

 Universidad Católica de Manizales <small>INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES EDUCACIONALES</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	1 de 88

**CREACIÓN DE UN MODELO DE NEGOCIO PARA UN CENTRO DÍA DEL ADULTO
MAYOR EN LA CIUDAD DE MANIZALES**



PRESENTADO POR:
 Stefany Suarez Meneses

PRESENTADO A:
 Unidad de Emprendimiento
 Comité de Ciencias para la salud

Tutores:
 Kevin Paulo Barrero Sanabria
 Natalia Maya

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
 FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD
 PROGRAMA DE ENFERMERÍA
 Manizales - Caldas
 2022**

 Universidad Católica de Manizales <small>INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	2 de 88

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a Dios por permitirme realizar este proyecto no solo como modalidad de grado si no como el inicio de mi proyecto de vida, aplicando los conocimientos de mi vida profesional buscando el bienestar de los demás. También va dedicado a mi mama Allis Katherine Meneses quien ha sido un ejemplo de superación y ayuda a la comunidad, quien me enseñó lo importante que es buscar el bienestar del otro para poder sentir bienestar nosotros mismos, gracias a ella me encamine en la labor de ayudar a la población más vulnerable. El último agradecimiento, pero no menos importante va dirigido a mi tía Diana Carolina Meneses quien confió en mí para realizar este proyecto de emprendimiento, ya que era una idea que como familia teníamos pensada pero no se había tomado la iniciativa, le agradezco por el apoyo en este proceso y en la construcción de este trabajo.

Le pido a Dios que me dé la oportunidad de poder hacer realidad lo más pronto posible este proyecto familiar.

 Universidad Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	3 de 88

Tabla de contenido

III. Introducción.....	7
IV. Justificación	9
V. Objetivos	13
Objetivo general:.....	13
Objetivos específicos:	13
Resumen Ejecutivo.....	14
1.1. Concepto de negocio	14
1.2. Potencial de mercado.....	14
1.3. Propuesta de valor.....	14
1.4. Propuesta de inversiones	15
1.5. Proyecciones de ventas.....	15
1.6. Presentación del equipo de trabajo	16
Planteamiento y descripción de la oportunidad de negocios.....	16
2.1. Contextualización: Global – regional, local y sectorial:.....	16
2.2. Oportunidad de Mercado:.....	19
2.3. Análisis PESTAL:.....	20
2.4. Análisis DOFA:.....	1
2.5. Estimación de Demanda:.....	1
2.6. Tamaño de Mercado:	4
2.7. Estructura del Mercado:.....	5
Plan de Mercado.....	1
3.1. Modelado de Negocios:	1
3.2 Análisis de Mercado:	2
3.3. Competencia:.....	4
3.4. Estrategia de Mercados	1
3.4.1. Propuesta de Valor:.....	1
3.4.2. Estrategias.....	2
3.5. Proyección de ventas	3

Plan Operativo.....	5
4.1. Ficha técnica del servicio:	5
4.2. Análisis de la Cadena de Valor:.....	7
4.3. Proceso de prestación de servicios	7
4.4. Análisis de requerimientos	10
4.4.1. Necesidades de maquinaria	10
4.4.2. Necesidades de materiales.....	12
4.4.3. Necesidades de personal.....	14
4.6. Análisis de Localización.....	16
4.7. Propuesta de diseño de planta	16
Prototipo y validación del prototipo.....	17
Plan Organizacional	18
6.1. Pensamiento estratégico:	18
6.1.1. Principios Corporativos.....	18
6.1.2. Misión de la Empresa	19
6.1.3. Visión de la Empresa	19
6.1.4. Objetivos Estratégicos	20
6.2. Estructura organizacional	20
6.3. Análisis Legal y Normativo	21
6.3.1. Legislación aplicable.....	21
6.3.2. Tipo de sociedad:	26
6.3.3. Obligaciones y beneficios:	26
Plan de Gestión de Riesgos	27
Plan Financiero	29
8.1. Gastos operativos.....	29
8.2. Inversiones iniciales	30
8.3. Depreciación.....	33
8.4. Nómina de Recursos humanos	34
8.5. Necesidades de financiación	36

	<p style="text-align: center;">INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO</p>	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	5 de 88

8.6. Costos y gastos fijos mensuales	38
8.7. Costos de producción.....	38
8.8. Proyección en ventas	39
8.2. Estado de pérdidas y ganancias	41
8.3. Punto de equilibrio	42
Conclusiones y recomendaciones	42
Bibliografía.....	45
Anexos.....	48

Tabla 1 Análisis PESTAL	1
Tabla 2 DOFA.....	1
Tabla 3 CANVAS tradicional	1
Tabla 4 Competencia.....	1
Tabla 5 Estrategias	2
Tabla 6 Ficha técnica.....	5
Tabla 7 Prestación de servicios	9
Tabla 8 Análisis de necesidad de maquinaria	11
Tabla 9 Análisis de necesidades de materiales.....	12
Tabla 10 Análisis de necesidades de personal	14
Tabla 11 Plan de gestión de riesgos	27
Tabla 12 Inversiones iniciales	30
Tabla 13 Necesidades de financiación.....	36

Ilustración 1 Tasa de crecimiento anual	1
Ilustración 2 Población según rangos de edad	2
Ilustración 3 Causas de morbilidad.....	3
Ilustración 4 Población por barrios.....	5
Ilustración 5 Validación del modelo.....	1
Ilustración 6 Proyección de ventas	3
Ilustración 7 Cadena de valor	7
Ilustración 8 Fases del servicio.....	8
Ilustración 9 Planos.....	16
Ilustración 10 Portafolio de servicios.....	17
Ilustración 11 Estructura organizacional	20
Ilustración 12 Gastos preoperativos.....	29



INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO

Código: PRS-F-63

Versión: 2

Página: 6 de 88

Ilustración 13 Depreciación	33
Ilustración 14 Nomina de recursos humanos proyectada a 3 años.....	35
Ilustración 15 Costos y gastos fijos mensuales	38
Ilustración 16 Costos de producción.....	39
Ilustración 17 Proyección de ventas Proyectada a 3 años.....	40
Ilustración 18 Estado de resultados.....	41
Ilustración 19 Punto de equilibrio.....	42

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	7 de 88

III. Introducción

Según datos del SABE Estudio Nacional de Salud, Bienestar y Envejecimiento (Ministerio de salud Colombia), en el 2015, los adultos mayores enfrentan 3 grandes problemáticas, la soledad, la falta de atención y el abandono, esto debido que las condiciones para atenderlos no son suficientes, en muchos casos los abuelitos no disfrutaban de una pensión y sobreviven con el apoyo económico de sus familiares, los cuales en muchos casos tienen la voluntad, pero no el tiempo para cuidar de ellos. (Repositorio, Universidad Autónoma de Manizales).

Teniendo en cuenta lo anterior, se ve la necesidad en la ciudad de Manizales de un centro día que ofrezca varias opciones para ayudar en el cuidado de esta población, se les brindará la alimentación nutricional necesaria, se les brindará terapias físicas, terapias con trabajo social y psicología, se les enfatizará en su autocuidado, se llevarán a citas médicas que requieran, se darán actividades lúdicas que los hagan ser parte de una sociedad, se les prestará todos los cuidados en cuanto a salud y se permitirá las visitas de sus familiares constantemente.

El municipio, a través de la Secretaría de Desarrollo Social de la Alcaldía de Manizales, desarrolla el subprograma de Participación e Integración Social de la Población Mayor para un ejercicio efectivo del Municipio, éste involucra tres proyectos: Formación en aspectos lúdico-recreativos para Adultos Mayores (Centro Día); Atención integral al Adulto Mayor, Implementación programa centro vida.

 Universidad Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	8 de 88

Además, se vincula a la población de Adultos Mayores a programas como:

Programa Colombia Mayor (Subsidio en dinero por valor de \$75.000). El programa es financiado por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Trabajo y Hacienda, con los recursos de la subcuenta de subsistencia del Fondo de Solidaridad Pensional, administrados por el Consorcio Colombia Mayor. El objetivo es proteger al Adulto Mayor que se encuentra en estado de indigencia o de extrema pobreza, que vive solo o que no está en condiciones socioeconómicas suficientes para subsidiar su sostenimiento y evitar así la exclusión social de la que es objeto.

Programa Centros Día. Es una estrategia que se caracteriza por brindar Asistencia Integral Diurna y Gerontológica. El Centro Día se estructura sobre procesos que incentivan la creatividad, actitudes que fortalecen su imagen y procesos de integración con los grupos de pares, familiares y/o comunitarios, donde el objetivo es mejorar la calidad de vida de los Adultos Mayores, a través de procesos educativos, preventivos y formativos en áreas (Ministerio de salud de protección social, envejecimiento y vejez. 2022).

 Universidad Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD DE MANIZALES</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	9 de 88

IV. Justificación

Este proyecto es presentado no solo como modalidad de grado para la formación académica, si no también, como inicio de vida profesional donde se pondrá en práctica todos los conocimientos científicos y humanísticos adquiridos en la universidad para generar un negocio con base en la enfermería como ciencia del cuidado, enfocándose en el adulto mayor al ser esta una población altamente vulnerable y en aumento en la ciudad.

Para definir el envejecimiento biológicamente, se habla de un cambio gradual en un organismo conduciendo a un nivel mayor el riesgo de enfermedad o incluso la muerte, se produce la pérdida de la fuerza, así como cambios en la figura corporal y disminución del peso. El corazón pierde eficacia, bombea menos sangre y aumenta de tamaño, se experimenta la disminución de agudeza visual y auditiva, también se ven alterados el tacto, el gusto y el olfato. Aspectos que conlleva prestar una atención específica hacia esta población. (Richard W. Besdine 2019).

La atención a ésta población debe estar dirigida a sus necesidades, es decir, los adultos mayores sanos deben contar con una atención enfocada en la prevención y mantenimiento de la salud, pero a los adultos mayores que presenten una patología, una discapacidad o limitante en su salud deberán recibir una atención donde le sea tratada la enfermedad, se le integre como persona en la sociedad y se le ayude a mejorar la calidad de vida, evitando el dolor, sufrimiento o simplemente evitando la soledad.

 Universidad Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	10 de 88

Por otro lado la vejez presenta múltiples factores que hacen que la salud se deteriore o se mantenga, como lo son: *la economía*, si bien, para las personas de edad avanzada contar con una seguridad económica es fundamental para disfrutar dignamente de su vejez, satisfaciendo sus necesidades y permitiendo su participación activa y significativa en la vida cotidiana, no todos los adultos mayores cuentan con esta oportunidad de ingresos haciendo así que su salud se deteriore, que estén expuestos al maltrato y el abandono o que simplemente dependen de otros.

Otro factor es *la red de apoyo* como un determinante relacional para el ser humano durante todos los cursos de vida, siendo más indispensable en la vejez ya que al adulto mayor se le ve como una persona que necesita ayuda, que es incapaz de buscar recursos por sí solo minimizando su papel en la comunidad, muchos cuentan con el apoyo de su familia o de una organización que los respalde, pero aun así, hay un gran porcentaje de adultos mayores que no cuentan con una red de apoyo lo cual genera un abandono para esta persona y un sentimiento de desprotección y minusvalía. (Salud MD 2014).

En Colombia el abandonar a una persona mayor de 60 años da penalmente de 4 a 8 años de prisión y una multa de 1 a 5 salarios mínimos legales mensuales vigentes y en caso de que sea una institución la multa será de 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes. (Ley 1850 del 2017). Esto ha ayudado a la disminución del abandono de las personas adultas mayores, pero no significa que mejore su calidad de vida, ya que los cuidadores no van a tener siempre la mejor disposición o los mejores recursos para

 Universidad Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	11 de 88

darle una atención integral según sus necesidades especiales ya sea por sus patología o impedimentos físicos, generando una carga mayor para el cuidador y una desfavorable calidad de vida para el adulto mayor.

El aislamiento y la soledad “son más evidentes en una sociedad creciente, competitiva y deshumanizada, haciendo que esta población pase a un segundo plano, generando así que su salud se deteriore y aparezcan nuevas enfermedades como depresión que cobran mayor significado en su salud mental”. (Envejecimiento y vejez Minsalud 2014)

El deterioro cognitivo es otro de los problemas que enfrenta esta población, el cual está ligado a patologías, al soporte social que se le brinde para su cuidado, el estado anímico y emocional, la presencia de síndromes geriátricos, la mala alimentación, entre otros que tributan a generar inestabilidad en la calidad de vida del adulto mayor y evidencia la poca atención e inversión social por parte del estado aumentando la problemática en salud pública que cada vez crece más y conlleva que biológicamente el nivel cognitivo de estas personas disminuya. (El Universal, 2015).

Otro factor y el cual es considerado uno de los más fuertes que enfrenta esta población es *el maltrato*, esto puede ocurrir en muchos lugares incluso en el interior de sus hogares y puede ser causado por parte de familiares, desconocidos, proveedores de atención médica, cuidadores o amigos. El maltrato se puede presentar de forma física, emocional, o por medio de la negligencia, descuido, abandono, abuso o explotación sexual y financiero, esto se puede prevenir en un ambiente donde las

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS Y TECNOLÓGICAS</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	12 de 88

condiciones estén adaptadas a esta población, donde los cuidadores hagan su labor desde un enfoque humano, empático y dignificante de su etapa de vida. (Revista Facultad de Salud Pública 2020).

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>INSTITUTO VESPERTINO DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	13 de 88

V. Objetivos

Objetivo general:

Desarrollar un modelo de negocio para la creación de un centro día para el adulto mayor en la ciudad de Manizales.

Objetivos específicos:

Identificar las oportunidades de mercado para ampliar el contexto de la idea de negocio y la identificación de clientes potenciales.

Realizar un (análisis de plan de negocios) con énfasis en el análisis técnico y financiero para determinar la viabilidad del modelo de negocio reconociendo los servicios ofertados en el centro día.

Crear el portafolio de servicios del centro día para el adulto mayor.

 Universidad Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD DE MANIZALES</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	14 de 88

Resumen Ejecutivo

1.1. Concepto de negocio

En la ciudad de Manizales existe un gran número de población adulta mayor, esto genera una necesidad de cuidado ya que esta población se encuentra en estado de vulnerabilidad bien sea por su deterioro físico – cognitivo como la falta de apoyo familiar y social. Es por esto que surge la idea de negocio de un centro día para el adulto mayor, es decir una guardería donde los adultos mayores puedan compartir con pares y se les brinde los cuidados necesarios tanto en su salud física como en su estabilidad mental.

1.2. Potencial de mercado

En la ciudad de Manizales existe una gran población longeva quienes cada día requieren cuidados especiales ya que aumenta su dependencia para realizar labores diarias, el abandono a las personas adultas mayores cada día crece más, haciendo más vulnerable a esta población, es por eso por lo que existe un buen mercado en la ciudad relacionado con la atención al adulto mayor.

1.3. Propuesta de valor

“Llegar a la vejez no significa un problema es un privilegio que queremos cuidar con amor y dignidad”

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	15 de 88

Porque el adulto mayor es una población vulnerable en crecimiento que corre riesgos físicos y mentales poniendo en peligro su calidad de vida. Creemos que es posible brindar oportunidades para que la vejez sea una etapa bonita, tranquila y con dignidad, por eso buscamos garantizar a través de servicios especializados de guardería para el adulto mayor (Centro Día) la calidad de vida y la vejez digna, que permita a las familias y cuidadores brindar a sus seres queridos los mejores cuidados.

1.4. Propuesta de inversiones

Para la creación de este centro día se ve la necesidad de solicitar un crédito a una entidad bancaria por \$100.000.000 los cuales se pagarían en 50 cuotas, también se necesitan socios quienes ayuden económica y administrativamente en este proyecto. Es por esto que se desea generar un impacto con la socialización de este proyecto para poder conseguir potenciales socios inversionistas.

Por el momento es un negocio familiar que cuenta con 3 socios para comenzar con la creación, con experiencia en docencia, trabajo social y enfermería.

1.5. Proyecciones de ventas

Se piensa iniciar con un mínimo de 10 adultos mayores para que el negocio sea rentable, la meta es ir aumentando mes a mes la cantidad de usuarios de la guardería, esto se hará con la propuesta de valor para ser reconocidos a nivel local como la mejor opción en guardería para el adulto mayor con un cuidado apropiado y digno.

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	16 de 88

1.6. Presentación del equipo de trabajo

El equipo de trabajo por ahora son 3 personas quienes aportaran como socios capitalistas, cada una con experiencias en labores distintas como son enfermería, trabajo social y docencia. Se espera ampliar este equipo de trabajo con personal capacitado para llevar a cabo las labores del centro día y poder contar con otros socios inversionistas.

Planteamiento y descripción de la oportunidad de negocios

2.1. Contextualización: Global – regional, local y sectorial:

Como oportunidad de mercado y tendientes al proceso formativo que se adelanta, se establece trabajar en torno al tema del adulto mayor, entendido este, según la OMS que:

La edad avanzada se considera desde los 60 a 74 años, las personas de 75 a 90 años son consideradas viejas o ancianas, y los que sobrepasan los 90 años se les denomina grandes, viejos o longevos. Recientemente a toda la población mayor de 60 años se les llama adultos mayores o de la tercera edad. Estudios que realizó la OMS estima que para el año 2050 una de cada cuatro personas tendrá más de 60 años, esto se debe al mejoramiento de factores como la alimentación, hábitos saludables de higiene, vivienda, condiciones socioeconómicas y el desarrollo de la medicina. (2017).

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	17 de 88

Según Marta Morales en la revista el tiempo plantea que “Colombia hace un gasto anual de 121,2 billones de pesos para la población adulta mayor, esto implica poner en la economía 332.000 millones de pesos diarios, porque consumen servicios financieros, de salud, transporte, alimentos, comunicaciones, turismo y entretenimiento... lo que equivale al 12,3 % de la producción de todo el país” (2019), sin embargo, aún no hay muchas ideas de negocio que satisfagan las necesidades de esta población, generando una disminución en la calidad de vida y una pérdida a la economía.

Conforme al Censo Nacional en Colombia de Población y Vivienda de (2019) DANE, se proyectó un total de 6.509.512 personas de 60 años o más, lo que representó el 13,2% de la población total en ese mismo año. El departamento que más se destaca en esta caracterización es Caldas con un 16,2% de su población mayor de 60 años. “En relación con la participación de la población adulta mayor dentro de la estructura poblacional de la ciudad de Manizales, en los más de 400 mil habitantes que estamos considerando que son residentes de la ciudad, casi 72% de ellos están en una situación en la cual, por cada 100 jóvenes menores de 15 años, estamos encontrando a 72 personas mayores”. (Juan Daniel Oviedo Arango director del DANE 2019)

Con el aumento de la población adulta mayor fueron necesarias entonces la creación de leyes y políticas nacionales específicas para este grupo poblacional, La ley 1850 de 2017 se establecen medidas de protección ante el maltrato, la explotación, el abandono y otras circunstancias por las que pasan estas personas haciéndolas

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	18 de 88

vulnerables, también a nivel regional y departamental se creó la red de solidaridad social (RSS) cuyo objetivo es mejorar las condiciones de vida del adulto mayor.

La Política Colombiana de Envejecimiento Humano y Vejez del gobierno nacional (2015-2024) tiene como propósito visibilizar, movilizar e intervenir la situación de envejecimiento humano y vejez de los colombianos; para ello enfoca esfuerzos por parte del estado, la sociedad y las familias para trabajar en torno al envejecimiento de la sociedad, los derechos humanos, el envejecimiento activo, la longevidad, la protección social integral y la organización del cuidado. Estas son las leyes más importantes en el territorio Nacional y de cumplimiento obligatorio a los centros o establecimientos que tengan a su cuidado personas adultas mayores. Ahora bien, dicha población es sujeto de derechos activos, con responsabilidades ante una sociedad, su familia y ellos mismos, así como con su entorno y las próximas generaciones; por lo que la vejez representa una construcción social y biográfica del último momento del curso de la vida humana.

Por otro lado, desde la dimensión biológica el envejecimiento se comprende como la acumulación de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que conlleva a un deterioro mental, cognitivo y físico como la pérdida de audición, cataratas y errores de refracción, dolores de espalda, cuello y osteoartritis, neumopatías obstructivas crónicas, diabetes, depresión y demencia. En algunos casos en la medida que se envejece aumenta la probabilidad de experimentar varias afecciones al mismo tiempo.

 Universidad Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	19 de 88

Al analizar la política y las condiciones de la dimensión biológica del envejecimiento, existen diversos factores que ubican a esta población como vulnerables, como por ejemplo la jubilación, la viudez, el desarraigo social, la soledad, el maltrato, la pérdida de rol social, la inactividad física, la institucionalización (abandono en instituciones), la barreras arquitectónicas, la disfunción familiar, el aislamiento, entre otras, que conllevan a una problemática en cuanto al cuidado y establecimiento de una buena calidad de vida. Por esto es importante un sistema de salud tendiente a intervenir sobre estas situaciones de manera integral y sectorial en aras de generar una mejor calidad de vida dignificando esta etapa de vida.

Es a partir del estudio de estas situaciones y su contextualización, que se crean los hogares y centros días para el adulto mayor, siendo este un lugar donde se busca brindar asistencia diurna al adulto mayor a través de procesos de formación en desarrollo Humano, participación ciudadana, medio ambiental y actividades lúdicas recreativas, ocupacionales como manualidades, actividades físicas entre otros.

2.2. Oportunidad de Mercado:

Actualmente existe una problemática con la población adulta mayor que dificulta su calidad de vida con el transcurso de los años, si bien la vejez trae consigo múltiples patologías, también viene acompañada de problemas familiares y sociales como lo son el rechazo y el abandono. Es por esto que surge una necesidad tanto del adulto mayor como de sus cuidadores y es la de poder tener o darle al adulto mayor una calidad de

 Universidad Católica de Manizales <small>INSTITUTO DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	20 de 88

vida digna y humana que no interfiera con el estilo de vida del cuidador y satisfaga todas las necesidades del adulto mayor.

Por esta razón se crean los centros día donde le brinda al adulto un espacio en el cual puede sentirse seguro, con capacidad de decisión y control de su entorno y persona, un lugar donde los cuidadores o familia del adulto pueden asegurar su calidad de vida y no dejar de hacer sus actividades cotidianas asegurándose que su ser querido se encuentra protegido.

En el centro día *Descanso feliz* se brindará un cuidado integral al adulto mayor donde contará con actividades que lo hagan sentir una persona participativa entre una sociedad, también contará con asistencia médica, con valoración nutricional, con atención psicosocial y un cuidado integral tanto físico como espiritual y mental.

2.3. Análisis PESTAL:

En este análisis encontraremos los factores que afectan este modelo de negocio y de qué manera lo afecta, para buscar así una solución preventiva ante estos.

	<p style="text-align: center;">INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO</p>	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	1 de 88

Tabla 1 Análisis PESTAL

FACTOR O CONDICIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN +/- POSITIVA O NEGATIVA	¿CÓMO AFECTA LA SITUACIÓN DE ESE FACTOR AL PROYECTO O NEGOCIO?
Político	Plan decenal de salud pública 2012- 2021: Sus objetivos principales son garantizar el derecho a la salud, mejorar las condiciones de vida de todos los habitantes, resaltando a la población más vulnerable y entre ellos los adultos mayores.	Positiva	Esta política afecta positivamente este proyecto, ya que ayuda y encamina a cómo deben ser atendidos los adultos mayores vulnerables, también nos ayuda a garantizar sus derechos y velar por el bienestar de esta población en todos los entornos
	Política Colombiana de envejecimiento humano y vejez 2014 – 2024: Entre sus objetivos están que las personas lleguen a su vejez siendo autónomos, donde tengan una dignidad e integralidad en cuanto a la promoción y restitución de sus derechos.	Positiva	Afecta positivamente ya que es una política que nos dice como prestar una atención humanizada hacia esta población
Económico	Programa Colombia mayor: Es un programa financiado por el gobierno cuyo objetivo es ayudar al adulto mayor que se encuentra en estado de extrema pobreza o indigencia, que no cuentan con condiciones socioeconómicas suficientes para sí subsistencia; este programa le brinda a esta población subsidios de \$75.000 mensuales.	Positiva	Al implementar un programa donde se le de subsidio a esta población, está ayudando a que estas personas busquen una atención o un lugar donde puedan estar tranquilos y sean partícipes entre una sociedad y poder tener con que cubrir sus necesidades.
Sociocultural	Red de apoyo: Hay un gran porcentaje de adultos mayores que no cuentan con una red de apoyo lo cual genera un abandono para esta persona y un sentimiento de desprotección y minusvalía. (Salud MD 2014).	Negativa	Sin una adecuada red de apoyo se hace difícil el cuidado integral del adulto mayor en una institución ya que no se contará con los recursos suficientes y una atención integral; también puede afectar en el costo y mantenimiento de esta persona.

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	3 de 88

Fuente: Propia

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	1 de 88

2.4. Análisis DOFA:

En esta tabla podemos analizar las debilidades y amenazas que tiene nuestro negocio, pero también se analizará las oportunidades y fortalezas de este.

Tabla 2 DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<p>Existencia de varios centros de atención para el adulto mayor. Falta de estudios actuales tendientes a las necesidades socio afectivas en el adulto mayor. Los centros de atención no hacen distinción de las patologías en el adulto mayor para su tratamiento y cuidado.</p>	<p>Políticas públicas para el adulto mayor Gran población adulta mayor en el territorio. El establecimiento de un centro día que pueda atender patologías de baja complejidad de manera humanizada. Vincular al adulto mayor a programas dentro del centro de atención tendientes a su bienestar económico, físico, financiero y emocional. Generar alianzas estratégicas entre las instituciones dedicadas al cuidado del adulto mayor orientadas al fortalecimiento de redes no solo institucionales sino entre los usuarios de los programas</p>
FORTALEZAS	AMENAZAS
<p>Incremento del índice de dependencia de la población. Personal capacitado en la atención al adulto mayor. Cuidados integrales y de calidad. El contar con una red de apoyo familiar y de su participación en programas especiales para sus cuidados en casa</p>	<p>Inestabilidad política Aumento de los costos de insumos médicos. Falta de una red de apoyo del adulto mayor dejándolo en un abandono El incremento en el costo de vida hace que la accesibilidad al servicio deba ser evaluada desde diferentes condiciones socioeconómicas.</p>

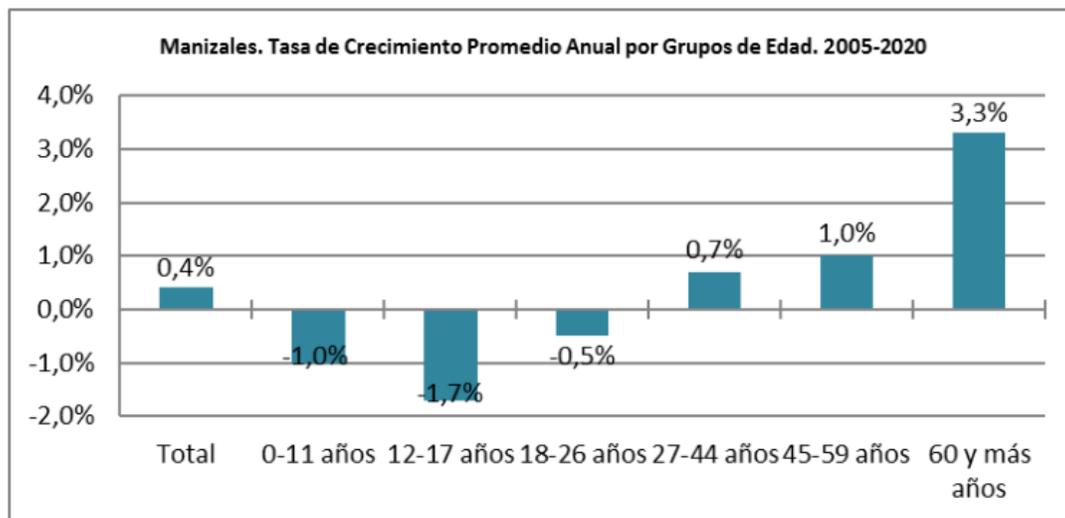
Fuente: Propia

2.5. Estimación de Demanda:

Este proyecto va dirigido a la población de Manizales mayor de 60 años, personas y familias que tengan a su cuidado mayor de 60 años con patologías crónicas, mentales, transmisibles y no transmisibles que cuenten con una red de apoyo.

En la ciudad de Manizales según la tasa de crecimiento poblacional del DANE, desde el 2005 al 2020 se presenta un incremento de la población mayor de 60 años con un aumento del 3.3% de crecimiento poblacional anual representado en la siguiente figura:

Ilustración 1 Tasa de crecimiento anual



Fuente: Fuente: Elaboración Grupo de Información y Estadística con base en Proyecciones de Población DANE

	<p style="text-align: center;">INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO</p>	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	2 de 88

Según el rango de edad en la ciudad hay 64.140 personas mayores de 60 años, los cuales 26.410 son hombres y 37.730 son mujeres como se muestra a continuación:

Ilustración 2 Población según rangos de edad

Grupos por Rangos de edad	Año 2017		
	Total	Hombres	Mujeres
0-4	24.948	12.742	12.206
5-9	26.317	13.441	12.876
10-14	27.775	14.088	13.687
15-19	29.780	15.154	14.626
20-24	31.390	16.192	15.198
25-29	36.332	18.906	17.426
30-34	33.252	16.795	16.457
35-39	26.142	12.513	13.629
40-44	22.698	10.523	12.175
45-49	24.512	10.807	13.705
50-54	26.622	11.703	14.919
55-59	24.922	10.868	14.054
60-64	21.247	9.068	12.179
65-69	15.972	6.826	9.146
70-74	10.886	4.539	6.347
75-79	7.646	2.941	4.705
80 Y MÁS	8.389	3.036	5.353
Total	398.830	190.142	208.688

Fuente: Cálculos realizados con base en Proyecciones de población DANE y Censo 2005

Según la tasa de mortalidad del ASIS de Manizales durante el periodo 2009 – 2018, las condiciones transmisibles y nutricionales disminuyeron tanto en hombres como en mujeres, al igual que las condiciones maternas, las enfermedades no transmisibles muestran una leve fluctuación con tendencia a disminuir tanto en hombres como en mujeres, las lesiones aumentaron en ambos sexos y por último las condiciones mal

clasificadas aumentaron significativamente en ambos sexos como se muestra en la siguiente figura.

Ilustración 3 Causas de morbilidad

Ciclo vital	Gran causa de morbilidad	Total										Δ pp 2018-2017
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Primera infancia (0 - 5 años)	Condiciones transmisibles y nutricionales	44,92	44,52	45,16	44,60	43,93	37,64	37,67	38,76	34,88	34,11	-0,77
	Condiciones perinatales	0,95	2,40	1,88	1,52	1,24	1,67	1,22	0,90	1,22	1,16	-0,06
	Enfermedades no transmisibles	40,05	37,72	37,57	38,33	40,72	45,36	44,62	44,12	43,16	43,45	0,29
	Lesiones	3,04	3,99	3,96	3,95	3,92	4,32	4,52	5,20	4,67	4,46	-0,22
	Condiciones mal clasificadas	11,04	11,37	11,42	10,59	10,18	11,01	11,96	11,02	16,06	16,82	0,76
Infancia (6 - 11 años)	Condiciones transmisibles y nutricionales	26,33	27,16	22,46	21,96	20,39	17,41	14,66	18,26	16,04	14,59	-1,44
	Condiciones maternas	0,04	0,57	0,03	0,04	0,03	0,05	0,14	0,26	0,25	0,32	0,07
	Enfermedades no transmisibles	55,71	53,80	57,99	59,81	61,53	64,88	67,89	64,14	61,98	63,91	1,93
	Lesiones	4,61	6,09	6,38	5,59	5,47	5,23	5,70	6,03	5,40	4,83	-0,57
	Condiciones mal clasificadas	13,30	12,39	13,14	12,60	12,57	12,43	11,62	11,32	16,33	16,35	0,02
Adolescencia (12 - 18 años)	Condiciones transmisibles y nutricionales	18,46	17,53	15,47	15,00	13,32	11,33	9,82	10,44	9,17	8,45	-0,72
	Condiciones maternas	0,71	1,48	1,07	1,66	0,72	0,88	0,95	0,70	0,72	0,55	-0,17
	Enfermedades no transmisibles	63,50	61,54	63,08	64,84	66,59	69,04	71,04	70,03	69,46	69,78	0,32
	Lesiones	5,39	7,86	7,86	7,04	7,54	7,20	7,77	7,97	7,29	6,16	-1,13
	Condiciones mal clasificadas	11,94	11,58	12,52	11,46	11,82	11,56	10,43	10,86	13,36	15,06	1,70
Juventud (14 - 26 años)	Condiciones transmisibles y nutricionales	19,42	19,75	20,56	18,64	17,39	14,72	14,24	15,20	13,78	13,91	0,13
	Condiciones maternas	2,56	4,38	2,72	3,21	2,80	2,70	2,84	1,85	2,07	1,66	-0,41
	Enfermedades no transmisibles	61,96	58,34	59,63	61,63	61,27	65,18	64,26	63,34	61,70	63,68	1,97
	Lesiones	5,23	6,73	6,05	5,62	6,46	7,34	8,06	8,60	8,25	6,81	-1,43
	Condiciones mal clasificadas	10,83	10,80	11,05	10,90	12,09	10,06	10,61	11,01	14,19	13,93	-0,26
Adulthood (27 - 59 años)	Condiciones transmisibles y nutricionales	11,62	11,23	11,77	10,89	9,85	9,48	8,61	8,86	8,58	8,60	0,02
	Condiciones maternas	0,73	0,82	0,75	0,61	0,68	0,57	0,60	0,39	0,38	0,40	0,03
	Enfermedades no transmisibles	75,24	74,01	74,46	76,49	77,08	77,40	77,69	76,57	73,83	73,98	0,15
	Lesiones	3,57	4,62	4,42	3,92	4,30	4,83	5,03	5,72	5,53	4,66	-0,86
	Condiciones mal clasificadas	8,83	9,31	8,60	8,08	8,10	7,72	8,07	8,46	11,69	12,35	0,67
Persona mayor (Mayores de 60 años)	Condiciones transmisibles y nutricionales	5,31	5,62	5,80	5,72	5,09	4,63	4,65	4,09	3,57	3,81	0,24
	Condiciones maternas	0,01	0,01	0,02	0,00	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00
	Enfermedades no transmisibles	85,35	82,25	83,29	85,22	86,22	86,18	84,85	82,74	75,61	73,42	-2,19
	Lesiones	2,64	3,55	3,48	2,94	3,30	3,89	3,48	6,97	5,36	4,35	-1,02
	Condiciones mal clasificadas	6,69	8,58	7,41	6,12	5,38	5,30	7,01	6,21	15,46	18,43	2,96

Fuente: ASIS Manizales 2019

Teniendo en cuenta todo lo anterior la demanda de un centro día en la ciudad de Manizales es grande, ya que la población mayor de 60 años está en crecimiento y cada

 Universidad Católica de Manizales <small>INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	4 de 88

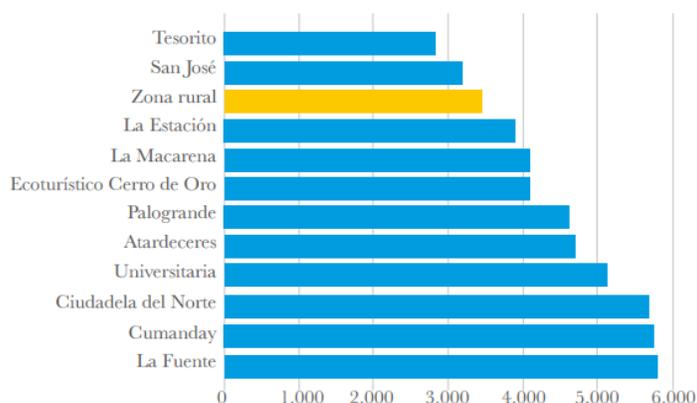
vez con más patologías que generan unas necesidades especiales en cada adulto mayor, por lo cual se convierte en un reto para sus cuidadores y a veces no reciben la atención necesaria, oportuna y de la mejor manera, es por esto que el centro día soluciona esta necesidad brindando servicios integrales para las diferentes patologías, haciendo al adulto mayor participe de una sociedad donde se relaciona con pares.

2.6. Tamaño de Mercado:

Manizales se caracteriza por ser una ciudad con un buen estilo de vida, por lo cual se ha vuelto la ciudad indicada para culminar el ciclo de vida luego de una vida laboral, esto ha hecho que la población adulta mayor aumente cada vez más; siendo Manizales una ciudad dividida por comunas, cada comuna presenta necesidades diferentes para cada adulto mayor residente, en el siguiente gráfico se muestra cómo está distribuida la población adulta mayor según las comunas, donde se evidencia que en las comunas con más extensión en su territorio son en las que prevalece más esta población.

	<p style="text-align: center;">INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO</p>	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	5 de 88

Ilustración 4 Población por barrios



Fuente: Proyecciones por grupo de edad DANE

Gracias a esta proyección se puede percibir que la población adulta mayor en Manizales va en crecimiento constante, lo que implica implementar proyectos, estrategias, programas o instituciones que cubran la demanda de esta población y sus necesidades, asegurando una vejez digna, participativa, activa y saludable, garantizando una dignidad y un buen estilo y calidad de vida. (Repositorio Autónoma).

2.7. Estructura del Mercado:

Este modelo de negocio tiene una estructura de mercado Oligopolio ya que en la ciudad de Manizales hay 64.140 personas adultas mayores según el último informe del DANE 2017 y va en aumento cada vez más esta población y pocos hogares o centros para esta población, específicamente guardería para adultos mayores solo hay 2 en la ciudad, lo cual indica que la demanda es grande y hay poca oferta.



INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO

Código: PRS-F-63

Versión: 2

Página: 6 de 88

El centro día para el adulto mayor pertenece al sector terciario o de servicios, si bien es un sector no productivo, forma parte de la economía del país ya que cubre las necesidades de la población por medio de una prestación de servicios. En el caso del centro día el servicio que se brindará es el cuidado integral al adulto mayor, donde se cubrirán todas sus necesidades y las de sus cuidadores.

	<p>INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO</p>	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	1 de 88

Plan de Mercado

3.1. Modelado de Negocios:

Tabla 3 CANVAS tradicional

Aliados claves	Actividades claves	Propuesta de valor	Relación clientes	Segmento de Mercado
<p>Instituciones Prestadoras de servicios de salud mental y física para el adulto mayor. Laboratorios clínicos Alcaldía Casas medicas Empresa de transporte para adulto mayor Talento humano EMI Proveedores de insumos y alimentos secretaria o ministerio de salud Socios inversionistas Bancos Ingeniero de sistemas Empresa de seguridad privada</p>	<p>Habilitar el centro día para la atención de esta población. Promocionar los servicios por los diferentes canales de promoción. Adecuación de la institución atención al usuario según el portafolio de servicios</p>	<p>"Llegar a la vejez no significa un problema, es un privilegio que queremos cuidar con dignidad". Buscamos garantizar a través de un servicio especializado de guardería para el adulto mayor, una calidad de vida y vejez digna, dando tranquilidad a los adultos mayores y los cuidadores. contaremos con servicios especiales los fines de semana por motivos especiales y se le dará atención psicosocial al cuidador cuando se evidencie que está pasando por el síndrome del cuidador quemado.</p>	<p>Basado en el trato y cuidado con dignidad, respeto y amor, desde un servicio humanizaste</p>	<p>Segmento 1: Hombres y mujeres mayores de 55 años en la ciudad de Manizales, autónomos, con red de apoyo y enfermedades específicas. Segmento 2: Familias o personas que tengan a cargo adultos mayores de 55 años que cumplan con las características del segmento 1.</p>
	<p>Recursos claves</p> <p>Habilitación o certificación. Pieza publicitaria para promoción. Maquinaria y</p>		<p>Canales</p> <p>Promoción: Facebook, Instagram y LinkedIn. Venta: atención domiciliaria y</p>	

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	2 de 88

	equipos. Talento humano. Insumos médicos Alimentación		personalizada en sede, vía teléfono y WhatsApp. Pago: efectivo, tarjeta débito o crédito y transacciones Entrega: Directamente en la sede, atención personalizada según contrato. Posventa: quejas y reclamos en sede, por teléfono, correo o WhatsApp.	
Costos		Fuentes de ingreso		
Costos fijos: Talento humano, alimentación, servicios públicos, seguridad privada, EMI, infraestructura, dotación, Costos variables: publicidad, habilitación, certificación, equipos e insumos biomédicos, papelería y actividades extras que se realicen en el centro día.		Fuentes de ingresos Servicios de cuidados integrales y especializados para el adulto mayor de lunes a viernes 12 horas diurnas de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. . - Cortesía: Atención psicosocial al cuidador cuando presente síndrome de cuidador quemado y cuidado al adulto mayor fines de semana y noches con recargos adicionales		

Fuente: Propia

	<p style="text-align: center;">INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO</p>	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	1 de 88

Ilustración 5 Validación del modelo

Categorías a validar del modelo de negocio	Hipótesis que se tiene	Preguntas y observaciones realizadas	Hallazgos	Conclusiones ¿se valida o invalida la hipótesis y por qué ?
Segmento de mercado	Adultos mayores de 60 años con una red de apoyo.	Qué tipo de población presentan estas necesidades y requieren de nuestros servicios	Hombres y mujeres mayores de 55 años	Se invalida ya que la población a la cual va dirigida el negocio son personas mayores de 55 y no solo mayores de 60
Problemas	Abandono, falta de apoyo familiar, discriminación, maltrato, explotación, mala calidad de vida	Que problemas actuales enfrenta en la vejez	Abandono social y familiar, falta de apoyo familiar y social, discriminación, maltrato, explotación, mala calidad de vida	Se valida la hipótesis
Necesidades	Atención de calidad, humana y oportuna, trato con respeto, tener en cuenta sus gustos, bienestar y dignificación como persona	Que necesidades presenta el adulto mayor y su familia o cuidadores frente al cuidado diario y bienestar de la persona	Atención de calidad, humana y oportuna, trato con respeto, tener en cuenta sus gustos, bienestar y dignificación como persona	Se valida la hipótesis
Soluciones actuales	Hogares para el adulto mayor donde se internan y grupos en los que puedan participar	Como cree que se solucionarían sus problemas o se minimizarían	Un lugar donde ellos puedan estar con personas de la misma edad haciendo actividades que los reintegren a una sociedad y los dignifiquen como personas, teniendo en cuenta también a sus familias y cuidadores	Se invalida la hipótesis ya que esta población requiere soluciones que incluyan a su familia en el cuidado y acompañamiento



Propuesta de valor que buscan	Brindar una atención humanizada, con un trato respetuoso y digno, proporcionando el bienestar del adulto mayor de manera integral.	Que busca la persona mayor en un centro día	Llegar a una vejez sin retos ni problemas, sintiéndose privilegiados, donde reciban cuidados que les brinden un bienestar y calidad de vida, de manera humanizada, respetuosa y digna	Se valida la Hipótesis
Canales que usan	Publicidad por redes sociales, páginas web, aplicaciones para celulares, folletos	Como llegar más fácil al adulto mayor y familia y como prestar el servicio	<p>Promoción: Facebook, Instagram y LinkedIn. Venta: atención domiciliaria y personalizada en sede, vía teléfono y WhatsApp. Pago: efectivo, tarjeta débito o crédito y transacciones Entrega: Directamente en la sede, atención personalizada según contrato. Posventa: quejas y reclamos en sede, por teléfono, correo o WhatsApp.</p>	Se invalida la hipótesis ya que existen más canales y distintas formas de llegar al cliente.

Fuente: Propia

3.2 Análisis de Mercado:

El segmento de mercado para el cual va dirigida nuestra propuesta de modelo de negocio para un centro día se divide en dos:

 Universidad Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD DE MANIZALES</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	3 de 88

Segmento 1: Hombres y mujeres mayores de 55 años de edad en la ciudad de Manizales y municipios aledaños, con cualquier nivel de escolaridad, donde sus cuidadores cuenten con un nivel de ingresos entre 2 y 4 SMLV, no importa el estado civil del cliente, debe tener seguridad social, puede tener problemas de salud mental como Parkinson, depresión, ansiedad, trastorno bipolar y adicciones sociales como el alcoholismo, tabaquismo, ludopatía y enfermedades física exceptuando pacientes reducidas a cama. Las necesidades del cliente pueden ser de adaptación social (conocer personas, conformar pareja, hacer amigos), ocupacionales y físicas.

Cabe aclarar que clientes con patologías mentales como delirio, alzhéimer, demencia senil, derrames cerebrales, parálisis total, pacientes encamados que requieran acompañamiento permanente por un personal de enfermería, se remitirán a otros tipos de instituciones que puedan brindar la atención requerida.

Segmento 2: Familias o personas que tengan a su cuidado adultos mayores de 55 años que cumplan con las características del segmento 1.

 Universidad Católica de Manizales <small>INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	4 de 88

3.3. Competencia:

La competencia se divide en dos tipos diferentes: La competencia directa que es la que ofrece servicios parecidos al mismo segmento de cliente entre estos están: Antares centro de protección para el adulto mayor, Casa de los años dorados, Hogar geronto geriátrico Nuevo despertar, Hogar corazón y mente activa y Corbisio; la competencia indirecta que es la que ofrece servicios distintos al mismo segmento de clientes los cuales son: Fundación hogar San Francisco de Asís, Casa club los abuelos, Centro de promoción integral San pedro Claver.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza una matriz donde se describirá cada competidor, posteriormente se realiza la matriz de las 5 fuerzas de Porter donde se podrá evidenciar el nivel de competencia en el mercado.

	<p style="text-align: center;">INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO</p>	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	1 de 88

Tabla 4 Competencia

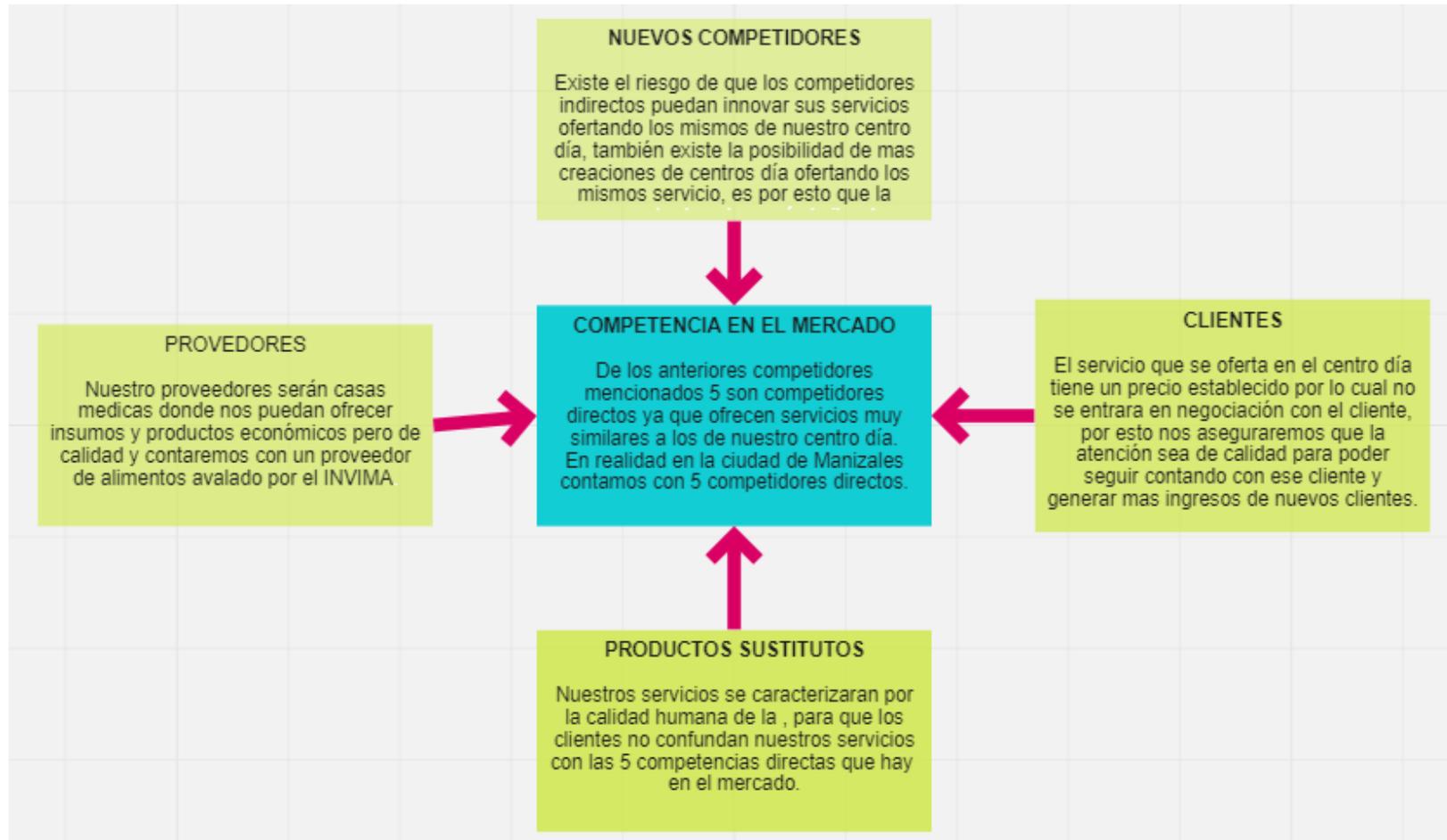
Nombre	Datos generales (teléfono dirección, correo, representate legal)	Ubicación	Productos o servicios que ofrece	canales	Propuesta de Valor	Ventajas	Desventajas
Antares centro de protección al adulto mayor	antaresadulto@mayormanizales@gmail.com	Calle 10 a # 28-29 en el Barrio la Castellana	Hospedaje, alimentación, arreglo de ropa, enfermería, terapia física y cognitiva, baile recreativo, musicoterapia, misa semanal, apoyo psicológico y médico	Facebook, Instagram, WhatsApp y pagina web	Somos Antares, Centro de Protección al Adulto Mayor, un centro de protección al Adulto Mayor ubicado en la ciudad de Manizales. Ponemos a su disposición o a disposición de sus parientes, una residencia permanente en habitación individual con baño privado y servicio por días (Club Antares).	Club para el adulto mayor	
Casa de los años dorados	contactanos@casahogardorados.org funmiador@gmail.com teléfonos: (+57)3116592739 (+57)300 6743312	Vereda la palma km 1.5 vía a la linda.	Asistencia médica y nutricional, actividades recreativas, asistencia espiritual, servicios de residencia y servicio de ambulancia	Facebook, Instagram, WhatsApp	“Nuestra prioridad es el bienestar del adulto mayor, en hacer sentir el calor de la familia que desea todo ser humano. Para lograr este propósito contamos con un equipo humano comprometido con la organización, brindando un servicio personal y humanizado, lo cual genera confianza y garantiza nuestro servicio.”	Piscina, servicio de ambulancia	Está lejos de la zona central de la ciudad
Hogar corazón y mente activa	hogarcorazonmenteactiva@hotmail.com	Barrio la castellana.	Hospedaje, acompañamiento psicológico médico, enfermería,	Facebook, Instagram, WhatsApp	Nuestro hogar ofrece cuidado especializado para adultos mayores. Contamos con excelentes instalaciones y un grupo de colaboradores de las	Buena ubicación y presta servicio continuo 24 horas	

			actividades lúdicas		más altas calidades profesionales		
Corbisio	Teléfonos: +6 889-09-64 corporacioncorbisio@gmail.com	Calle 50 # 24-76	Alimentación Vivienda Salud Vestido Recreación Gestión en salud	Facebook, Instagram, WhatsApp	Atención de veinticinco (25) Adultos Mayores de la Ciudad de Manizales, en vivienda, Alimentación, Salud, Recreación, Vestido, gestión en salud y servicio social por parte de planteles educativos del sector, bajo la supervisión de la oficina de Desarrollo social de este municipio.	Atención Integral a adultos mayores en estado de vulnerabilidad de la ciudad de Manizales, en vivienda, alimentación, vestidos, recreación, gestión en salud y servicio social.	Tiene riesgo de abandono al adulto mayor
Fundación hogar San Francisco de Asís	direcciongeneral@sanfranciscomanizales.org Teléfono: 885 98 00	CRA. 24 No. 45 - 70	Cuidado integral, alojamiento, comedor, y asesoría espiritual;	Facebook, Instagram, WhatsApp	Nuestra institución cuenta con cuatro sedes, para una capacidad de 100 adultos mayores, la mayoría de las personas adultas mayores son de escasos recursos económicos y no cuentan con red familiar de apoyo. Con el fin de generar recursos propios para el sostenimiento de nuestras sedes.	contamos con una sede privada ubicada en el Municipio de Villamaría, para la atención exclusiva de adultos mayores que cuentan con recursos, casa estilo campestre, excelente alimentación, servicio de enfermería las 24 horas	

Fuente: Propia

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	1 de 88

Ilustración 5: 5fuerzas de Porter



 Universidad Católica de Manizales <small>INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	1 de 88

3.4. Estrategia de Mercados

3.4.1. Propuesta de Valor:

“Llegar a la vejez no significa un problema es un privilegio que queremos cuidar con amor y dignidad”

Porque el adulto mayor es una población vulnerable en crecimiento que corre riesgos físicos y mentales poniendo en peligro su calidad de vida. Creemos que es posible brindar oportunidades para que la vejez sea una etapa bonita, tranquila y con dignidad, por eso buscamos garantizar a través de servicios especializados de guardería para el adulto mayor (Centro Día) la calidad de vida y la vejez digna, que permita a las familias y cuidadores brindar a sus seres queridos los mejores cuidados.

Esta propuesta de valor les ofrece a estos clientes una atención de calidad, humanizada y oportuna, donde se tratará con respeto y se tendrán en cuenta sus gustos, su bienestar, su salud y su dignificación como persona. Adicional a esto que son los cubrimientos de necesidades básicas que cubre cualquier otro hogar, esta propuesta de valor se caracteriza y resalta sobre las demás por prestar el servicio de guardería los fines de semana y festivos bajo condiciones especiales de los cuidadores como lo son calamidades familiares o viajes laborales y personales; adicional a esto se prestará una atención al cuidador cuando esté presente síndrome de cuidador quemado y se le apoyará emocionalmente y con ayuda de terapias esta necesidad que se pueda presentar.

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	2 de 88

3.4.2. Estrategias

Tabla 5 Estrategias

CATEGORÍA	OBJETIVO SMART	QUÉ ACTIVIDAD SE REALIZARÁ	COMO SE REALIZARÁ	POR QUÉ SE REALIZARÁ	RESPONSABLES
Promoción	Lograr llevar la promoción del centro día al 70% de la población en los primeros 5 meses	Dar a conocer el portafolio de servicios	Contratando un publicista que realice el diseño del portafolio y la campaña publicitaria plan de marketing digital	Es la forma más rápida para dar a conocer el centro día	Publicista y socios
Precio	Establecer desde el primer mes precios accesible para el cliente y que dejen ganancia como negocio	Conocer los precios de los servicios actualmente en el mercado para establecer precio al usuario	Visitas a distintos centro y hogares para el adulto mayor que presten servicios similares a los nuestros	Para dar precios justos y entrar en una competencia en el mercado, buscando el beneficio para el negocio y el cliente	Socios y asesora de ventas
Ventas	Lograr vender en el primer año a un mínimo de 30 servicios en el centro día	Realizando visitas o llamadas para realizar el contrato con los cuidadores	Siguiendo la estrategia de promoción	Porque para asegurar la compra del servicio se debe hacer buena publicidad y dar precios justos	Asesores de ventas, publicista y socios
Prestación del Servicio	Lograr una satisfacción del 95% de los clientes que adquieran los servicios.	Brindar el cuidado integral al adulto mayor, haciéndolo participe de su entorno y recuperando la	Contratando personal especializado en cuidados a esta población con valores, humanidad y responsabilidad	Porque asegura al cliente y se da a conocer el centro día por su atención y calidad de los empleados	Colaboradores y trabajadores del centro día

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	3 de 88

		palabra y dignidad ante una sociedad			
Posventa	Del 100% de clientes lograr una recompra del 70%	Manteniendo una satisfacción completa por parte del usuario y sus cuidadores	Con un buen equipo de trabajo humano y carismático	Porque asegura un nuevo cliente y la continuidad de su cuidado	Colaboradores y trabajadores del centro día

Fuente: Propia

3.5. Proyección de ventas

Ilustración 6 Proyección de ventas

PROYECCION DE CANTIDADES											
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
10	10	10	12	15	15	16	17	17	18	19	20
PROYECCION DE PRECIOS / PRECIO VENTA UNITARIO											
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
PROYECCION VENTAS EN DINERO											
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$ 15.000.000	\$ 15.000.000	\$ 15.000.000	\$ 18.000.000	\$ 22.500.000	\$ 22.500.000	\$ 24.000.000	\$ 25.500.000	\$ 25.500.000	\$ 27.000.000	\$ 28.500.000	\$ 30.000.000

Proyeccion a 3 años			
	Porcentaje de aumento en ventas		
	42%	55%	61%
2022	2023	2024	2025
179	254	394	634
2022	2023	2024	2025
	12%	14%	15%
\$ 1.500.000	\$1.680.000	\$ 1.915.200	\$ 2.202.480
2022	2023	2024	2025
	12%	14%	15%
\$ 30.000.000	\$ 33.600.000	\$ 38.304.00	\$44.049.600

Fuente: Propia

	<p style="text-align: center;">INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO</p>	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	5 de 88

Plan Operativo

4.1. Ficha técnica del servicio:

Tabla 6 Ficha técnica

Información general de la empresa	
Logo de la empresa	
Nombre de la empresa:	Centro día Descanso feliz
Nombre del Servicio:	Guardería para el adulto mayor
Descripción del servicio:	Guardería diurna 12 horas, donde se cuidarán adultos mayores de 55 años que requieran cuidados por parte de enfermería y que quieran socializar con pares y ser parte de una sociedad activa donde se escucharán y se tendrá en cuenta su voz.
Información técnica	
Componentes del servicio	Alimentación, actividades lúdicas, misa semanal, musicoterapia, acompañamiento médico, terapéutico, psicológico, cuidados de enfermería, acompañamiento y traslado a citas médicas y atención psicológica al cuidador cuando presente síndrome del quemado.
Nivel del Servicio:	Nivel 1
Dirigido a:	Adultos mayores de 55 años y personas que tengan a cargo un adulto mayor de 55 años.
Modalidad:	Presencial diurna
Número de Horas diarias	12 horas
Duración:	Tiempo ilimitado
Propósito General:	Generar un ambiente donde el adulto se sienta seguro, cómodo y escuchado haciendo partícipe ante una sociedad
Actividades y contenidos a desarrollar	Terapia física y respiratoria. Cuidados de enfermería Atención médica especializada

	Recreación y entretenimiento Manualidades Atención psicosocial Alimentación nutricional Acompañamiento permanente involucrando a la familia
Competencias	Personal de salud capacitado en atención a las personas adultas mayores, honestos, respetuosos y sobre todo que tengan un trato digno con el usuario, preparado para atender cualquier emergencia que se llegue a presentar y orientar con amor a la familia y al usuario.
Responsable	Equipo interdisciplinar
Condiciones del servicio	El servicio cuenta con instalaciones adecuadas para personas en silla de ruedas, cuenta con insumos médicos, artículos para la recreación y actividades lúdicas.
Horario del Servicio	7:00 – 19:00
Requerimientos técnicos	Rampas y espacios adecuados para personas en condición de discapacidad Enfermería con equipos para primeros auxilios y RCP Espacios abiertos para actividades lúdicas Cocina y restaurante Lavandería
Elementos de Control	Seguimiento diario del programa individual Regulación de actividades del centro día Formato de eventos adversos Control de Historias clínicas
Documentos de soporte	Fichas de seguimiento, Historia clínica del cliente, cronogramas de actividades

Fuente: Propia

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	7 de 88

4.2. Análisis de la Cadena de Valor:

Ilustración 7 Cadena de valor

Actividades secundarias	INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA Credito, Financiacion, relacion con socios				
	GESTION DE RECURSOS HUMANOS Reclutamiento, capacitacion, entrenamiento, remuneracion				
	DESARROLLO DE TECNOLOGÍA Diseño de base de datos y manejo de equipos biomedicos				
	COMPRAS Equipos e insumos biomedicos, servicios mensuales, publicidad				
Actividades Primarias	LOGISTICA INTERNA Acceso de clientes, recepcion de datos, almacenamiento de materiales e insumos	OPERACIONES Operaciones del centro dia, actividades del plan individual de atencion	LOGISTICA EXTERNA Pedidos de insumos y equipos, pedidos de alimentacion, traslado de pacientes	MARKETING Y VENTAS Promocion, publicidad, fuerza de venta	SERVICIOS POST VENTAS Resolucion de quejas y reclamos, satisfaccion completa por parte del usuario

Fuente: Propia

4.3. Proceso de prestación de servicios

La producción de este servicio es continua, se abrirán las puertas del centro día de lunes a viernes 12 horas diurnas donde se prestarán los servicios ofertados en el portafolio del plan básico y se brindará el acompañamiento a los adultos mayores y su familia. En casos especiales como los servicios del plan plus, se abrirán las puertas los fines de semana 12 horas diurnas.

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	8 de 88

También tendremos personal disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana en caso de alguna emergencia que se requiera, ya sea en el centro día o en el hogar del adulto mayor inscrito en nuestra guardería.

Ilustración 8 Fases del servicio



Fuente: Propia

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	9 de 88

Tabla 7 Prestación de servicios

PASO	ACTIVIDAD	SUMINISTRO	DOCUMENTO	INSPECCIÓN	OPERACIÓN	ALMACENAJE	DEMORA	ALMACENAJE DE LINEA	TRANSPORTE	TOMA DE DECISIÓN	FIN DE PROCESO	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REQUERIMIENTO	MEDIO DE CONTROL
		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
1	Recepción de datos del cliente		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Se sistematiza la información del cliente según ficha técnica	Profesional del servicio	Ficha técnica digital	Archivo de ficha
2	Valoración Inicial				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Se examina paciente para identificar patologías de base y definir su plan de atención	Médico y profesional de enfermería	Historia clínica	Historia clínica
3	Establecer el plan de atención individual					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Se realiza un plan de atención individual para el paciente, teniendo en cuenta sus limitaciones y sus necesidades	Profesional de enfermería	Historia clínica	Historia clínica
4	Actividades grupales					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Realizar actividades lúdicas o de terapia de manera grupal	Personal de enfermería	Insumos para las actividades lúdicas	

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	11 de 88

Tabla 8 Análisis de necesidad de maquinaria

ÁREAS O PROCESOS	MAQUINARIA Y EQUIPO	CARACTERÍSTICAS Y REQUERIMIENTOS ESPECIALES	TIEMPO DE DEPRECIACIÓN	CANTIDAD	COSTOS	TOTAL
PRESTACIÓN DEL SERVICIO/PRODUCCIÓN	DEA	Desfibrilador	5 años	1	6.390.000	11.174.700
	Carro de medicamentos	Carro con diferentes compartimentos		1	2.100.000	
	Camilla rígida	Camilla de enfermería		1	184.900	
Camilla		1		349.900		
	Balas de O2	Para medir la Presión Arterial		2	1.600.000	
	Monitores de PA			1	549.900	
	Convenio con empresa de transporte (ambulancia)	Disponibilidad de un carro donde se pueda transportar al adulto a la cita médica o si ocurre alguna emergencia	10 años	1	Según convenio	Según convenio
	Adecuación de la planta física	Rampas Barandas Pasamanos Cocina grande Comedor grande	20 años	1 4 4 1 1	Se tiene un presupuesto según cotizaciones de 20.000.000	Se tiene un presupuesto según cotizaciones de 16.520.000
	Refrigerador	Insumos y equipos para la cocina	10 años	1	4.280.900	6.992.075
	Estufa			1	1.536.900	
	Termo			5	180.000	
	Vajilla			3	269.700	
	Batería de ollas			3	404.775	
				2	319.800	

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	12 de 88

	Juego de cubiertos					
MERCADEO Y VENTAS	Pieza publicitaria	Publicidad en físico y en digital	1 año	1	3.000.000	3.000.000
FINANCIERA/ADMINISTRATIVO	Computadores	Equipo de computo	10 años	2	1.200.000	2.282.000
	Impresora multifuncional	Impresora que cuenta con escáner y fotocopiadora		1	582.000	
	Papelería	Resma de papel, tarjetas de dietas y medicamentos, lapiceros, marcadores, cosedora, grapadora...		50	500.000	
TOTAL						39.968.775

Fuente: Propia

4.4.2. Necesidades de materiales

Tabla 9 Análisis de necesidades de materiales

ÁREAS O PROCESOS	INSUMOS Y MATERIA PRIMA	CARACTERÍSTICAS Y REQUERIMIENTO ESPECIALES	CANTIDAD	COSTOS UNITARIOS	TOTAL
PRESTACIÓN DEL SERVICIO/ PRODUCCIÓN	Elementos de protección personal	Guantes Monogafas Batas desechables Tapabocas	25 cajas 5 15 25 cajas	40.000 7.000 5.000 15.000	1.410.000

	Insumos para administrar medicamentos y realizar curaciones	Jeringas Gasas Compresas Apósitos Vaselina Cloruro de sodio Agua destilada Clorhexidina jabón y espuma Sondas vesicales y gástricas Humidificadores Guantes estériles Pinzas y tejas Riñoneras Patos y pisingos	50 25 10 1 caja x 100 5 5 5 5 5 1 paq. x 100 5 10 pares 2 equipos 10 10	800 3.000 15.000 45.000 15.000 3.200 5.000 5.000 70.000 70.000 8.000 12.000 70.000 30.000	655.000
	Insumos para terapias y actividades lúdicas	Balones Mancuernas Juegos de mesa Cuerdas y palos Pinturas y pinceles	3 2 set x 4 10 10 10	40.000 180.000 12.000 2.000 7.000	600.000
MERCADEO Y VENTAS	Papelería portafolios marketing	Material necesario para realizar la publicidad y marketing		3.000.000	3.000.000
TOTAL (MP)					9.260.000

Fuente: Propia

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	14 de 88

4.4.3. Necesidades de personal

Tabla 10 Análisis de necesidades de personal

ÁREAS O PROCESO	TALENTO HUMANO REQUIERO	REQUERIMIENTO ESPECIALES	CANTIDAD	TIPO DE CONTRATO/ TIEMPO A LABORAR	COSTOS	TOTAL
PRESTACIÓN DEL SERVICIO/PRODUCCIÓN diagnósticos	Enfermera	Enfermera con experiencia en cuidado al adulto mayor y procesos administrativos	2	Prestación de servicios 12 meses Turnos rotativos	3.000.000	3.000.000
	Auxiliar de enfermería	Auxiliares de enfermería con o sin experiencia con buen trato hacia los adultos mayores	5	Prestación de servicios Turnos rotativos	1.500.000	7.500.000
	Medico	Médico especialista en gerontología o con experiencia en el cuidado del adulto mayor	1	Prestación de servicios Contrato por horas semanales	3.000.000	3.000.000
	Terapeuta	Terapeuta respiratoria y física con experiencia en	2	Término indefinido por horas semanales y turnos rotativos	1.500.000	3.000.000



		atención al adulto mayor				
	Psicoterapeuta	Psicóloga o trabajadora social con experiencia en atención a la población adulta mayor	1	Término indefinido Por horas semanales	1.500.000	1.500.000
MERCADEO Y VENTAS	Vendedor	Persona con experiencia para vender servicios a la comunidad	1	Término indefinido Por horas semanales	2.500.000	2.500.000
FINANCIERA	Contador	Contador con experiencia mínima de 1 año	1 (por horas)	Prestación de servicio	1.000.000	1.000.000
ADMINISTRATIVO	Especialista en Administración para la salud	Persona con especialidad de administración para la salud con experiencia mínima de 1 año	1	Término indefinido	3.200.000	3.200.000
SOPORTE TECNICO	Biomédico	Profesional capacitado para el arreglo y mantenimiento de los equipos biomédicos	1	Prestación de servicios	1.200.000	1.200.000
Total (MO)						25.900.000

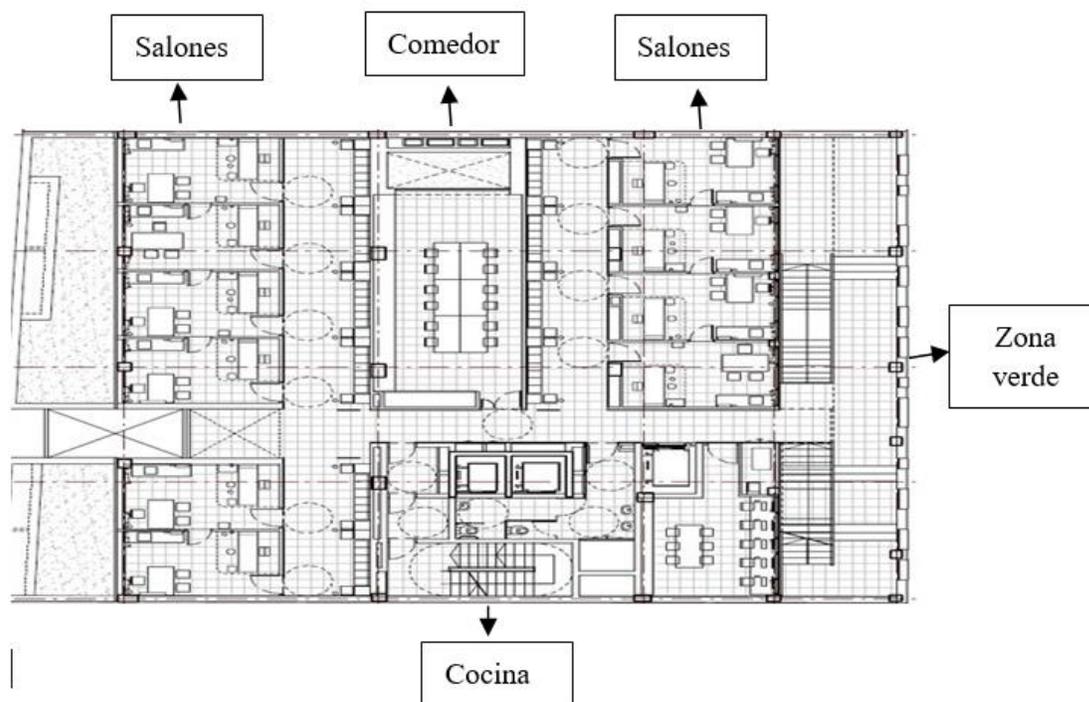
Fuente: Propia

4.6. Análisis de Localización

El centro día estará ubicado en un barrio de fácil acceso, donde las rutas públicas de transporte puedan pasar, donde se cuente con todos los servicios de acueducto, luz, gas y alcantarillado, un lugar tranquilo sin mucho ruido, con un vecindario amable y respetuoso. Un lugar donde puedan ingresar personas en sillas de ruedas, con un espacio amplio para atender a los usuarios y sus familias y donde puedan realizar actividades lúdicas sin correr peligro.

4.7. Propuesta de diseño de planta

Ilustración 9 Planos



Fuente: Propia

	<p>INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO</p>	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	17 de 88

Prototipo y validación del prototipo

Ilustración 10 Portafolio de servicios

Guardería



**Centro
Dia
Descanso
feliz**

*Un lugar donde puedes
disfrutar de tus años dorados*

**“Llegar a la vejez no
significa un
problema es un
privilegio que
queremos cuidar
con amor y
dignidad”**



Te ofrecemos:

- Terapia física y respiratoria.
- Cuidados de enfermería
- Atención médica especializada
- Recreación y entretenimiento
- Manualidades
- Atención psicosocial
- Alimentación nutricional
- Misa semanal
- Acompañamiento al cuidador
- Acompañamiento permanente involucrando a la familia

Contáctanos:
3246501134
-descansofeliz@centrodia.co.com

Fuente: Propia

 Universidad Católica de Manizales <small>INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	18 de 88

Plan Organizacional

6.1. Pensamiento estratégico:

A continuación, se mostrarán nuestros principios, misión, visión y objetivos de nuestra guardería centro día para el adulto mayor.

6.1.1. Principios Corporativos

Afecto: El lenguaje en nuestra guardería será siempre el cariño y la compañía hacia el otro permitiendo un buen ambiente laboral

Empatía: El personal será siempre empático ante el dolor y sufrimiento del otro.

Compromiso: El personal estará siempre comprometido con ayudar y satisfacer las necesidades de todos nuestros usuarios

Ética: El personal siempre mantendrá su ética profesional ante cualquier circunstancia

Respeto: la base para una buena convivencia en nuestra guardería

Solidaridad: Ser solidario con todos nuestros usuarios y estar siempre disponibles ante cualquier requerimiento.

Responsabilidad: Ser responsable en cuanto a su rol como profesional para brindar los cuidados necesarios a los usuarios.

 Universidad Católica de Manizales <small>INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	19 de 88

Cuidado: Nos referimos al conjunto de tareas que producen bienes y servicios que sirven para regenerar cotidiana y generacionalmente el bienestar físico y emocional de las personas, y que se producen normalmente en circuitos de intimidad y en el marco de los hogares

Paciencia: Es la actitud que lleva al ser humano a poder soportar contratiempos y dificultades para conseguir algún bien.

6.1.2. Misión de la Empresa

Centro día Descanso feliz tiene como propósito proporcionar un servicio integral y de calidad para el cuidado al adulto mayor, con respeto, amor y paciencia, teniendo en cuenta sus gustos y necesidades, basados en un trato humano para dignificar la vejez y la calidad de vida, garantizando a través de servicios especializados de guardería para el adulto mayor, que permita a las familias y cuidadores brindar a sus seres queridos los mejores cuidados y experiencias.

6.1.3. Visión de la Empresa

Centro día Descanso Feliz es en el 2030 la mejor opción de guardería para el adulto mayor en la ciudad de Manizales, tanto en instalaciones como en calidad humana para la prestación del servicio, logrando apertura de nuevas sedes en Pereira, Armenia y Medellín posicionándose como la mejor oferta del mercado para la atención hacia el adulto mayor.

6.1.4. Objetivos Estratégicos

Brindar atención de calidad con humanidad a nuestros usuarios.

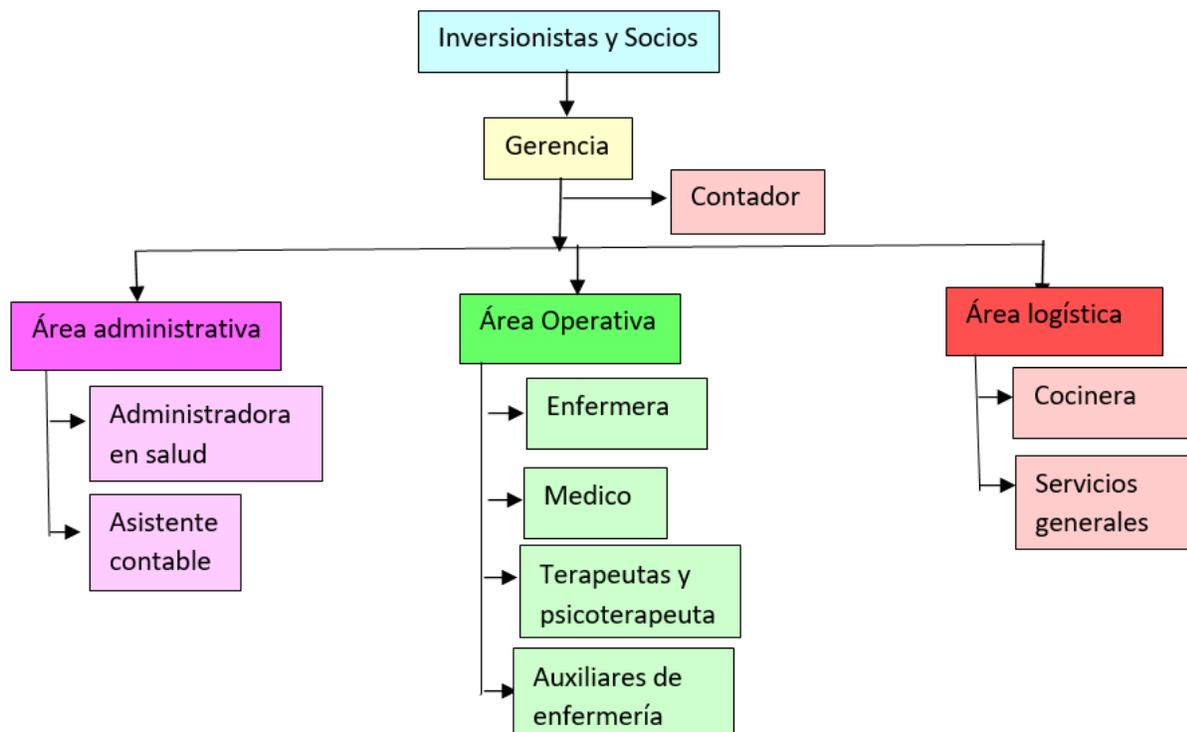
Ser reconocidos a nivel nacional como una excelente guardería para el adulto mayor.

Lograr el crecimiento económico que permita garantizar la operación y resultados.

financieros y sociales que responda a los intereses de sus grupos de interés.

6.2. Estructura organizacional

Ilustración 11 Estructura organizacional



Fuente: Propia

 Universidad Católica de Manizales <small>INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	21 de 88

6.3. Análisis Legal y Normativo

6.3.1. Legislación aplicable

Para la construcción del centro día se deben cumplir unos lineamientos legales y se deben conocer la protección que nos brindan las leyes para la creación de este, enunciadas a continuación:

Ley 1276 del 2009: Esta ley tiene como objetivo “la protección a las personas de la tercera edad (o adultos mayores) de los niveles I y II de SISBEN, a través de los Centros Vida, como instituciones que contribuyen a brindarles una atención integral a sus necesidades y mejorar su calidad de vida.” (Departamento administrativo de la función pública. MDS). Los centros días que van a brindar servicios a personas afiliadas al SISBEN deben cumplir con unas estampillas municipales y departamentales para ser subsidiado con un 70% del recaudo total.

En el artículo 12 de la presente Ley dice “La entidad territorial organizará los Centros Vida, de tal manera que se asegure su funcionalidad y un trabajo interdisciplinario en función de las necesidades de los Adultos Mayores; contará como mínimo con el talento humano necesario para atender la dirección general y las áreas de Alimentación, Salud, Deportes y Recreación y Ocio Productivo, garantizando el personal que hará parte de estas áreas para asegurar una atención de alta calidad y pertinencia a los Adultos Mayores beneficiados, de acuerdo con (los requisitos que establece para, el talento

 Universidad Católica de Manizales <small>INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	22 de 88

humano de este tipo de centros, el Ministerio de la Protección Social.” (Departamento administrativo de la función pública. MDS).

Ley 1315 de 2009: Esta ley establece las condiciones mínimas que le brinden dignidad al adulto mayor en el centro día, cuyo objetivo es “garantizar la atención y prestación de servicios integrales con calidad al adulto mayor en las instituciones de hospedaje, cuidado, bienestar y asistencia social” (Departamento administrativo de la función pública. MDS).

En el artículo 3 de esta ley habla sobre “. Restricciones en el ingreso a las instituciones. No podrán ingresar a los centros de protección social y centros de día, aquellas personas que presenten alteraciones agudas de gravedad u otras patologías que requieran asistencia médica continua o permanente.” (Departamento administrativo de la función pública. MDS).

También habla sobre los documentos que se deben tener para prestar el servicio, los cuales son: autorización para su funcionamiento e instalación donde especifique el nombre, dirección, teléfono, correo electrónico del establecimiento, el NIT o RUT, domicilio del titular y representante legal, documentos que acrediten el dominio del inmueble o el derecho para usarlo con tal beneficio, plano o croquis con todas las dependencias, certificación de condiciones eléctricas, de acueducto y gas, reglamento interno incluyendo los tipos de contratos, plan de evacuación ante emergencias y un sistema de PQRSF.

 Universidad Católica de Manizales <small>INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	23 de 88

Ley 9 de 1979: Esta Ley habla sobre las condiciones ambientales y de protección

al mismo: “ a) Las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para preservar, restaurar u mejorar las condiciones necesarias en lo que se relaciona a la salud humana; b) Los procedimientos y las medidas que se deben adoptar para la regulación, legalización y control de los descargos de residuos y materiales que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del Ambiente.” (Congreso Nacional de Colombia).

Habla sobre el control sanitario del uso del agua, residuos líquidos, residuos sólidos, disposición de excretas, emisiones atmosféricas y áreas de captación.

Resolución 24 del 2017: “Por medio de la cual se establecen los requisitos mínimos esenciales que deben acreditar los Centros Vida y se establecen las condiciones para la suscripción de convenios docente-asistenciales (Ministerio de Salud y Protección Res. 24 del 17). Para la autorización del funcionamiento de un centro día, se deberá cumplir con los siguientes documentos:

“ a) Nombre, dirección, teléfonos y correo electrónico del Centro Vida; b) Nombre, identificación y domicilio del representante legal, c) Documentos que acrediten el dominio del inmueble o de los derechos para ser utilizados por parte del establecimiento a través de su representante legal; d) Plano o croquis a escala de todas las dependencias, e) Acreditar que cumple con los requisitos de prevención y protección contra incendios, y condiciones sanitarias y ambientales básicas que establece la Ley 9 de 1979 y demás disposiciones relacionadas con la materia; f) Certificación de las

 Universidad Católica de Manizales <small>INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	24 de 88

condiciones eléctricas y de gas del inmueble, emitida por un instalador autorizado; g) Identificación del director responsable con copia de su título de formación tecnológica o profesional, carta de aceptación del cargo y horario en que se encuentra o se encontrará en el establecimiento; h) Planta del personal con que funciona o funcionará el Centro Vida, con su sistema de turnos” (Ministerio de Salud y Protección Res. 24 del 17)

Existen unos estándares aplicables para el funcionamiento de un centro día los cuales son: Talento humano (con calidad y pertinencia en la atención al adulto mayor), infraestructura (entorno seguro y sano), dotación (elementos, equipos y tecnologías necesarias para atender al adulto mayor), gestión (procedimientos administrativos necesarios para garantizar la organización, sostenibilidad y permanencia del centro día), valoración integral y plan personalizado de atención (atención integral y continua en el centro día) y calidad de vida (bienestar de las personas adultas mayores como resultado del plan estratégico del centro día).

El centro día debe estar preparado para un seguimiento, vigilancia y control por parte del ministerio de salud.

Lineamientos técnicos para los centros de promoción y protección social para personas mayores: Nos habla sobre las políticas y leyes que deben cumplir los centros días para protección del adulto mayor como son: Política pública de persona mayor (“La Política Nacional de Envejecimiento y Vejez está dirigida a toda la población residente en Colombia y en especial a la población mayor de 60 años, con énfasis en

 Universidad Católica de Manizales <small>INSTITUTO DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	25 de 88

aquella que se encuentra en condiciones de extrema pobreza, dependencia y vulnerabilidad social, económica, de género, y étnica” (Ministerio de la protección social)), marco jurídico el cual resume todas las leyes y normas relacionadas con este segmento (la constitución política de 1991, la ley 797 del 23 de enero del 2003, ley 100 de 1993), aumento en la cotización, incremento en la edad para adquirir pensión, plantilla integrada de pago de aportes, decreto 1011 del 2006 (Sistema Obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud del sistema general de seguridad social en salud), ley 12 de 1987 (se suprimen barreras arquitectónicas que impidan la movilidad de personas adultas mayores o en condición de discapacidad), ley 361 de 1997 (mecanismos de integración social de las personas con limitación), decreto 1660 del 2003 (accesibilidad a los medios de transporte para las personas en condición de discapacidad) , resolución 6507 de 1997 (modelos de estatutos para centros de atención al anciano), ley 10 de 1990 (“Cumplir las normas técnicas dictadas por el Ministerio de Salud para la construcción de obras civiles, dotaciones básicas y mantenimiento integral de instituciones del primer nivel de atención en salud, o para los centros de bienestar del anciano” (Ministerio de la protección social)), ley 715 del 2001 (normas orgánicas en materia de recursos y competencias en educación y salud), ley 105 de 1993 (disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones), decreto 1538 del 2005 (accesibilidad al espacio público y la vivienda), ley 882 del 2004 (incremento de penas a personas que maltraten a una persona mayor).

 Universidad Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	26 de 88

6.3.2. Tipo de sociedad:

El centro día funcionará como una S.A.S. la cual podrá construirse por una o más personas naturales o jurídicas, quienes sólo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes

6.3.3. Obligaciones y beneficios:

Entre las obligaciones para el centro día están: la solicitud de habilitación del servicio, una infraestructura y accesibilidad requerida para la habilitación, tener personal capacitado y cumplir con pago de impuestos y cumplimiento del contrato. También es una obligación pagar seguridad social a los empleados, se les paga ARL según el riesgo, auxilio de transporte para quienes ganen un salario mínimo legal vigente, caja de compensación y pensión, está en la obligación de pagar prestaciones sociales como son la prima de servicios, cesantías, intereses de cesantías y vacaciones.

Entre los beneficios tributarios para jóvenes emprendedores está: según la ley se reducirá la carga tributaria que enfrentan las empresas. La tarifa de renta se irá reduciendo del 33% al 30%

en los próximos 4 años. Además, la Ley permite la deducción en el impuesto de renta de los gastos en IVA de la inversión en capital y de los pagos del impuesto de Industria y Comercio.

	<p style="text-align: center;">INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO</p>	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	27 de 88

Plan de Gestión de Riesgos

Tabla 11 Plan de gestión de riesgos

CATEGORÍA	RIESGO	NIVEL	ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN	ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN
POLÍTICAS	Constantes cambios de políticas que involucren al adulto mayor y los centros días.	Alto	Informarse bien para votar por aquellos que fomenten e incluyan políticas para el beneficio del adulto mayor y los centros días.	NA
ECONÓMICAS	Aumento de los impuestos, servicios e insumos médicos para el cuidado del adulto mayor	Alto	Ahorrar el consumo de servicios y de insumos de una manera consciente	Tener un ahorro en el fondo de todos los socios
SOCIOCULTURALES	Red de apoyo: Hay un gran porcentaje de adultos mayores que no cuentan con una red de apoyo lo cual genera un abandono para esta persona y un sentimiento de desprotección y minusvalía. (Salud MD 2014).	Medio	Fomentando el tiempo en familia y la importancia de apoyar al adulto mayor, de escucharlo y tener en cuenta sus gustos y limitaciones	Un programa integral donde los cuidadores o familiares puedan intervenir activamente en su cuidado
TECNOLOGÍAS	Manejo de la tecnología: Para esta población ha sido difícil adaptarse a la tecnología, creando más barreras a la hora de acceder a distintos servicios los cuales hoy en día la mayoría funcionan de manera digital o por medio de tecnologías. Karina Fuerte abril 17 del 2020.	Bajo	Cursos donde se les enseñe el uso de las TICS y las diferentes herramientas tecnológicas buscando su comodidad, facilidad y beneficio.	Educación básica sobre las TICS
AMBIENTALES	Factores Ambientales: la contaminación del aire, el agua y el suelo, la exposición a los productos	Medio	Disminuir la contaminación por parte del centro día para ayudar al medio ambiente	Educar a los usuarios y personal sobre la importancia de cuidar el

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	28 de 88

	químicos, el cambio climático y la radiación ultravioleta, contribuyen a más de 100 enfermedades o traumatismos			medio ambiente y las formas en que se puede hacer.
LEGALES	Cambios constantes y modificaciones de las leyes que cobijan al adulto mayor o a los centros días	Alto	Consultar bien las leyes para tomar decisiones a tiempo y en beneficio del centro día y el usuario	Conocer las leyes
PRODUCTO / SERVICIO	No cumplir las expectativas esperadas por el usuario y su cuidador	Alto	Crear un plan de atención integral de cuidado individualizado, teniendo en cuenta las características y necesidades específicas de cada usuario	Atención de calidad enfocada en el trato humano y digno
ORGANIZACIONAL	Conflicto entre socios Quiebra Muerte de un socio	Alto	Comunicación asertiva y toma de decisiones en conjunto	Comunicación asertiva y escucha
SEGMENTO/MERCADO	Insatisfacción del servicio Cambios de preferencias	Alto	Cuidado de calidad que cumpla con todas las expectativas del usuario	Realización de encuestas de satisfacción constantes para mirar en que aspectos se debe mejorar.

Fuente: Propia

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	29 de 88

Plan Financiero

8.1. Gastos operativos

En esta tabla se muestran los gastos preoperativos, es decir, los gastos que se deben realizar antes de iniciar labores, como la adecuación del hogar y los requisitos mínimos de habilitación.

Ilustración 12 Gastos preoperativos

Gastos Preoperativos			
Concepto	Especificaciones	Valor Unitario	Valor total
Adecuacion del hogar centro dia	Adecuacion de rampa	\$ 5.000.000	\$ 16.520.000
	Instalaciones electricas	\$ 2.000.000	
	Pintura	\$ 600.000	
	Adecuacion de baños	\$ 2.000.000	
	Adecuacion de cocina	\$ 5.220.000	
	Adecuacion de salones	\$ 1.000.000	
	Adecuacion zona verde	\$ 700.000	
Contingencia	Evento o emergencia	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000
Gastos legales	Derechos de matricula a camara y comercio	\$ 48.000	\$ 268.004
	Foemulario RUES	\$ 6.500	
	Registro camar y comercio	\$ 154.000	
	Gastos notariales + IVA	\$ 59.504	
		TOTAL	\$ 18.788.004

Fuente: Propia

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	30 de 88

8.2. Inversiones iniciales

En las inversiones iniciales entran todos los insumos que se necesitan para la habilitación del centro día, a continuación, se describe el insumo, el valor unitario y el valor para la cantidad que se necesita.

Tabla 12 Inversiones iniciales

Inversiones Iniciales				
Descripción	Función	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Camilla rígida para inmovilizar marca NIDO LATAM	Camilla plástica para inmovilizar por completo na un paciente	1	\$ 150.000	\$ 150.000
DEA desfibrilador Mindray C2	Desfibrilador externo	1	\$ 5.700.000	\$ 5.700.000
Carro de distribución de medicamentos IMP	Carro para dispensar los medicamentos de cada paciente por día	1	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
Camilla Diván fija + escalerilla de 2 pasos modelo CDFN	camilla fija para examen general	1	\$ 300.000	\$ 300.000
Kit con bala de oxígeno de 682 litros marca Kramer	Cilindro en aluminio para oxígeno + regulador con manguera + carro porta cilindro	2	\$ 700.000	\$ 1.400.000

Tensiómetro digital de brazo automático CONTEC08A	Equipo para medir la tensión arterial y el pulso	1	\$ 250.000	\$ 250.000
Pc de mesa 8gb Intel Xeon X3430	Computador de mesa para procesos administrativos	2	\$ 600.000	\$ 1.200.000
Impresora a color multifunción Canon Pixma G3110	Impresora multifuncional para procesos administrativos	1	\$ 500.000	\$ 500.000
Resma de papel carta Reprograf x500	Insumos de oficina para procesos administrativos y lúdicos con los adultos mayores	5	\$ 18.000	\$ 90.000
Cosedora marca Offi esco		3	\$ 8.000	\$ 24.000
Lapiceros Paper Mate Kilométrico caja x 60		2	\$ 30.000	\$ 60.000
Lápices grafito HB N° 2 Marca Offi esco x12		2	\$ 8.200	\$ 16.400
Set de marcadores borrables x 8 marca Expo		2	\$ 20.000	\$ 40.000
Caja de marcadores x 12 Sharpie negro permanente		2	\$ 25.000	\$ 50.000
Tablero acrílico blanco 120 x 80 cm		1	\$ 100.000	\$ 100.000
Caja de borradores Siborra Ref. 024 x 6 unidades		3	\$ 3.300	\$ 9.900
Caja de sacapuntas metálico A1002 x 24 unidades		2	\$ 8.200	\$ 16.400
Caja de colores Maped x 48 unidades		2	\$ 30.000	\$ 60.000
Nevera compacta tamaño grande 7.5 marca RCA		Nevera grande compacta con capacidad de 7.5 pies cúbicos	1	\$ 4.000.000
Estufa Haceb de piso 6 puestos	Estufa a gas en acero inoxidable de 6 puestos para preparar alimentos	1	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
Vajilla Caribe 4 puestos 16 piezas	Vajilla 4 puestos para servir alimentos	3	\$ 55.000	\$ 165.000

Batería de cocina 7 piezas ILKO Antiadherente	Batería de ollas antiadherentes para preparar alimentos	3	\$ 130.000	\$ 390.000
Juego de cubiertos Free Home 24 piezas	Juego de cubiertos de 6 puestos	2	\$ 40.000	\$ 80.000
Jeringas de 10 cc	Insumos biomédicos para realizar curaciones o administrar medicamentos	50	\$ 800	\$ 40.000
Gasas estériles. X 3		25	\$ 3.000	\$ 75.000
Compresas estériles		10	\$ 15.000	\$ 150.000
Apósitos estériles caja x 100		1	\$ 45.000	\$ 45.000
Vaselina x 500 gr		5	\$ 11.000	\$ 55.000
Cloruro de sodio al 9% de 100 cc		5	\$ 3.200	\$ 16.000
Agua destilada x 250 cc		5	\$ 5.000	\$ 25.000
Clorhexidina jabón y solución		5	\$ 5.000	\$ 25.000
Sondas folley #14 paq. x 100		1	\$ 70.000	\$ 70.000
Humidificadores		5	\$ 25.000	\$ 125.000
Guantes estériles		10	\$ 2.000	\$ 20.000
Equipo de puntos pequeño		2	\$ 12.000	\$ 24.000
Riñoneras		10	\$ 8.000	\$ 80.000
Patos		10	\$ 8.000	\$ 80.000
Pisingos		10	\$ 8.000	\$ 80.000
Guantes de látex caja x 100	Elemento de protección personal para realizar procedimientos médicos	25	\$ 35.000	\$ 875.000
Monogafas		5	\$ 5.500	\$ 27.500
Batas desechables		15	\$ 5.000	\$ 75.000
Tapabocas		20	\$ 15.000	\$ 300.000
Balones plásticos	Insumos para terapia física respiratoria y actividades lúdicas	3	\$ 10.000	\$ 30.000
Mancuernas de 1 kg kit x 4		2	\$ 180.000	\$ 360.000
Juegos de mesa surtidos		10	\$ 12.000	\$ 120.000
Lazo para saltar		10	\$ 3.000	\$ 30.000
Palos de escoba		10	\$ 2.000	\$ 20.000



Mesa banquetera plegable marca Rimax	Multifuncional	7	\$ 350.000	\$ 2.450.000
Silla eterna con brazos marca Rimax	Multifuncional	24	\$ 45.000	\$ 1.080.000
			TOTAL	\$ 23.879.200

Fuente: Propia

8.3. Depreciación

En esta tabla se muestran los insumos o materiales que tienen una vida útil en nuestra empresa y los cuales se irá depreciando conforme el paso del tiempo, esta depreciación se muestra monetariamente.

Ilustración 13 Depreciación

Depreciación					
Activo	Valor activos	Cuota de salvamento	Valor a depreciar	Vida útil	Depreciación mensual
Muebles y encerados	\$ 16.045.475	\$ 3.209.095	\$ 12.836.380	10	\$ 106.970
Equipos biomédicos	\$ 8.539.900	\$ 1.707.980	\$ 6.831.920	10	\$ 56.933
Equipos de cómputo	\$ 1.782.000	\$ 356.400	\$ 1.425.600	10	\$ 11.880
Equipos de oficina	\$ 116.800	\$ 23.360	\$ 93.440	10	\$ 779

Fuente: Propia

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>INSTITUTO VESPERTINO DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	34 de 88

8.4. Nómina de Recursos humanos

A continuación, se mostrará la nómina de recursos humanos donde se iniciará con un personal limitado y con el paso del tiempo iremos ampliando esta nómina según las necesidades del centro día.

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	35 de 88

Ilustración 14 Nomina de recursos humanos proyectada a 3 años

Nomina administrativa	DEVENGADO		GASTOS DE PARAFISCALES										PRESTACIONES SOCIALES						
	Sueldo basico	Auxilio de transporte	Dias laborados	Total devengado	ARL					Total a pagar en ARL	Caja de compensacion Total a pagar	Pension Empleador	Total a pagar en parafiscales	Prima de servicios	Cesantias	Intereses de Cesantias	Vacaciones	Total a pagar prestaciones sociales	
					Riesgo clase y % a pagar														
					I	II	III	IV	V										
Enfermera	\$ 2.000.000	\$ -	30	\$2.000.000			X			\$ 48.720	\$ 80.000	\$ 240.000	\$ 368.720	\$ 166.600	\$ 166.600	\$20.000	\$ 83.400	\$ 436.600	
Auxiliar de enfermeria	\$ 1.000.000	\$ 117.172	30	\$1.117.172			X			\$ 24.360	\$ 40.000	\$ 120.000	\$ 160.000	\$ 83.300	\$ 83.300	\$10.000	\$ 41.700	\$ 218.300	
Medico	\$ 2.000.000	\$ -	30	\$2.000.000			X			\$ 48.720	\$ 80.000	\$ 240.000	\$ 368.720	\$ 166.600	\$ 166.600	\$20.000	\$ 83.400	\$ 436.600	
Cocinera	\$ 1.000.000	\$ 117.172	30	\$1.117.172	X					\$ 5.220	\$ 40.000	\$ 120.000	\$ 165.220	\$ 83.300	\$ 83.300	\$10.000	\$ 41.700	\$ 218.300	
			Total	\$6.234.344						Total	\$ 127.020	\$ 200.000	\$ 600.000	\$ 1.062.660	\$ 499.800	\$ 499.800	\$60.000	\$250.200	\$ 1.309.800

PROYECCION SALARIAL			
AÑO			
2022	2023	2024	2025
10,07%	6,23%	6,23%	6,23%
\$ 2.500.000	\$ 2.655.750	\$ 2.821.203	\$ 2.996.964,19
\$ 1.000.000	\$ 1.062.300	\$ 1.128.481	\$ 1.198.786
\$ 2.000.000	\$ 2.124.600	\$ 2.256.963	\$ 2.397.571
\$ 1.000.000	\$ 1.062.300	\$ 1.128.481	\$ 1.198.786
\$ 6.500.000	\$ 6.904.950	\$ 7.335.128	\$ 7.792.107

Fuente: Propia

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	36 de 88

8.5. Necesidades de financiación

Entre las inversiones iniciales está la unión de socios y la solicitud de un crédito con una entidad bancaria por \$100.000.000 los cuales se describen a continuación cómo serán financiados.

Tabla 13 Necesidades de financiación

Monto:	\$ 100.000.000				
Cuotas:	50				
Interés anual:	18,12%				
Interés Men:	1,51%				
Cuotas	Capital	Interés	Seguro de vida	Valor cuota mensual	Saldo
1	\$ 1.353.485	\$ 1.510.000	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 100.000.000
2	\$ 1.373.923	\$ 1.489.562	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 98.646.514
3	\$ 1.394.669	\$ 1.468.816	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 97.272.591
4	\$ 1.415.728	\$ 1.447.756	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 95.877.922
5	\$ 1.437.106	\$ 1.426.379	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 94.462.193
6	\$ 1.458.806	\$ 1.404.678	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 93.025.086
7	\$ 1.480.834	\$ 1.382.650	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 91.566.280
8	\$ 1.503.195	\$ 1.360.290	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 90.085.445
9	\$ 1.525.893	\$ 1.337.591	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 88.582.250
10	\$ 1.548.934	\$ 1.314.550	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 87.056.357
11	\$ 1.572.323	\$ 1.267.429	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 85.507.422
12	\$ 1.596.065	\$ 1.267.420	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 83.935.099
13	\$ 1.620.166	\$ 1.243.319	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 82.339.003
14	\$ 1.644.630	\$ 1.218.854	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 80.718.867
15	\$ 1.669.464	\$ 1.194.020	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 79.074.237
16	\$ 1.694.673	\$ 1.168.812	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 77.404.772
17	\$ 1.720.262	\$ 1.143.222	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 75.710.099
18	\$ 1.746.238	\$ 1.117.246	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 73.989.836
19	\$ 1.772.607	\$ 1.090.878	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 72.243.597
20	\$ 1.799.373	\$ 1.064.111	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 70.470.990

21	\$ 1.826.544	\$ 1.036.941	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 68.671.616
22	\$ 1.854.124	\$ 1.009.360	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 66.845.072
23	\$ 1.882.122	\$ 981.363	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 64.990.947
24	\$ 1.910.542	\$ 952.943	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 63.108.825
25	\$ 1.939.391	\$ 924.094	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 61.198.283
26	\$ 1.968.676	\$ 894.809	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 59.258.892
27	\$ 1.998.403	\$ 865.082	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 57.290.216
28	\$ 2.028.579	\$ 834.906	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 55.291.812
29	\$ 2.059.210	\$ 804.274	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 53.263.233
30	\$ 2.090.304	\$ 773.180	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 51.204.023
31	\$ 2.121.868	\$ 741.617	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 49.113.718
32	\$ 2.153.908	\$ 709.576	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 46.991.850
33	\$ 2.186.432	\$ 677.052	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 44.837.941
34	\$ 2.219.447	\$ 644.037	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 42.651.509
35	\$ 2.252.961	\$ 610.524	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 40.432.061
36	\$ 2.286.981	\$ 576.504	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 38.179.100
37	\$ 2.321.514	\$ 541.971	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 35.892.119
38	\$ 2.356.569	\$ 506.916	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 33.570.604
39	\$ 2.392.153	\$ 471.331	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 31.214.035
40	\$ 2.428.275	\$ 435.210	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 28.821.881
41	\$ 2.464.941	\$ 398.543	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 26.393.606
42	\$ 2.592.162	\$ 361.322	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 23.928.664
43	\$ 2.539.945	\$ 323.540	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 21.426.502
44	\$ 2.578.298	\$ 285.187	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 18.886.556
45	\$ 2.617.239	\$ 246.254	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 16.308.258
46	\$ 2.656.750	\$ 206.734	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 13.691.027
47	\$ 2.696.867	\$ 166.617	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 11.034.276
48	\$ 2.737.590	\$ 125.894	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 8.337.408
49	\$ 2.778.928	\$ 84.557	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 5.599.818
50	\$ 2.820.890	\$ 42.595	\$ 120.000	\$ 2.983.458	\$ 2.820.890

Fuente: Propia

8.6. Costos y gastos fijos mensuales

En la siguiente gráfica se muestran los costos y gastos que tendría nuestro negocio mensualmente y luego proyectado a 3 años.

Ilustración 15 Costos y gastos fijos mensuales

Costos o gastos	Valor mensual	Años de proyeccion			
		2022	2023	2024	2025
Nomina administrativos	\$ 6.234.34	\$ 74.812.1	\$ 77.243.522	\$ 79.823	\$ 82.872
Cargas sociales administrativos	\$ 1.309.80	\$ 15.717.6	\$ 16.228.422	\$ 16.770	\$ 17.411
Asesorias financieras	\$ 1.000.00	\$ 12.000.0	\$ 12.390.000	\$ 12.803	\$ 13.292
Papeleria e insumos	\$ 102.500	\$ 1.230.00	\$ 1.269.975	\$ 1.312	\$ 1.362
Servicio publico de acueducto	\$ 100.000	\$ 1.200.00	\$ 1.239.000	\$ 1.239	\$ 1.286
Servicio publico de gas	\$ 40.000	\$ 480.000	\$ 495.600	\$ 495.60	\$ 514.53
servicio publico de energia electrica	\$ 80.000	\$ 960.000	\$ 991.200	\$ 1.024	\$ 1.063
Servicio de internet y telefonía	\$ 70.000	\$ 840.000	\$ 867.300	\$ 896.26	\$ 930.50
EMI Medicina prepagada	\$ 200.000	\$ 2.400.00	\$ 2.478.000	\$ 2.560	\$ 2.658
Mercado	\$ 1.000.00	\$ 12.000.0	\$ 12.390.000	\$ 12.803	\$ 13.292
Productos de aseo	\$ 300.000	\$ 3.600.00	\$ 3.717.000	\$ 3.841	\$ 3.987
Total costos y gastos	\$ 10.436.6	\$ 125.239	\$ 129.310.01	\$ 133.57	\$ 138.67
		Inflacion esperada años	2023	2024	2025
			3,25%	3,34%	3,82%

Fuente: Propia

8.7. Costos de producción

En esta gráfica se mostrará el costo de producción, es decir cuánto nos sale producir este servicio.



Ilustración 16 Costos de producción

Material empleado			
Descripcion	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Hojas de papel	50	\$ 36	\$ 1.800
Lapices	10	\$ 683	\$ 6.833
Lapiceros	10	\$ 500	\$ 5.000
Colores caja	1	\$ 30.000	\$ 30.000
Marcadores	5	\$ 2.083	\$ 10.417
Borradores	10	\$ 550	\$ 5.500
Sacapuntas	5	\$ 342	\$ 1.708
Jeringas	20	\$ 800	\$ 16.000
Gasas	5	\$ 3.000	\$ 15.000
Clorhexidina	10	\$ 5.000	\$ 50.000
Insumos de ase	1	\$ 80.000	\$ 80.000
Mercado	1	\$ 150.000	\$150.000
		Total	\$372.258
Cantidad de servicio			1
Costo por servicio			\$ 372.258
Proyeccion de servicios a vender			10
Costo total			\$ 3.722.58

Fuente: Propia

8.8. Proyección en ventas

En esta gráfica se muestra la proyección de ventas proyectada a 3 años, viendo así el aumento de los usuarios por lo tanto también el aumento de los ingresos.

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	40 de 88

Ilustración 17 Proyección de ventas Proyectada a 3 años

PROYECCION DE CANTIDADES											
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
10	10	10	12	15	15	16	17	17	18	19	20
PROYECCION DE PRECIOS / PRECIO VENTA UNITARIO											
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
PROYECCION VENTAS EN DINERO											
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$ 15.000.000	\$ 15.000.000	\$ 15.000.000	\$ 18.000.000	\$ 22.500.000	\$ 22.500.000	\$ 24.000.000	\$ 25.500.000	\$ 25.500.000	\$ 27.000.000	\$ 28.500.000	\$ 30.000.000

Proyeccion a 3 años			
	Porcentaje de aumento en ventas		
	42%	55%	61%
2022	2023	2024	2025
179	254	394	634
2022	2023	2024	2025
	12%	14%	15%
\$ 1.500.000	\$ 1.680.000	\$ 1.915.200	\$ 2.202.480
2022	2023	2024	2025
	12%	14%	15%
\$ 30.000.000	\$ 33.600.000	\$ 38.304.00	\$ 44.049.600

Fuente: Propia

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	41 de 88

8.2. Estado de pérdidas y ganancias

A continuación, se mostrará el estado de resultados donde se observará las ganancias en el primer año.

Ilustración 18 Estado de resultados

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Ventas	\$15.000.000	\$ 15.000.000	\$15.000.000	\$ 18.000.000	\$22.500.000	\$22.500.000	\$ 24.000.000	\$ 25.500.000	\$25.500.000	\$ 27.000.000	\$28.500.000	\$ 30.000.000
Costos variables	\$ 3.722.583	\$ 3.722.583	\$ 3.722.583	\$ 4.467.100	\$ 5.583.875	\$ 5.583.875	\$ 5.956.133	\$ 6.328.392	\$ 6.328.392	\$ 6.700.650	\$7.072.908	\$ 7.445.167
Utilidad bruta	\$11.277.417	\$ 11.277.417	\$11.277.417	\$ 13.532.900	\$ 16.916.125	\$16.916.125	\$ 18.043.867	\$ 19.171.608	\$19.171.608	\$20.299.350	\$21.427.092	\$ 22.554.833
Gastos de administracion	\$10.436.644	\$ 10.436.644	\$10.436.644	\$ 10.436.644	\$ 10.436.644	\$10.436.644	\$ 10.436.644	\$ 10.436.644	\$10.436.644	\$ 10.436.644	\$ 10.436.644	\$ 10.436.644
Total utilidad antes de impue	\$ 840.773	\$ 840.773	\$ 840.773	\$ 3.096.256	\$ 6.479.481	\$ 6.479.481	\$ 7.607.223	\$ 8.734.964	\$ 8.734.964	\$ 9.862.706	\$10.990.448	\$ 12.118.188
Reserva legal 10%	\$84.077	\$84.077	\$84.077	\$309.626	\$647.948	\$647.948	\$760.722	\$873.496	\$873.496	\$986.271	\$1.099.045	\$1.211.819
Impuesto renta 35%	\$294.270	\$294.270	\$294.270	\$1.083.690	\$2.267.818	\$2.267.818	\$2.662.528	\$3.057.238	\$3.057.238	\$3.451.947	\$3.846.657	\$4.241.366
MARGEN NETO	\$ 462.425	\$ 462.425	\$ 462.425	\$ 1.702.941	\$ 3.563.715	\$ 3.563.715	\$ 4.183.972	\$ 4.804.230	\$ 4.804.230	\$ 5.424.488	\$6.044.746	\$ 6.665.004

Fuente: Propia

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	42 de 88

8.3. Punto de equilibrio

En este ítem se mostrará el punto de equilibrio, es decir el monto y las ventas mínimas que se necesitan en la empresa para tener un equilibrio, sin pérdidas ni ganancias.

Ilustración 19 Punto de equilibrio

Descripcion	Presupuesto de venta por mes	Porcentaje de participacion	Precio	Costos variables	Costo fijo	Margen de contribucion	Ventas
Servicio	10	100%	\$ 1.500.000	\$ 372.258	\$ 10.436.644	\$1.127.742	\$15.000.000
Total ventas	10	100%	\$ 1.500.000	\$ 372.258	\$ 10.436.644	\$1.127.742	\$15.000.000

Punto de equilibrio en unidades	9,4
Punto de equilibrio en pesos	\$14.159.227

Fuente: Propia

Conclusiones y recomendaciones

El presente estudio permite concluir que el modelo de negocio para el centro día descanso feliz para el adulto mayor en la ciudad de Manizales es viable, existe una necesidad real detectada en un segmento de mercado que está en crecimiento por la misma tendencia demográfica, dicho mercado valora positivamente la propuesta de valor diseñada en el modelo de negocio.

 Universidad Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD DE EDUCACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	43 de 88

La validación inicial del modelo de negocio arroja resultados positivos y permite establecer criterios importantes a tener en cuenta en la cadena de valor del servicio, tanto las hipótesis de: segmento, problema, necesidad, solución, propuesta de valor y canales se validan y confirman que la iniciativa de emprendimiento tiene una respuesta positiva inicial en el mercado.

Existe una demanda de servicios que muestra un potencial de mercado atractivo lo que permite establecer una proyección de ventas con posibilidades reales de crecimiento en el corto y mediano plazo

El estudio técnico permitió establecer que se tienen las claridades y competencias disciplinares suficientes para la prestación del servicio, los procesos y procedimientos cumplen con criterios de calidad que soporta la propuesta de valor y el análisis de requerimientos, de localización y el portafolio de servicios muestran la viabilidad técnica de la propuesta.

El estudio administrativo permitió concluir que a iniciativa requiere de un personal capacitado tanto para el área administrativa como para el área operativa, que cuente con experiencia en la atención al adulto mayor para brindar una atención de calidad y que este debe introyectar el marco estratégico de la iniciativa y su propuesta de valor para garantizar el éxito de la empresa.

Con el análisis legal y de riesgos se concluye que existen una serie de factores normativos y de contexto interno y externo a la propuesta que tiende a beneficiar y

 Universidad Católica de Manizales <small>INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	44 de 88

regula el funcionamiento del centro día, lo que demanda una constante actualización de las normas disminuyendo los riesgos en la prestación del servicio.

Se concluye que uno de los riesgos más importantes para el negocio esta en el factor producto en lo referente a la calidad del servicio en relación al cuidado del usuario, así como la seguridad y salud del cliente externo e interno. Igualmente, la competencia es un riesgo latente, pero enfrentable con estrategia y diferenciación. Los demás tipos de riesgos como ambientales, políticos, económicos y sociales pueden ser prevenibles y controlados.

El estudio financiero permite concluir que el modelo es viable, la inversión inicial se recupera en el mediano plazo y el punto de equilibrio y la rentabilidad del negocio es pertinente para una proyección de ventas en el corto plazo.

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	45 de 88

Bibliografía

1. (S/f). Msdmanuals.com. Recuperado el 31 de mayo de 2022, de <https://www.msdmanuals.com/es-co/hogar/salud-de-las-personas-de-edad->
2. Besdine, R. W. (s/f). *Cambios corporales relacionados con el envejecimiento*. Manual MSD versión para público general. Recuperado el 31 de mayo de 2022, de <https://www.msdmanuals.com/es-co/hogar/salud-de-las-personas-de-edad-avanzada/envejecimiento-del-organismo/cambios-corporales-relacionados-con-el-envejecimiento>
3. Alcalá, R. G. (2015, julio 24). *Deterioro cognitivo en adultos mayores*. El Universal. <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/cultura/letras/2015/07/24/deterioro-cognitivo-en-adultos-mayores>
4. Agudelo Cifuentes, M. C., Cardona Arango, D., Segura Cardona, A. M., & Restrepo-Ochoa, D. A. (2020). Maltrato al adulto mayor, un problema silencioso. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 38(2), 1–11. <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.e331289>
5. (S/f-b). Gov.co. Recuperado el 31 de mayo de 2022, de <https://manizales.gov.co/RecursosAlcaldia/201904092249175840.pdf>

	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	46 de 88

6. (S/f-c). Manizalessalud.net. Recuperado el 31 de mayo de 2022, de <http://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2020/07/ASIS-MANIZALES-2019.pdf>
7. Fuerte, K. (2020, abril 17). *¿Cómo afecta la brecha digital a los adultos mayores?* — *Observatorio*. Observatorio | Instituto para el Futuro de la Educación. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/brecha-digital-adultos-mayores-exclusion-social>
8. Iustel, T. el D. en I. (s/f). *Requisitos mínimos de los Centros de Día para Personas Mayores*. Recuperado el 31 de mayo de 2022, de https://www.iustel.com/diario_del_derecho/noticia.asp?ref_iustel=1177597
9. (S/f-d). Gerencie.com. Recuperado el 31 de mayo de 2022, de <https://www.gerencie.com/sociedad->
10. *Los tipos de sociedades que debe conocer*. (s/f). Scotiabankcolpatria.com. Recuperado el 31 de mayo de 2022, de <https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-maestras/tipos-de-sociedades>
11. Co, C. O. (s/f). *Liquidador de Tarifas de Renovación del Registro Mercantil y Entidades Sin Ánimo de Lucro (Esal)*. Liquidador de Tarifas de Renovación del Registro Mercantil y Entidades Sin Ánimo de Lucro (Esal); PageGear Cloud. Recuperado el 31 de mayo de 2022, de https://www.camarapereira.org.co/es/?tipoc=2&tipo_empresa=1&activos=5.000.00



Universidad[®]
Católica
de Manizales
INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES EDUCATIVAS

INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO

Código: PRS-F-63

Versión: 2

Página: 47 de 88

0&numero_de_establecimientos=1&establecimiento1=20.000.000&gps=99999999

&acc=liquidador&sedeenpereira=1

12. *Simulador de crédito de libre inversión: proyecta tu cuota. (s/f).*

Bancolombia. Recuperado el 31 de mayo de 2022, de

[https://www.bancolombia.com/personas/creditos/consumo/credito-libre-](https://www.bancolombia.com/personas/creditos/consumo/credito-libre-inversion/simulador-libre-inversion)

[inversion/simulador-libre-inversion](https://www.bancolombia.com/personas/creditos/consumo/credito-libre-inversion/simulador-libre-inversion)

 Universidad Católica de Manizales <small>INSTITUTO VARESIANO DE INVESTIGACIÓN</small>	INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO	Código:	PRS-F-63
		Versión:	2
		Página:	48 de 88

Anexos

Nota: Cabe destacar que según el Programa al que se encuentre adscrito el estudiante y el nivel de desarrollo de la idea de negocios se le solicitará el nivel de profundización en los ítems.

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de vigencia:
Dirección de Investigaciones y Posgrados Coordinación de investigación e innovación Unidad de Emprendimiento	Vicerrectoría Académica Dirección de Aseguramiento de la Calidad Dirección de Planeación	Rectoría	Enero de 2015

CONTROL DE CAMBIOS

ITEM	MODIFICACIÓN
<p>Plan de gestión de riesgos</p> <p>Plan Financiero</p>	<p>Descripción de los ítems para guiar a los estudiantes en la construcción del informe final</p> <p>Nota: Cabe destacar que según el Programa al que se encuentre adscrito el estudiante y el nivel de desarrollo de la idea de negocios se le solicitará el nivel de profundización en los ítems.</p> <p>Análisis Pestal: en una tabla realizar el análisis político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal.</p> <p>Análisis DOFA: en una tabla presentar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.</p> <p>6.1 Impacto Económico</p> <p>Impacto Social</p> <p>Impacto Ambiental</p> <p>7.8 Análisis de indicadores financieros</p>