20.050	\$ 12.703.680
Resma de papel	Unidad	634	\$ 10.500	\$ 6.652.800
Jabón de baño (40 adultos mayores x 4 semanas)	Unidad	1.267	\$ 2.000	\$ 2.534.400
Papel higiénico x 12 unidades	Paquete	158	\$ 10.800	\$ 1.710.720
<b>COSTO TOTAL ISNUMOS O MATERIA PRIMA</b>				<b>\$ 23.601.600</b>

**5.1.3.1.2 Mano de Obra Directa.** El costo de mano de obra directa mensual corresponde al valor de los salarios de todos los empleados operativos del hogar:

**Cuadro 50.** Mano obra directa

ITEMS	PORCENTAJE	Cargos				
		Cocineras y Aseadoras	Jardinero – piscinero	Enfermeras y auxiliares	Fisioterapeuta	Médico
SUELDO		\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.350.000	\$ 1.750.000	\$ 2.250.000
SUB.TRANSP		\$ 117.172	\$ 117.172	\$ 0	\$ 117.172	\$ 0
Cesantías	8,333%	\$ 93.094	\$ 93.094	\$ 112.496	\$ 155.591	\$ 187.493
Intereses a las Cesantías	1,000%	\$ 11.172	\$ 11.172	\$ 13.500	\$ 18.672	\$ 22.500
Prima de servicios	8,333%	\$ 93.094	\$ 93.094	\$ 112.496	\$ 155.591	\$ 187.493
Vacaciones	4,167%	\$ 46.547	\$ 46.547	\$ 56.248	\$ 77.796	\$ 93.746
Salud	8,500%	\$ 85.000	\$ 85.000	\$ 114.750	\$ 148.750	\$ 191.250
Pensión	12,000%	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 162.000	\$ 210.000	\$ 270.000
ARL	0,500%	\$ 5.000	\$ 5.000	\$ 6.750	\$ 8.750	\$ 11.250
SENA	2,000%	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 27.000	\$ 35.000	\$ 45.000
ICBF	3,000%	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 40.500	\$ 52.500	\$ 67.500
Caja de compensación	4,000%	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 54.000	\$ 70.000	\$ 90.000
Dotación	5,000%	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 67.500	\$ 87.500	\$ 112.500
SALARIO REAL		\$ 1.711.079	\$ 1.711.079	\$ 2.117.239	\$ 2.887.322	\$ 3.528.731
Nº DE PUESTOS		3	1	4	1	1
<b>COSTO TOTAL MOD</b>	<b>\$ 260.751.875</b>	<b>\$ 61.598.829</b>	<b>\$ 20.532.943</b>	<b>\$ 101.627.460</b>	<b>\$ 34.647.868</b>	<b>\$ 42.344.775</b>

**5.1.3.1.3 Costos Indirectos de Fabricación.** Corresponde a los Materiales Indirectos, Insumos, Mantenimiento, Depreciación, seguros, otros C.I.F., etc.

**Cuadro 51.** Materiales indirectos

<b>MATERIAL</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD AÑO 1</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO ANUAL</b>
Servilletas x 100 unidades	Paquete	95	\$ 1.100	\$ 104.544
Pitillos x 50 unidades	Paquete	63	\$ 1.800	\$ 114.048
Jabón en polvo	Kilos	317	\$ 11.500	\$ 3.643.200
Suavizante	Litro	158	\$ 2.500	\$ 396.000
Límpido o blanqueador	Litro	158	\$ 2.450	\$ 388.080
Líquido limpiador pisos	Litro	158	\$ 2.800	\$ 443.520
Jabón de loza	Litro	317	\$ 2.650	\$ 839.520
Limpiavidrios	Litro	63	\$ 2.350	\$ 148.896
Paños para limpieza tipo tela x 30 unidades	Paquete	158	\$ 4.150	\$ 657.360
Alimentación (Desayuno, Almuerzo y Cena, 90 al mes)	Unidad	28.512	\$ 3.200	\$ 91.238.400
Alimentación (Onzas 2 al día, 60 al mes)	Unidad	19.008	\$ 1.600	\$ 30.412.800
<b>COSTO TOTAL MATERIALES INDIRECTOS</b>				<b>\$ 128.386.368</b>

**5.1.3.1.4. Costo total de producción**

**Cuadro 52.** Costos Totales del Servicio

<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR MES</b>	<b>VALOR AÑO</b>
COSTOS FIJOS	\$ 10.155.157	\$ 121.861.879
COSTOS VARIABLES	\$ 37.639.195	\$ 451.670.345
TOTALES	\$ 47.794.352	\$ 573.532.225

**5.1.3.2 Gastos de Administración y Ventas.** No existen gastos variables del servicio, ya que no hay gastos de representación, nómina de ventas y comisiones de ventas; por lo tanto, el total de gastos de administración de ventas es el mismo de los gastos fijos.

**Cuadro 53.** Gastos Fijos de Administración y Ventas

<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
Nómina administrativa	\$ 7.342.970	\$ 88.115.636
Arriendo	\$ 1.200.000	\$ 14.400.000
Acueducto	\$ 45.000	\$ 540.000
Energía	\$ 480.000	\$ 5.760.000
Gas	\$ 0	\$ 0
Teléfono	\$ 0	\$ 0
Internet	\$ 43.000	\$ 516.000
Administración redes sociales	\$ 40.000	\$ 480.000
Mantenimiento del sitio web o tienda virtual	\$ 25.000	\$ 300.000
Nombre de dominio	\$ 50.000	\$ 600.000
Hosting o servidor	\$ 35.000	\$ 420.000
Certificado de seguridad (SSL)	\$ 25.000	\$ 300.000
Licencias tecnológicas	\$ 20.000	\$ 240.000
Seguros	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Publicidad operativa	\$ 386.667	\$ 4.640.000
Contador	\$ 500.000	\$ 6.000.000
Asesoría SG-SST	\$ 50.000	\$ 600.000
Papelería	\$ 80.000	\$ 960.000
Cafetería	\$ 50.000	\$ 600.000
Mitigación impacto ambiental	\$ 0	\$ 0
Matrícula mercantil	\$ 27.833	\$ 334.000
Amortización de diferidos	\$ 184.633	\$ 2.215.598
Depreciaciones administrativas	\$ 235.756	\$ 2.829.074
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 10.920.859</b>	<b>\$ 131.050.309</b>

**Cuadro 54.** Costos Totales de gastos de administración de ventas

CONCEPTO	VALOR	
	MENSUAL	VALOR ANUAL
Gastos fijos	\$ 10.920.859	\$ 131.050.309
Gastos variables	\$ 0	\$ 0
<b>Total</b>	<b>\$ 10.920.859</b>	<b>\$ 131.050.309</b>

**5.1.3.3 Gastos Financieros.** El porcentaje anual de la entidad financiera que se eligió por su confiabilidad debido al tiempo de trabajo en el país y a la calificación que ha obtenido durante varios años, es Bancolombia, y la que ofrece anual para préstamos de libre inversión es del 1,9% mensual durante 60 meses (5 años).

El valor de las cuotas mensuales es de \$ 3.369.082 pesos, que para el primer año es de \$40.428.984,

El porcentaje anual de la entidad financiera que se eligió por su confiabilidad debido al tiempo de trabajo en el país y a la calificación que ha obtenido durante varios años, es Bancolombia, y la que ofrece anual para préstamos de libre inversión es del 25.34%<sup>18</sup>.

A continuación, se presenta de forma hipotética, los valores correspondientes al préstamo bancario si se llegara a tomar, para el 80% del valor de la inversión total para la creación del hogar geriátrico.

---

<sup>18</sup> BANCOLOMBIA, Créditos. Disponible en: <https://www.bancolombia.com/personas/creditos>

**Cuadro 55.** Amortización del crédito

<b>Préstamo</b>	\$ 120.000.000	<b>Interés mensual</b>		1,90%
<b>Periodo</b>	60	<b>Valor cuota mensual</b>		33.690.819
<b>PERIODO</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>INTERESES</b>	<b>CUOTA MENSUAL</b>	<b>SALDO</b>
1	\$ 1.089.082	\$ 2.280.000	\$ 3.369.082	\$ 118.910.918
2	\$ 1.109.775	\$ 2.259.307	\$ 3.369.082	\$ 117.801.143
3	\$ 1.130.860	\$ 2.238.222	\$ 3.369.082	\$ 116.670.283
4	\$ 1.152.347	\$ 2.216.735	\$ 3.369.082	\$ 115.517.936
5	\$ 1.174.241	\$ 2.194.841	\$ 3.369.082	\$ 114.343.695
6	\$ 1.196.552	\$ 2.172.530	\$ 3.369.082	\$ 113.147.143
7	\$ 1.219.286	\$ 2.149.796	\$ 3.369.082	\$ 111.927.857
8	\$ 1.242.453	\$ 2.126.629	\$ 3.369.082	\$ 110.685.404
9	\$ 1.266.059	\$ 2.103.023	\$ 3.369.082	\$ 109.419.345
10	\$ 1.290.114	\$ 2.078.968	\$ 3.369.082	\$ 108.129.231
11	\$ 1.314.627	\$ 2.054.455	\$ 3.369.082	\$ 106.814.604
12	\$ 1.339.605	\$ 2.029.477	\$ 3.369.082	\$ 105.474.999
	\$ 14.525.001	\$ 25.903.983	\$ 40.428.984	
13	\$ 1.365.057	\$ 2.004.025	\$ 3.369.082	\$ 104.109.942
14	\$ 1.390.993	\$ 1.978.089	\$ 3.369.082	\$ 102.718.949
15	\$ 1.417.422	\$ 1.951.660	\$ 3.369.082	\$ 101.301.527
16	\$ 1.444.353	\$ 1.924.729	\$ 3.369.082	\$ 99.857.174
17	\$ 1.471.796	\$ 1.897.286	\$ 3.369.082	\$ 98.385.378
18	\$ 1.499.760	\$ 1.869.322	\$ 3.369.082	\$ 96.885.618
19	\$ 1.528.255	\$ 1.840.827	\$ 3.369.082	\$ 95.357.363
20	\$ 1.557.292	\$ 1.811.790	\$ 3.369.082	\$ 93.800.071
21	\$ 1.586.881	\$ 1.782.201	\$ 3.369.082	\$ 92.213.190
22	\$ 1.617.031	\$ 1.752.051	\$ 3.369.082	\$ 90.596.159
23	\$ 1.647.755	\$ 1.721.327	\$ 3.369.082	\$ 88.948.404
24	\$ 1.679.062	\$ 1.690.020	\$ 3.369.082	\$ 87.269.342
	\$ 18.205.657	\$ 22.223.327	\$ 40.428.984	
25	\$ 1.710.965	\$ 1.658.117	\$ 3.369.082	\$ 85.558.377
26	\$ 1.743.473	\$ 1.625.609	\$ 3.369.082	\$ 83.814.904
27	\$ 1.776.599	\$ 1.592.483	\$ 3.369.082	\$ 82.038.305
28	\$ 1.810.354	\$ 1.558.728	\$ 3.369.082	\$ 80.227.951

29	\$ 1.844.751	\$ 1.524.331	\$ 3.369.082	\$ 78.383.200
30	\$ 1.879.801	\$ 1.489.281	\$ 3.369.082	\$ 76.503.399
31	\$ 1.915.517	\$ 1.453.565	\$ 3.369.082	\$ 74.587.882
32	\$ 1.951.912	\$ 1.417.170	\$ 3.369.082	\$ 72.635.970
33	\$ 1.988.999	\$ 1.380.083	\$ 3.369.082	\$ 70.646.971
34	\$ 2.026.790	\$ 1.342.292	\$ 3.369.082	\$ 68.620.181
35	\$ 2.065.299	\$ 1.303.783	\$ 3.369.082	\$ 66.554.882
36	\$ 2.104.539	\$ 1.264.543	\$ 3.369.082	\$ 64.450.343
	\$ 22.818.999	\$ 17.609.985	\$ 40.428.984	
37	\$ 2.144.525	\$ 1.224.557	\$ 3.369.082	\$ 62.305.818
38	\$ 2.185.271	\$ 1.183.811	\$ 3.369.082	\$ 60.120.547
39	\$ 2.226.792	\$ 1.142.290	\$ 3.369.082	\$ 57.893.755
40	\$ 2.269.101	\$ 1.099.981	\$ 3.369.082	\$ 55.624.654
41	\$ 2.312.214	\$ 1.056.868	\$ 3.369.082	\$ 53.312.440
42	\$ 2.356.146	\$ 1.012.936	\$ 3.369.082	\$ 50.956.294
43	\$ 2.400.912	\$ 968.170	\$ 3.369.082	\$ 48.555.382
44	\$ 2.446.530	\$ 922.552	\$ 3.369.082	\$ 46.108.852
45	\$ 2.493.014	\$ 876.068	\$ 3.369.082	\$ 43.615.838
46	\$ 2.540.381	\$ 828.701	\$ 3.369.082	\$ 41.075.457
47	\$ 2.588.648	\$ 780.434	\$ 3.369.082	\$ 38.486.809
48	\$ 2.637.833	\$ 731.249	\$ 3.369.082	\$ 35.848.976
	\$ 28.601.367	\$ 11.827.617	\$ 40.428.984	
49	\$ 2.687.951	\$ 681.131	\$ 3.369.082	\$ 33.161.025
50	\$ 2.739.023	\$ 630.059	\$ 3.369.082	\$ 30.422.002
51	\$ 2.791.064	\$ 578.018	\$ 3.369.082	\$ 27.630.938
52	\$ 2.844.094	\$ 524.988	\$ 3.369.082	\$ 24.786.844
53	\$ 2.898.132	\$ 470.950	\$ 3.369.082	\$ 21.888.712
54	\$ 2.953.196	\$ 415.886	\$ 3.369.082	\$ 18.935.516
55	\$ 3.009.307	\$ 359.775	\$ 3.369.082	\$ 15.926.209
56	\$ 3.066.484	\$ 302.598	\$ 3.369.082	\$ 12.859.725
57	\$ 3.124.747	\$ 244.335	\$ 3.369.082	\$ 9.734.978
58	\$ 3.184.117	\$ 184.965	\$ 3.369.082	\$ 6.550.861
59	\$ 3.244.616	\$ 124.466	\$ 3.369.082	\$ 3.306.245
60	\$ 3.306.263	\$ 62.819	\$ 3.369.082	\$ 0
	\$ 35.848.994	\$ 4.579.990	\$ 40.428.984	

**5.1.3.4. Capital total de trabajo.** El capital de trabajo son los Costos totales de producción más los Gastos de administración y ventas más Gastos financieros Menos Depreciaciones Menos Amortización diferidos. El siguiente es el resumen del capital de trabajo.

**Cuadro 56.** Capital de trabajo

CONCEPTO	VALOR
Costos totales de producción	\$ 47.794.352
Gastos de administración y ventas	\$ 10.920.859
Gastos financieros	\$ 2.280.000
Menos Depreciaciones	-\$ 2.240.590
Menos Amortización diferidos	-\$ 184.633
<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>\$ 58.569.987</b>

**5.1.4 Inversión Total.** La siguiente es la inversión de capital de trabajo necesaria para la creación y puesta en marcha del hogar, es decir para el primer mes de trabajo y, luego se presenta la inversión de capital para el primer año (12 meses).

**Cuadro 57.** Inversión Total (Inversión fija + Diferida + Capital de trabajo para el primer año

CONCEPTO	VALOR
Inversión fija	\$ 153.635.428
Inversión diferida	\$ 11.077.990
Inversión capital de trabajo	\$ 58.569.987
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>\$ 223.283.405</b>

**5.1.5 Fuentes de Financiación.** Los recursos financieros, se podría obtener de la siguiente forma; 46,26% de la inversión inicial sería de la autora del presente trabajo, y el 53,74% restante de una fuente de financiación bancaria, la cual se presenta a continuación.

**Cuadro 58. Estructura de Capital**

CONCEPTO	VALOR	PORCENTAJE
Socios fundadores	\$ 0	0,00%
Nuevos socios	\$ 103.283.405	46,26%
Crédito bancario	\$ 120.000.000	53,74%
TOTAL	\$ 223.283.405	100,00%

**5.2. COSTOS Y GASTOS**

A continuación, se describe de forma detallada los costos y gastos mensuales para ofrecer cada uno de los servicios o planes del hogar geriátrico.

**5.2.1. Costos y Gastos Fijos****Cuadro 59. Costos Fijos**

CONCEPTO	VALOR MES	VALOR AÑO
Arriendo	\$ 4.800.000	\$ 57.600.000
Seguros	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Teléfono	\$ 0	\$ 0
Internet	\$ 43.000	\$ 516.000
Jefe de producción (MOI)	\$ 2.887.322	\$ 34.647.868
Mitigación impacto ambiental	\$ 0	\$ 0
Depreciación operativa	\$ 2.324.834	\$ 27.898.011
Otro	\$ 0	\$ 0
TOTALES	\$ 10.155.157	\$ 121.861.879

**Cuadro 60. Gastos Fijos**

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Nómina administrativa	\$ 7.342.970	\$ 88.115.636
Arriendo	\$ 1.200.000	\$ 14.400.000
Acueducto	\$ 45.000	\$ 540.000
Energía	\$ 480.000	\$ 5.760.000
Gas	\$ 0	\$ 0
Teléfono	\$ 0	\$ 0
Internet	\$ 43.000	\$ 516.000
Administración redes sociales	\$ 40.000	\$ 480.000
Mantenimiento del sitio web o tienda virtual	\$ 25.000	\$ 300.000
Nombre de dominio	\$ 50.000	\$ 600.000
Hosting o servidor	\$ 35.000	\$ 420.000
Certificado de seguridad (SSL)	\$ 25.000	\$ 300.000
Licencias tecnológicas	\$ 20.000	\$ 240.000
Seguros	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Publicidad operativa	\$ 386.667	\$ 4.640.000
Contador	\$ 500.000	\$ 6.000.000
Asesoría SG-SST	\$ 50.000	\$ 600.000
Papelería	\$ 80.000	\$ 960.000
Cafetería	\$ 50.000	\$ 600.000
Mitigación impacto ambiental	\$ 0	\$ 0
Matrícula mercantil	\$ 27.833	\$ 334.000
Amortización de diferidos	\$ 184.633	\$ 2.215.598
Depreciaciones administrativas	\$ 235.756	\$ 2.829.074
TOTALES	\$ 10.920.859	\$ 131.050.309

**5.2.2. Costos y gastos variables****Cuadro 61. Costos Variables**

CONCEPTO	VALOR MES	VALOR AÑO
MOD	\$ 21.729.323	\$ 260.751.875
Materiales directos	\$ 1.966.800	\$ 23.601.600
Materiales indirectos	\$ 10.698.864	\$ 128.386.368
Acueducto	\$ 405.000	\$ 4.860.000
Energía	\$ 720.000	\$ 8.640.000
Gas	\$ 450.000	\$ 5.400.000
Asesor técnico	\$ 80.000	\$ 960.000
Mantenimiento de maquinaria y equipo	\$ 589.209	\$ 7.070.503
Otro	\$ 1.000.000	\$ 12.000.000
TOTALES	\$ 37.639.195	\$ 451.670.345

### 5.2.3. Costo y gasto total unitario

**Cuadro 62.** Costo y Gasto Total Unitario

Costos totales de producción	\$ 573.532.225
Gastos de administración y ventas totales	\$ 131.050.309
Costos y gastos totales	\$ 704.582.533
Capacidad utilizada año 1	317
Costos y gastos totales unitarios	\$ 2.224.061

### 5.3. PRECIO DE VENTA

Los precios de los planes del hogar geriátrico se establecieron teniendo en cuenta el margen de utilidad, el precio promedio del mercado y, de acuerdo a costos mencionados anteriormente para cada uno de los servicios, el cual tendrá un valor de \$3.360.800 con un margen de utilidad del 10%.

**Cuadro 63.** Precio de venta del Servicio

Costos totales de producción	\$ 573.532.225
Gastos de administración y ventas totales	\$ 131.050.309
Costos y gastos totales	\$ 704.582.533
Capacidad utilizada año 1	317
Costos y gastos totales unitarios	\$ 2.224.061
Margen de utilidad	10%
Precio de venta	\$ 2.471.179
Margen para el intermediario	
Precio al intermediario antes de IVA	\$ 2.471.179
Tasa de IVA o Impoconsumo	19%
Precio al consumidor	\$ 3.050.839

## 5.4. PROYECCIONES FINANCIERAS

### 5.4.1. Ingresos

**Cuadro 64.** Ingresos

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos operacionales	\$ 782.869.507	\$ 782.869.507	\$ 782.869.507	\$ 848.108.633	\$ 848.108.633
Ingresos no operacionales					
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 782.869.507</b>	<b>\$ 782.869.507</b>	<b>\$ 782.869.507</b>	<b>\$ 848.108.633</b>	<b>\$ 848.108.633</b>

### 5.4.2. Egresos

**Cuadro 65.** Egresos

Materiales	\$ 23.601.600	\$ 23.601.600	\$ 23.601.600	\$ 25.568.400	\$ 25.568.400
MOD	\$ 260.751.875	\$ 260.751.875	\$ 260.751.875	\$ 260.751.875	\$ 260.751.875
CIF	\$ 277.178.750	\$ 277.178.750	\$ 277.178.750	\$ 290.121.822	\$ 290.121.822
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$ 221.337.283</b>	<b>\$ 221.337.283</b>	<b>\$ 221.337.283</b>	<b>\$ 271.666.536</b>	<b>\$ 271.666.536</b>
<b>MENOS GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS</b>					
Nómina administrativa	\$ 88.115.636	\$ 88.115.636	\$ 88.115.636	\$ 88.115.636	\$ 88.115.636
Gastos generales	\$ 42.934.673	\$ 42.934.673	\$ 42.934.673	\$ 42.934.673	\$ 42.934.673
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>\$ 90.286.974</b>	<b>\$ 90.286.974</b>	<b>\$ 90.286.974</b>	<b>\$ 140.616.227</b>	<b>\$ 140.616.227</b>
Menos gastos financieros (Intereses)	-\$ 25.903.983	-\$ 22.223.327	-\$ 17.609.985	-\$ 11.827.617	-\$ 4.579.990
Menos 4x1000	-\$ 3.131.478	-\$ 3.131.478	-\$ 3.131.478	-\$ 3.392.435	-\$ 3.392.435
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 61.251.513</b>	<b>\$ 64.932.169</b>	<b>\$ 69.545.511</b>	<b>\$ 125.396.176</b>	<b>\$ 132.643.803</b>
Menos Impuesto de Renta	-\$ 21.438.030	-\$ 22.726.259	-\$ 24.340.929	-\$ 43.888.661	-\$ 46.425.331
Menos Impuesto de Ind y Cio	-\$ 10.960.173	-\$ 10.960.173	-\$ 10.960.173	-\$ 11.873.521	-\$ 11.873.521
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 28.853.310</b>	<b>\$ 31.245.737</b>	<b>\$ 34.244.409</b>	<b>\$ 69.633.993</b>	<b>\$ 74.344.951</b>
Menos Reserva Legal	-\$ 2.885.331	-\$ 3.124.574	-\$ 3.424.441	-\$ 6.963.399	-\$ 7.434.495
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 25.967.979</b>	<b>\$ 28.121.163</b>	<b>\$ 30.819.968</b>	<b>\$ 62.670.594</b>	<b>\$ 66.910.456</b>

## 5.5. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS

### 5.5.1. Estado de Resultados Proyectados a 5 Años

**Cuadro 66.** Estado de Resultados Proyectados

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos operacionales	\$ 782.869.507	\$ 782.869.507	\$ 782.869.507	\$ 848.108.633	\$ 848.108.633
Ingresos no operacionales					
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 782.869.507</b>	<b>\$ 782.869.507</b>	<b>\$ 782.869.507</b>	<b>\$ 848.108.633</b>	<b>\$ 848.108.633</b>
<b>MENOS COSTOS DE PRODUCCIÓN</b>					
Materiales	\$ 23.601.600	\$ 23.601.600	\$ 23.601.600	\$ 25.568.400	\$ 25.568.400
MOD	\$ 260.751.875	\$ 260.751.875	\$ 260.751.875	\$ 260.751.875	\$ 260.751.875
CIF	\$ 277.178.750	\$ 277.178.750	\$ 277.178.750	\$ 290.121.822	\$ 290.121.822
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$ 221.337.283</b>	<b>\$ 221.337.283</b>	<b>\$ 221.337.283</b>	<b>\$ 271.666.536</b>	<b>\$ 271.666.536</b>
<b>MENOS GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS</b>					
Nómina administrativa	\$ 88.115.636	\$ 88.115.636	\$ 88.115.636	\$ 88.115.636	\$ 88.115.636
Gastos generales	\$ 42.934.673	\$ 42.934.673	\$ 42.934.673	\$ 42.934.673	\$ 42.934.673
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>\$ 90.286.974</b>	<b>\$ 90.286.974</b>	<b>\$ 90.286.974</b>	<b>\$ 140.616.227</b>	<b>\$ 140.616.227</b>
Menos gastos financieros (Intereses)	-\$ 25.903.983	-\$ 22.223.327	-\$ 17.609.985	-\$ 11.827.617	-\$ 4.579.990
Menos 4x1000	-\$ 3.131.478	-\$ 3.131.478	-\$ 3.131.478	-\$ 3.392.435	-\$ 3.392.435
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 61.251.513</b>	<b>\$ 64.932.169</b>	<b>\$ 69.545.511</b>	<b>\$ 125.396.176</b>	<b>\$ 132.643.803</b>
Menos Impuesto de Renta	-\$ 21.438.030	-\$ 22.726.259	-\$ 24.340.929	-\$ 43.888.661	-\$ 46.425.331
Menos Impuesto de Ind y Cio	-\$ 10.960.173	-\$ 10.960.173	-\$ 10.960.173	-\$ 11.873.521	-\$ 11.873.521
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 28.853.310</b>	<b>\$ 31.245.737</b>	<b>\$ 34.244.409</b>	<b>\$ 69.633.993</b>	<b>\$ 74.344.951</b>
Menos Reserva Legal	-\$ 2.885.331	-\$ 3.124.574	-\$ 3.424.441	-\$ 6.963.399	-\$ 7.434.495
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 25.967.979</b>	<b>\$ 28.121.163</b>	<b>\$ 30.819.968</b>	<b>\$ 62.670.594</b>	<b>\$ 66.910.456</b>

**5.5.2 Flujo de Caja Proyectado.** En el siguiente cuadro se muestra el Flujo de Caja Proyectado del hogar geriátrico Mis Aventuras, el cual se realizó de forma detallada y con base en cada uno de los datos descritos en las tablas de los puntos anteriormente descritos, en el presente Estudio Financiero.

**Cuadro 67. Flujo de Caja Proyectado**

CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Saldo de caja anterior	\$ 0	\$ 58.569.987	\$ 138.239.183	\$ 185.510.176	\$ 231.492.939	\$ 325.929.330
Flujos de efectivo de actividad de operación						
+INGRESOS		\$ 782.869.507	\$ 782.869.507	\$ 782.869.507	\$ 848.108.633	\$ 848.108.633
Operacionales		\$ 782.869.507	\$ 782.869.507	\$ 782.869.507	\$ 848.108.633	\$ 848.108.633
Ingresos no operacionales		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
- EGRESOS		-\$ 662.771.328	-\$ 695.169.530	-\$ 696.457.760	-\$ 713.243.259	-\$ 733.704.339
Materiales		\$ 23.601.600	\$ 23.601.600	\$ 23.601.600	\$ 25.568.400	\$ 25.568.400
MOD		\$ 260.751.875	\$ 260.751.875	\$ 260.751.875	\$ 260.751.875	\$ 260.751.875
CIF		\$ 277.178.750	\$ 277.178.750	\$ 277.178.750	\$ 290.121.822	\$ 290.121.822
Nómina administrativa		\$ 88.115.636	\$ 88.115.636	\$ 88.115.636	\$ 88.115.636	\$ 88.115.636
Gastos generales		\$ 42.934.673	\$ 42.934.673	\$ 42.934.673	\$ 42.934.673	\$ 42.934.673
Menos depreciaciones		-\$ 30.727.086	-\$ 30.727.086	-\$ 30.727.086	-\$ 30.727.086	-\$ 30.727.086
Menos amortizaciones		-\$ 2.215.598	-\$ 2.215.598	-\$ 2.215.598	-\$ 2.215.598	-\$ 2.215.598
Impuesto de renta		\$ 0	\$ 21.438.030	\$ 22.726.259	\$ 24.340.929	\$ 43.888.661
Impuesto de Ind y Cio		\$ 0	\$ 10.960.173	\$ 10.960.173	\$ 10.960.173	\$ 11.873.521
4 x 1000		\$ 3.131.478	\$ 3.131.478	\$ 3.131.478	\$ 3.392.435	\$ 3.392.435
<b>FLUJOS NETOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDAD DE OPERACIÓN</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 120.098.180</b>	<b>\$ 87.699.977</b>	<b>\$ 86.411.747</b>	<b>\$ 134.865.374</b>	<b>\$ 114.404.294</b>
Flujos efectivo actividades inversión						
+INGRESOS	\$ 103.283.405	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Capital social	\$ 103.283.405					
Valor de salvamento						\$ 0
-EGRESOS	-\$ 164.713.418	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Compra de Equipo de oficina	\$ 8.221.700					
Compra de Equipo de computación y comunicación	\$ 4.003.672					
Compra de Maquinaria y equipo	\$ 44.097.346					
Compra de Terreno	\$ 0					
Compra de Construcciones y edificaciones	\$ 19.200.000					

Compra de Muebles y enseres	\$ 71.162.710					
Compra de Materiales, repuestos y accesorios	\$ 6.950.000					
Compra de Inventario de materia prima	\$ 0					
Inversión activos diferidos	\$ 11.077.990					
<b>FLUJOS NETOS DE EFECTIVO ACTIVIDADES INVERSIÓN</b>	<b>-\$ 61.430.013</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>
Flujos de efectivo de actividad de financiación						
+INGRESOS	\$ 120.000.000					
Préstamo bancario	\$ 120.000.000					
-EGRESOS		-\$ 40.428.984	-\$ 40.428.984	-\$ 40.428.984	-\$ 40.428.984	-\$ 40.428.984
Abono a capital		\$ 14.525.001	\$ 18.205.657	\$ 22.818.999	\$ 28.601.367	\$ 35.848.994
Gastos financieros		\$ 25.903.983	\$ 22.223.327	\$ 17.609.985	\$ 11.827.617	\$ 4.579.990
<b>FLUJOS NETOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDAD DE FINANCIACIÓN</b>	<b>\$ 120.000.000</b>	<b>-\$ 40.428.984</b>	<b>-\$ 40.428.984</b>	<b>-\$ 40.428.984</b>	<b>-\$ 40.428.984</b>	<b>-\$ 40.428.984</b>
<b>FLUJO DE EFECTIVO NETO (AUMENTO O DISMINUCIÓN)</b>	<b>\$ 58.569.987</b>	<b>\$ 79.669.196</b>	<b>\$ 47.270.993</b>	<b>\$ 45.982.763</b>	<b>\$ 94.436.390</b>	<b>\$ 73.975.310</b>

### 5.5.3 Balance General Inicial y Projectado (Estado de situación financiera)

**Cuadro 68.** Balance General inicial y Projectado

CUENTA	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>ACTIVO</b>						
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>						
Fondos en caja						
Fondos en bancos	\$ 58.569.987	\$ 138.239.183	\$ 185.510.176	\$ 231.492.939	\$ 325.929.330	\$ 399.904.639
Mercancías no fabricadas por la empresa	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	\$ 58.569.987	\$ 138.239.183	\$ 185.510.176	\$ 231.492.939	\$ 325.929.330	\$ 399.904.639
<b>ACTIVOS FIJOS</b>						
Equipo de oficina	\$ 8.221.700	\$ 8.221.700	\$ 8.221.700	\$ 8.221.700	\$ 8.221.700	\$ 8.221.700
Equipo de computación y comunicación	\$ 4.003.672	\$ 4.003.672	\$ 4.003.672	\$ 4.003.672	\$ 4.003.672	\$ 4.003.672
Maquinaria y equipo	\$ 44.097.346	\$ 44.097.346	\$ 44.097.346	\$ 44.097.346	\$ 44.097.346	\$ 44.097.346
Muebles y enseres	\$ 71.162.710	\$ 71.162.710	\$ 71.162.710	\$ 71.162.710	\$ 71.162.710	\$ 71.162.710
Materiales, repuestos y accesorios	\$ 6.950.000	\$ 6.950.000	\$ 6.950.000	\$ 6.950.000	\$ 6.950.000	\$ 6.950.000
Menos depreciación acumulada	\$ 0	-\$ 30.727.086	-\$ 61.454.171	-\$ 92.181.257	-\$ 122.908.342	-\$ 153.635.428
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	\$ 134.435.428	\$ 103.708.342	\$ 72.981.257	\$ 42.254.171	\$ 11.527.086	-\$ 19.200.000
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	\$ 11.077.990	\$ 11.077.990	\$ 11.077.990	\$ 11.077.990	\$ 11.077.990	\$ 11.077.990
Menos amortización acumulada	\$ 0	-\$ 2.215.598	-\$ 4.431.196	-\$ 6.646.794	-\$ 8.862.392	-\$ 11.077.990
<b>TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS</b>	\$ 11.077.990	\$ 8.862.392	\$ 6.646.794	\$ 4.431.196	\$ 2.215.598	\$ 0
<b>ACTIVOS TOTALES</b>	\$ 204.083.405	\$ 250.809.917	\$ 265.138.227	\$ 278.178.307	\$ 339.672.013	\$ 380.704.639
<b>PASIVO</b>						
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>						
Obligaciones financieras corto plazo	\$ 14.525.001	\$ 18.205.657	\$ 22.818.999	\$ 28.601.367	\$ 35.848.994	\$ 0
Impuesto de renta y complementarios	\$ 0	\$ 21.438.030	\$ 22.726.259	\$ 24.340.929	\$ 43.888.661	\$ 46.425.331
Impuesto de Industria y Comercio	\$ 0	\$ 10.960.173	\$ 10.960.173	\$ 10.960.173	\$ 11.873.521	\$ 11.873.521
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	\$ 14.525.001	\$ 50.603.860	\$ 56.505.431	\$ 63.902.469	\$ 91.611.176	\$ 58.298.852
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>						
Obligaciones financieras largo plazo	\$ 105.474.999	\$ 87.269.342	\$ 64.450.343	\$ 35.848.976	\$ 0	\$ 0

TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	\$ 105.474.999	\$ 87.269.342	\$ 64.450.343	\$ 35.848.976	\$ 0	\$ 0
PASIVOS TOTALES	\$ 120.000.000	\$ 137.873.202	\$ 120.955.774	\$ 99.751.445	\$ 91.611.176	\$ 58.298.852
PATRIMONIO						
Capital social	\$ 103.283.405	\$ 103.283.405	\$ 103.283.405	\$ 103.283.405	\$ 103.283.405	\$ 103.283.405
Reserva legal acumulada	\$ 0	\$ 2.885.331	\$ 6.009.905	\$ 9.434.346	\$ 16.397.745	\$ 23.832.240
Utilidad del ejercicio	\$ 0	\$ 25.967.979	\$ 28.121.163	\$ 30.819.968	\$ 62.670.594	\$ 66.910.456
Utilidades o excedentes acumulados	\$ 0	\$ 0	\$ 25.967.979	\$ 54.089.142	\$ 84.909.111	\$ 147.579.704
PATRIMONIO TOTAL	\$ 103.283.405	\$ 132.136.716	\$ 163.382.453	\$ 197.626.862	\$ 267.260.855	\$ 341.605.806
TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO	\$ 223.283.405	\$ 270.009.917	\$ 284.338.227	\$ 297.378.307	\$ 358.872.031	\$ 399.904.657

## 6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

### 6.1. EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

**6.1.1. Evaluación Social del Proyecto.** Por medio de la evaluación social de un proyecto, se puede comparar los aspectos que representan un beneficio con los costos que el mismo proyecto genera para el país. De esta forma se puede determinar la incidencia que un proyecto puede ocasionar en el bienestar de la comunidad identificando así el bienestar social.

**6.1.1.1 Objetivo Social del Proyecto.** El objeto social del proyecto de creación de un hogar geriátrico, está determinado por el objetivo descrito en el estudio organizacional y es el de “Ofrecer servicios de calidad para el cuidado y atención de la población de adultos mayores en el hogar, bajo en enfoque de bienestar, protección y cuidado de su salud mental o emocional, física, espiritual”, y, dicho objetivo se logra mediante el desarrollo de objetivos específicos que también son considerados sociales, debido a los beneficios que representan para la sociedad de Bucaramanga y en particular para los adultos mayores de la zona.

**6.1.1.2 Beneficios del Proyecto.** Los beneficios del proyecto son los siguientes:

Beneficio por reducción de riesgo de accidente, desnutrición, desatención física, emocional, espiritual, entre otros. Así mismo se logrará obtener una serie de beneficios de forma particular para la comunidad de adultos mayores que se atiendan en el hogar, los cuales son:

- Gestionar el control y seguimiento de la toma de medicamentos y alimentos para la población de adultos mayores.
- Realizar actividades que fomenten la salud integral de los adultos mayores en el hogar.
- Realizar actividades físicas deportivas, lúdicas, de fisioterapia, que promuevan el bienestar de los adultos mayores.
- Desarrollar programas de integración con actividades culturales que incentiven la comunicación e interacción de los adultos mayores en el hogar.
- Promover el buen clima organizacional entre los trabajadores del hogar mediante técnicas de comunicación asertiva y programas de capacitación en relaciones interpersonales.
- Velar por la seguridad física de los adultos mayores en el hogar.
- Programar encuentros con otros adultos mayores de otros hogares y sus familias.
- Fomentar el contacto entre familiares y adultos mayores del hogar.
- Diseñar actividades que fomenten la creatividad de los adultos mayores.
- Trabajar en el refuerzo del pensamiento optimista en de todos lo que están el en interior del hogar geriátrico.
- Ofrecer una sana alimentación con planes y dietas óptimas para cada adulto

mayor de acuerdo con sus necesidades de salud.

- Conservar limpio y ordenado cada uno de los espacios en el hogar.
- Mantener en buen estado los elementos físicos que se han dispuesto para los adultos mayores en el hogar.

### **6.1.2. Aspectos Claves de la Responsabilidad Social Empresarial.**

**6.1.2.1 Mejora en el Desarrollo Social de los Empleados.** Por medio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) el hogar geriátrico Mis Aventuras contribuirá al desarrollo humano sostenible mediante la contratación y capacitación constante del talento humano en la empresa, esto también se logrará mediante el buen clima organizacional con el que se trabajará en el hogar, el trabajo en equipo y la realización de cada actividad de acuerdo con las funciones de cada colaborador.

**6.1.2.2 Mejora en el Desarrollo Social de la Población de Adultos Mayores.** Así mismo se contribuirá a la mejora de la calidad de vida de la población de adultos mayores que se atiendan en el hogar, mediante su cuidado y protección al desarrollar y participar en actividades que promuevan su bienestar físico, emocional, espiritual y social.

**6.1.2.3 Mejora en el Desarrollo Social de la Comunidad de Bucaramanga y sus Alrededores.** Se logrará la integración de la comunidad y las familias mediante la puesta en marcha del hogar en la zona designada para tal fin, por medio de cada una de las actividades que se diseñen, las cuales tendrán el objetivo de cubrir las necesidades de los adultos mayores, generando un valor agregado a la comunidad interna, a las familias y a la comunidad cercana al hogar.

**6.1.2.4 Aporte a la Sociedad del País.** Los aportes a la sociedad en general del país son múltiples, y van desde los aportes de generación de empleo para las familias que integran los empleados del hogar, los aportes que se dan al país en aportes mensuales del pago de parafiscales.

Los aportes a la economía local por medio del consumo de materiales, insumos, equipos, muebles, enseres, herramientas, para la inversión inicial. Los aportes mensuales de los salarios a los empleados y de esta forma aporte indirecto a la economía local. El aporte económico por causa del pago mensual de cada uno de los servicios públicos y privados, por lo que se estaría generando un ingreso adicional a gobierno local por servicios públicos.

El aporte económico al gobierno central por medio del pago de impuestos en las compras mensuales; anuales y para la compra de cada uno de los equipos que se requieren para la creación del hogar.

Así mismo el aporte social de crear una solución para la sociedad de Bucaramanga y la comunidad de familias que requieren de un lugar especializado para el cuidado y protección de sus adultos mayores, quienes necesita y recibirán la mejora atención durante su estancia en el hogar.

## 6.2. EVALUACIÓN AMBIENTAL

**6.2.1. Matriz de Evaluación de Impactos Ambientales.** A continuación, se describen los posibles impactos o cambios en los diferentes medios en que estaría ubicado el hogar, y es de mencionar que los recursos naturales no sufrirán ninguna depreciación, pues se realizarán mejoras en las zonas verdes del hogar generando un valor agregado en el sitio en donde estará ubicado el hogar.

**Cuadro 69.** Matriz de evaluación de impactos ambientales

Medio	Factor	Impacto
Entorno terrestre	Flora	Mejora de la cobertura vegetal del suelo
		Mejora en la composición de la estructura floral
		No se modificará la cobertura boscosa del lugar
	Fauna	No se modificará la composición y estructura de fauna en el lugar
		No se modificará la distribución de la fauna
		No se modificarán hábitats terrestres ni corredores biológicos del lugar
Corteza terrestre	Morfología	Se realizarán cambios físicos en el terreno, para facilitar el acceso de los adultos mayores
Tierra	Clasificación agrónoma Uso de la tierra	No se modificará ni se alterará la capa orgánica del suelo
		No se realizarán cambios en la capacidad productiva de la tierra o zonas verdes
		No se realizarán cambios del uso actual de la tierra de las zonas verdes
		No se realizarán cambios en las propiedades fisicoquímicas de la tierra de las zonas verdes
Geotecnia	Firmeza	No se causará erosión en la tierra
		No se causará inestabilidad de la tierra
Aguas	Composición del agua	No se cambiarán las características fisicoquímicas del agua
		No se realizarán cambios del drenaje
		Se utilizará la disponibilidad actual del agua que tuviere el sitio

Medio	Factor	Impacto
Aire	Características del aire	No se afectará la concentración de gases en el aire donde estará ubicado el hogar
		No habrá cambios en la cantidad de material particulado del aire
		No se afectará la calidad del aire
Paisajismo	Visual del lugar	Se realizarán mejoras de la flora en cuanto a la siembra de flores y cuidado de árboles en las zonas verdes del hogar
		Se mejorará la calidad visual del paisaje de las zonas verdes del lugar en donde estará ubicado el hogar
Residuos	Gestión de residuos	La gestión de residuos orgánicos se realizará en coordinación con la empresa de Floridablanca encargada de su recolección
		La gestión de residuos reciclables se realizará en coordinación con las empresas que recogen material para reciclar

**6.2.2. Plan de Mitigación.** Debido a que no se causará ningún daño o afectación negativa, el siguiente plan se diseña para conservar y preservar el medio ambiente del lugar en donde estaría ubicado el hogar, durante todo el tiempo en que allí se trabaje.

**Cuadro 70.** Acciones del plan de mitigación

Medio	Factor	Actividades para mitigar impactos
Entorno terrestre	Flora	Protección de la capa vegetal del suelo
		Protección de la estructura floral
		Cuidado semanal de las plantas del hogar
	Fauna	Protección de la composición y estructura de fauna en el lugar
Corteza terrestre	Morfología	Realizar los cambios pertinentes para facilitar el acceso de los adultos mayores de tal forma que se cuiden las zonas verdes
Tierra	Clasificación agrónoma Uso de la tierra	No derramar o dejar caer ningún tipo de sustancia que altere la capa orgánica del suelo
		Realizar el riego con agua de toda la zona verde del hogar
		Utilizar solo las zonas verdes para el uso de actividades físicas de los adultos mayores
		Cuidar y preservar las propiedades fisicoquímicas de la tierra de las zonas verdes

<b>Medio</b>	<b>Factor</b>	<b>Actividades para mitigar impactos</b>
Geotecnia	Firmeza	Realizar el abono de las zonas verdes, alrededor de los árboles y zona de las flores para evitar su erosión, al menos una vez cada 6 mese
		Verificar cada mes la estabilidad del terreno en donde se encuentre ubicado el hogar
Aguas	Composición del agua	Verificación mensual las características fisicoquímicas del agua que tiene el hogar
		Verificación mensual del estado del drenaje
		Limpieza mensual de los tanques de almacenamiento que de agua que tenga el hogar
Aire	Características del aire	Revisión y mantenimiento mensual de los sistemas de ventilación del hogar
Paisajismo	Visual del lugar	Cuidado de las plantas, árboles y zonas verdes del lugar, semanalmente para mantener la calidad visual del medio ambiente del lugar
Residuos	Gestión de residuos	Alista en contenedores adecuados y coordinar con la empresa de Floridablanca su recolección de residuos sólidos que resulten de la operación diaria del hogar
		Almacenar en el sitio preparado para tal fin, y coordinar con las empresas que recogen material para reciclar para su recogida semanal

### **6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA**

La siguiente es la evaluación financiera del proyecto de creación del hogar geriátrico y se gestionó con diferentes fórmulas en las que se utilizaron los valores descritos anteriormente:

**6.3.1 Valor Presente Neto.** Con este valor se determina el valor neto presente para la inversión del hogar geriátrico, con base en la tasa de descuento y pagos anuales.

De acuerdo con la fórmula de la TMAR se procede a realizar su cálculo y de esta forma determinar la TMAR Mixta Deflactada

TMAR =  $i + f + i \cdot f$  (Bacca Urbina, 2013)

Donde:

$i$  = prima de riesgo al riesgo

$f$  = inflación

**Cuadro 71.** Prima de Riesgo al riesgo

Riesgo bajo	1% a 10%
Riesgo medio	11% a 20%
Riesgo alto	21% a 30%

**Cuadro 72.** Calculo TMAR Mixta Deflactada

Prima de riesgo al riesgo	20%
Inflación	4%
<b>TMAR recursos propios</b>	<b>25,23%</b>
Recursos crédito	25,34%
<b>TMAR Banco</b>	<b>30,80%</b>
Porcentaje aportación recursos propios	46,26%
Porcentaje aportación Banco	53,74%
<b>TMAR MIXTA</b>	<b>28,23%</b>
<b>TMAR MIXTA DEFLACTADA</b>	<b>24,05%</b>

**Cuadro 73.** VPN y TIR

CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE EFECTIVO NETO	-\$ 103.283.405	\$ 79.669.196	\$ 47.270.993	\$ 45.982.763	\$ 94.436.390	\$ 73.975.310
VNA	-\$ 103.283.405	\$ 62.131.321	\$ 28.749.814	\$ 21.809.994	\$ 34.931.723	\$ 21.339.664
<b>VALOR RECUPERADO</b>		<b>\$ 62.131.321</b>	<b>\$ 90.881.135</b>	<b>\$ 112.691.129</b>	<b>\$ 147.622.852</b>	<b>\$ 168.962.516</b>

En este sentido, El VPN es de \$ 80.812.214 positivo, lo cual significa que el proyecto es factible.

**6.3.2 Tasa Interna Retorno TIR.** Al obtener la TIR del **58,29%**, demuestra que el proyecto es viable.

**6.3.3. Periodo de recuperación.** El periodo de recuperación es a partir del cuarto año, ya que durante los 3 primeros años se realiza el pago del préstamo bancario.

**Cuadro 74.** Periodo de Recuperación

Periodo de Recuperación	
Año 0	-\$ 103.283.405
Año 1	-\$ 82.046.740
Año 2	-\$ 74.015.959
Año 3	-\$ 34.875.205
Año 4	\$ 54.007.406
Año 5	\$ 73.975.310

#### **6.3.4. Análisis de las Razones Financieras.**

- **Razones de liquidez.** La liquidez de se refiere a la capacidad de la empresa para pagar las obligaciones que se requieren a corto plazo.

**Capital neto de trabajo (CNT):** es el cálculo del descuento de las obligaciones de la empresa de sus activos corrientes así:

**Índice de solvencia (IS):** Corresponde a la magnitud real de la empresa en cualquier periodo de tiempo:

**Índice de la prueba del ácido (ACIDO):** Similar al índice de solvencia, no se tiene en cuenta el inventario, en este caso no existen inventarios, pues se ofrecen servicios o planes en el hogar geriátrico:

**Cuadro 75.** Razón de Liquidez

<b>RAZONES DE LIQUIDEZ</b>	<b>RELACIÓN</b>	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Razón corriente	activo corriente / pasivo corriente	No veces	2,73	3,28	3,62	3,56	6,86
Prueba acida**	activo corriente - inventarios / pasivo corriente	No veces	2,73	3,28	3,62	3,56	6,86
Capital de trabajo neto	activo corriente - pasivo corriente	unidades \$	\$ 87.635.323	\$ 129.004.745	\$ 167.590.470	\$ 234.318.153	\$ 341.605.788

- **Razones de Operación**

**Rotación del activo total (RAT):** permite calcular la efectividad con que la empresa emplea los activos para realizar sus ventas:

**Cuadro 76.** Razón de Operación

RAZONES DE OPERACIÓN	RELACIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Rotación activo corriente	ventas/activo corriente	No veces	5,66	4,22	3,38	2,60	2,12
Rotación activo fijo	ventas / activo fijo neto	No veces	7,55	10,7 3	18,5 3	73,5 8	- 44,17
Rotación activo total	ventas / activo total	No veces	3,12	2,95	2,81	2,50	2,23

Fuente: Elaboración propia

- **Razones de endeudamiento.** Permiten determinar la cantidad de dinero de tercero que se emplea en generar utilidades.

**Razón de endeudamiento Total (RE):** determina el valor total de activos aportados por deudores:

**Cuadro 77. Razón de Endeudamiento**

RAZONES DE ENDEUDAMIENTO	RELACIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Endeudamiento total	pasivo total / activo total	%	54,97%	45,62%	35,86%	26,97%	15,31%
Cobertura intereses	utilidad operacional / intereses	No veces	3,49	4,06	5,13	11,89	30,70
Índice participación patrimonial	patrimonio / activo total	%	52,68%	61,62%	71,04%	78,68%	89,73%

- **Razones de rentabilidad.** Logran establecer la ganancia monetaria de la actividad comercial de la empresa, de acuerdo con las ventas, activos e inversiones realizadas.

**Margen bruto de utilidades (MB):** Indica el porcentaje que queda sobre las ventas después que la empresa ha pagado sus existencias.

**Margen de utilidades operacionales (MO):** Representa las utilidades netas que genera la empresa por sus ventas, así:

**Margen neto de utilidades (MN):** calcula el porcentaje que se genera luego de las ventas y después del pago de gastos e impuestos, así:

**Rendimiento de la inversión (REI):** calcula la eficacia de la administración de activos disponibles para generar utilidades:

**Cuadro 78.** Razón de Rentabilidad

<b>RAZONES RENTABILIDAD</b>	<b>RELACIÓN</b>	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Margen bruto utilidad	utilidad bruta/ ventas	%	28,27%	28,27%	28,27%	32,03%	32,03%
Margen utilidad neta	utilidad neta/ventas	%	3,69%	3,99%	4,37%	8,21%	8,77%
Rendimiento activos	utilidad neta/ activos totales	%	11,50%	11,78%	12,31%	20,50%	19,53%

**6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO**

El cálculo del PE o Punto de Equilibrio permite determinar la cantidad de servicios o planes del hogar geriátrico mínimos, se deben vender para cubrir los costos de producción u operación de la empresa.

**Cuadro 79.** Punto de equilibrio - Formulas

<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>RESULTADO</b>
En función de la capacidad instalada (%)	$PE = CF / (IT - CV)$	<b>76,36%</b>
En función de cantidades producidas (Q)	$PE = CF / (Pu - CVu)$	<b>242</b>
En función de volumen de ventas (\$)	$PE^* = CF / 1 - CV/IT$	<b>\$ 597.819.266</b>
En función del número de días año	$PE = PE^* / (VT/N)$	<b>279</b>

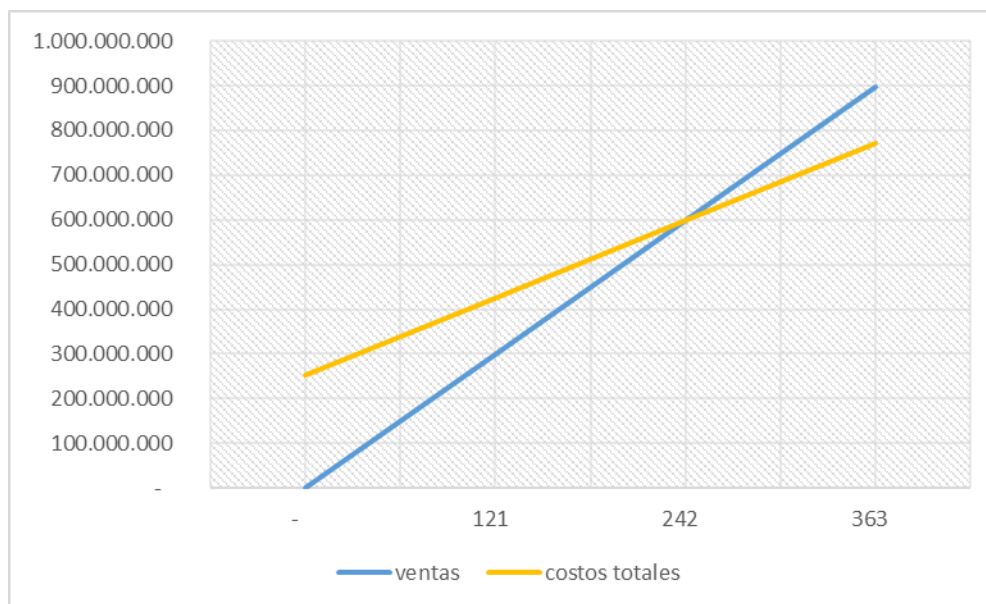
**Cuadro 80.** Punto de equilibrio - Datos

CF: costos fijos	\$ 252.912.188
CV: costo variable	\$ 451.670.345
CT: costos totales	\$ 704.582.533
IT: ingreso total	\$ 782.869.507
Pu: precio unitario	\$ 2.471.179
CVu: costo variable unitario	\$ 1.425.727
VT: ventas totales	\$ 782.869.507
N: número días año	365
Capacidad utilizada año 1	317

**Cuadro 81.** Punto de equilibrio

Punto de equilibrio	-	121	242	363
ventas	-	298.909.633	597.819.266	896.728.899
costos fijos	252.912.188	252.912.188	252.912.188	252.912.188
costos variables	-	172.453.539	344.907.078	517.360.617
costos totales	252.912.188	425.365.727	597.819.266	770.272.805
utilidad	- 252.912.188	- 126.456.094	-	126.456.094

**Figura 40.** Punto de Equilibrio



## 7. CONCLUSIONES

Al terminar el presente trabajo se pudo concluir que la creación del hogar geriátrico es un aporte como solución al problema identificado en relación a la necesidad actual que tiene la población de adultos mayores en Bucaramanga y sus alrededores de ser protegidos y atendidos en un sitio que ofrezca servicios para el cuidado de esta población, de forma eficiente, efectiva y con los más altos estándares de calidad tanto en su infraestructura como en la calidad de los profesionales que atenderán en el hogar a los adultos mayores, con idoneidad, actitud de servicio; espacios en el hogar acondicionados especialmente para cubrir las necesidades y requerimientos de cada persona, y con la misión de promover la salud física, mental, emocional, espiritual y social de cada uno de los adultos que allí se encuentren hospedados o que reciban los servicios que se ofrecen.

Esto se ve reflejado en la oportunidad o demanda que actualmente existe en el mercado de servicios geriátricos en relación al estudio de mercado realizado en el que se pudo identificar esta demanda en el incremento de la población de adultos mayores en las principales ciudades del país, así como en Bucaramanga y sus alrededores. El hogar geriátrico a su vez será un gran aporte a la comunidad y a la sociedad local y regional tanto por el aporte en el cuidado de las personas, como en la generación de beneficios sociales y aportes monetarios para la ciudad en cuanto al pago y contratación de servicios, compra de materiales e insumos a empresas de la ciudad, así como el aporte en la generación de empleo, pues se contratará un total de 17 empleados profesionales para desempeñar cada una de las labores, tareas y actividades de cuidado y protección de cada adulto mayor.

En cuanto a la creación del hogar se puede concluir que obtendrán ingresos a partir del primer mes de funcionamiento y que durante los primeros 4 meses de funcionamiento del hogar se podrían vender el 30% de la capacidad instalada o del

total de adultos que se pueden atender en el hogar; luego durante los siguientes 4 meses se podrían vender el 50% de los planes que ofrece el hogar y durante los siguientes 4 meses se alcanzará la venta del 100 de los planes, para lograr así la capacidad total que se puede atender en el hogar. Significando esto que para después del primer año se lograría el punto de equilibrio del funcionamiento del hogar como empresa o negocio y se lograría cubrir los costos de funcionamiento.

En cuanto al valor de la creación del hogar geriátrico Mis Aventuras, se tiene que se necesita una Inversión Inicial de \$ 223.283.405 para poder crearlo, del cual se podría buscar financiar el 53,74% de dicho valor con una entidad financiera, es decir \$ 120.000.000 con un interés del 1,9% efectivo anual, donde se pagaría mensualmente \$ 3.369.082 y un total durante el primer año (12 meses) de \$ 40.428.984 del total de la inversión requerida, pero si es el valor para alcanzar a cubrir Tecnología, equipos, materiales e insumos serían \$ 153.635.428 en total para el primer año, la cantidad de capital a financiar dependerá del capital con que se cuente en el momento en que se vaya a crear el hogar realmente.

## **8. RECOMENDACIONES**

Para la creación, puesta en marcha y funcionamiento del hogar geriátrico en Floridablanca, zona metropolitana de la ciudad de Bucaramanga, se recomienda realizar de forma precisa cada uno de los pasos que están establecidos por la Cámara de Comercio de Bucaramanga, pues es la entidad que permitirá la creación de empresas, su funcionamiento de forma correcta y gestiona cada uno de los permisos y documentos que se requieren para su operación.

Se recomienda así mismo realizar el paso a paso descrito en cada uno de los estudios del presente trabajo, pues solo así se podrán elegir el lugar en donde estará ubicado el hogar; se podrán realizar las adecuaciones que se necesitan para facilitar el ingreso de los adultos a la propiedad y a cada uno de los espacios creados para ellos. También así se podrán contratar al personal que atenderá a los adultos mayores, de acuerdo al proceso de contratación y capacitación para ellos. Se lograrán diseñar las actividades diarias, semanales y mensuales para la población que se alojará en el hogar. Se podrán gestionar el proceso de compras para los materiales e insumos que se requieren en el hogar mensualmente. Se logrará realizar la gestión contable de los recursos financieros que ingresen al hogar por concepto de venta de los servicios o planes que se ofrecen. Así mismo se logrará realizar la óptima gestión de cada una de las actividades en el hogar para que la atención de adultos sea la mejor.

En cuanto a la gestión administrativa se recomienda realizar las actividades de acuerdo con la función de cada área y para cada cargo solo de esta forma se logrará la buena gestión de las labores y funciones dentro del hogar y se cumplirán con la calidad esperada por las familias para el cuidado y protección de sus familiares.

Sobre la gestión financiera, se recomienda contratar a un contador para que

gestione mensualmente cada aspecto contable del hogar que a nivel de empresa debe realizarse de forma precisa para obtener los resultados esperados y que el hogar logre ser rentable; se presenten los documentos anuales que las entidades estatales soliciten, y se paguen los impuestos que así se requieran de acuerdo con la normatividad contable existente.

## BIBLIOGRAFÍA

ALANÍS-NIÑO, Gerardo; GARZA-MARROQUÍN, Jessica Vanessa; GONZÁLEZ-ARELLANO, Andrés. Prevalencia de demencia en pacientes geriátricos. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 2008, vol. 46, no 1, p. 27-32. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2008/im081e.pdf>

ALCALDÍA DE FLORIDABLANCA. Información del municipio. 2018. Recuperado de: <https://floridablanca.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-municipio.aspx>

ALVARADO GARCÍA, Alejandra María; SALAZAR MAYA, Ángela María. Análisis del concepto de envejecimiento. Gerokomos, 2014, vol. 25, no 2, p. 57-62. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v25n2/revision1.pdf>

ARIE, Tom; DUNN, Tom. Unidad conjunta de pacientes psiquiátricos-geriátricos "hágalo usted mismo". The Lancet, 1973, vol. 302, no 7841, pág. 1313-1316.

AMERICAN SPEECH-LANGUAGE-HEARING ASSOCIATION, ASHA Conducting a Feasibility Study. 2020. Recuperado de: <https://www.asha.org/practice/feasibility/>

CABRALES SALAZAR, Omar. Productos y servicios para los adultos mayores, un potencial nicho de mercado en Colombia. 2013.

CALZADA GUTIÉRREZ, María Teresa; OCAMPO CHAPARRO, José M. Conceptualización de cuidador institucional de persona mayor en Colombia. Revista de Salud Pública, 2018, vol. 20, p. 511-517.

CEBALLOS GURROLA, Oswaldo; ALVAREZ BERMÚDEZ, Javier; MEDINA

RODRÍGUEZ, Rosa Elena. Actividad física y calidad de vida en adultos mayores. 2012.

CLARFIELD, M. (2007). Geriatrics: The Diseases of Old Age and Their Treatment. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1889946/>

DANE. Censo Nacional de Población y Vivienda. 2018. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/311-demograficas/censo-2018>

....., Censo Nacional. Índices demográficos. Juventud, envejecimiento y dependencia demográfica. 2019. Recuperado de [https://sitios.dane.gov.co/cnpv/#!/juv\\_env\\_dep](https://sitios.dane.gov.co/cnpv/#!/juv_env_dep)

DE COLOMBIA, Constitución Política. Constitución política de Colombia. Bogotá, Colombia: Leyer, 1991.

DE LA UZ HERRERA, M. E. El envejecimiento. Reflexiones acerca de la atención al anciano. Bioética, 2009, vol. 9, p. 4-8.

DE LA SALUD MENTAL, OMS Promoción. Conceptos, evidencia emergente y práctica. Informe compendiado. Ginebra: OMS, Promoción de la Salud Mental, 2004. Recuperado de: [http://www.who.int/mental\\_health/evidence/promocion\\_de\\_la\\_salud\\_mental.pdf](http://www.who.int/mental_health/evidence/promocion_de_la_salud_mental.pdf).

DÍA, George Edward. Un tratado práctico sobre el manejo doméstico y las enfermedades más importantes de la vida avanzada. Arno Press, 1979.

FERNÁNDEZ, C. El desalentador panorama del adulto mayor en Colombia. Revista Portafolio. <https://www.portafolio.co/economia/panorama-del-adulto-mayor-en-colombia-2018-517356>, 2018.

LILIENTHAL, David Eli. Management: a humanist art. Carnegie Institute of Technology; distributed by Columbia University Press, 1967.

MATTHEWS, Dale A. Dr. Marjory Warren y el origen de la geriatría británica. Revista de la Sociedad Americana de Geriatría, 1984, vol. 32, no 4, pág. 253-258.

MESA, Juan Villagordoa. Definición de envejecimiento y síndrome de fragilidad, características epidemiológicas del envejecimiento en México. Revista de endocrinología y nutrición, 2007, vol. 15, no 1, p. 27-31.

MORFI SAMPER, Rosa. Atención del personal de enfermería en la gerontología comunitaria en Cuba. Revista Cubana de Enfermería, 2007, vol. 23, no 1, p. 0-0. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192007000100005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192007000100005)

....., La salud del adulto mayor en el siglo XXI. Revista Cubana de Enfermería, 2005, vol. 21, no 3, p. 1-1. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192005000300001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000300001).

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS). Promoción de la Salud Mental. Conceptos. Evidencia emergente. Práctica: Informe Compendiado. 2004.

PADILLA-VINUEZA, Verónica Elizabeth; MORALES-SOLÍS, Jorge Marcelo. Adherencia al tratamiento en enfermedades crónicas en adultos mayores. Dominio de las Ciencias, 2020, vol. 6, no 4, p. 68-80.

PAREJA, Félix Bermejo; DEL SER, Teodoro. Demencias: conceptos actuales. Ediciones Díaz de Santos, 1993.

PERLADO, Fernando. Teoría y práctica de la geriatría. Ediciones Díaz de Santos, 1995.

PHYSICIANS, R. C. Working party on medical care of the elderly. Londres. (1977).

ROMERO CABRERA, JC. Envejecimiento humano y cambios morfofisiológicos que lo acompañan. En: Temas para la asistencia del adulto mayor. Cienfuegos: Facultad de Ciencias Médicas; 2005. p. 1-9. 2. Rodríguez M.

SÁNCHEZ, Sonia Constanza Concha. Los factores relacionados con la calidad de vida de los adultos mayores institucionalizados de Bucaramanga. UstaSalud, 2017, vol. 16, p. 7-16.

SALUD, M. d. Política Colombiana de Envejecimiento Humano y Vejez. 2014.

SALUD, Ministerio de. Envejecimiento y vejez. MS para la protección social; 2020. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/envejecimiento-vejez.aspx>.

SCOTT, C. J. George Edward Day and " diseases of advanced life". The Practitioner, 1975, vol. 214, no 1284, p. 832.

Secretaría de desarrollo social de Bucaramanga, alcaldía municipal. Informe de gestión II trimestre de 2020. Recuperado de [http://www.concejodebucaramanga.gov.co/descargas/CONTROL\\_POLITICO\\_DESARROLLO\\_JULIO\\_2020.pdf](http://www.concejodebucaramanga.gov.co/descargas/CONTROL_POLITICO_DESARROLLO_JULIO_2020.pdf)

SMITS, PBA; VERBEEK, JHAM; DE BUISSONJE, CD El aprendizaje basado en problemas en la educación médica continua: una revisión de estudios de evaluación controlada. Bmj, 2002, vol. 324, no 7330, pág. 153-156.

SWART, J. Carroll. El valor de la gestión humanística: algunos ejemplos contemporáneos. *Business Horizons*, 1973, vol. 16, no 3, pág. 41-50.

TREJO MATURANA, Carlos. El viejo en la historia. *Acta bioethica*, 2001, vol. 7, no 1, p. 107-119. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v7n1/art08.pdf>.

VANGUARDIA, I. Datos del Censo Poblacional 2018: Así vivimos en Santander. 2019.

## ANEXOS

### Anexo A. Encuesta realizada a la población objeto de estudio

Preguntas de la encuesta estudio de mercado nuevo hogar geriátrico

Universidad Industrial De Santander

Gestión Empresarial - IPRED

La presente encuesta tiene como propósito desarrollar un estudio de factibilidad estableciendo las condiciones del mercado, las condiciones financieras y el alcance del proyecto para la creación de un hogar geriátrico en la ciudad de Bucaramanga, cuya finalidad es el cuidado del adulto mayor. Agradecemos de antemano, su amable atención

Estrato del encuestado: \_\_\_\_\_

1. ¿Hay algún integrante en su familia que requiera habitar en un hogar geriátrico en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana en este momento?

\_\_\_ SI      \_\_\_ No

2. ¿Qué servicios espera encontrar para su familiar en un hogar geriátrico?

\_\_\_ Alojamiento o estancia

\_\_\_ Alimentación y nutrición

\_\_\_ Terapia ocupacional

\_\_\_ Alfabetización

\_\_\_ Aseo personal

\_\_\_ Talleres o manualidades

\_\_\_ Teoterapia (oración)

\_\_\_ Psicología

\_\_\_ Musicoterapia

\_\_\_ Lavandería

\_\_\_ Medicina (toma o aplicación recetada) (Cuidados de enfermería)

- Fisioterapia
- Internet y televisión en zonas comunes
- Todos los anteriores
- Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. ¿Qué comodidades y actividades le gustaría para su familiar en el hogar geriátrico?

- Baño privado con agua caliente
- Mascota (s)
- Actividades que estimulen la memoria, lucidez mental, salud física, etc.
- Integración familiar periódica
- Zonas verdes para actividades físicas de esparcimiento y ocio
- Piscina (zona húmeda)
- Sala de juegos
- Actividades lúdicas
- Música, tv, acceso a internet
- Todas los anteriores

4. ¿En cuál de los siguientes lugares les gustaría encontrar el nuevo hogar geriátrico?

- Floridablanca
- Piedecuesta
- Girón
- Bucaramanga

5. ¿En qué aspecto o factor se baría para tomar el servicio integral de hogar geriátrico?

- El precio
- La ubicación
- La antigüedad del hogar (años)
- La calidad de los servicios
- La capacitación y experiencia del personal
- Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

6. ¿Qué tipo de planes le gustaría que se ofrecieran en un hogar geriátrico?

Plan básico (pasadía + almuerzo) diario

Plan medio (alojamiento nocturno + cena y desayuno) diario

Plan integral (alojamiento + alimentación) Semanal, fin de semana o mensual

7. ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por un hogar geriátrico para un familiar en un plan integral o todo incluido?

De 1 a 1.500.000 pesos

De 1.500.000 a 2 millones de pesos

De 2 a \$ 2.500.000 pesos

De \$ 2.500.000 a 3 millones de pesos

Más de 3 millones de pesos

8. ¿Qué horario de visita espera que se ofrezca en el hogar Geriátrico?

Todos los días durante el día

Todos los días durante la tarde

Todos los días durante el día y la tarde

Fines de semana

Tiempo acordado con las directivas del hogar

Gracias por su atención