



HOGAR GERONTOLÓGICO Y FUNCIONAL “ENTRE CANAS”

**TRABAJO DE GRADO
CREACIÓN DE EMPRESAS**

**Responsable:
Daniela Colmenares Peñaloza**

**Asesor:
Juan Carlos Corredor**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
Facultad de Cultura Física, Deporte y Recreación
Bogotá D.C.
Fecha: 10 de Noviembre del 2017**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
LOGO	8
SLOGAN.....	8
MISIÓN	9
VISIÓN.....	9
FUNDAMENTACIÓN HUMANISTA	9
MARCO REFERENCIAL	10
INVESTIGACIÓN.....	13
CAPITULO I: SEGMENTOS DE MERCADO	13
CAPITULO II: PROPOSICIONES DE VALOR	16
CAPITULO III: CANALES	20
CAPITULO IV: RELACIÓN CON CLIENTES	22
CAPITULO VI: RECURSOS CLAVES	23
CAPITULO VII: ACTIVIDADES CLAVES.....	25
CAPITULO VIII: ASOCIACIONES CLAVES	28
CAPITULO IX: ESTRUCTURA DE COSTOS	29
CAPITULO X: EVALUACIÓN DEL IMPACTO	36
LIENZO DEL MODELO DE NEGOCIO.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39



INTRODUCCIÓN

El anhelo y el entusiasmo de poder llevar a cabo la creación de un hogar gerontológico y funcional por el cual está bautizado como “Entre canas”, una empresa que tiene mucha inspiración especialmente por los adultos mayores, para ser un ente que se interese por adulto mayor buscando erradicar problemas de salud más frecuentes identificadas: (hipertensión arterial, dislipidemias, insuficiencia venosa, artritis, fracturas, osteoporosis, diabetes, EPOC, y otras); que mediante programas especializados de actividad física sea un posible medio de solución a disminuir, mejorar o estabilizar estas enfermedades crónicas no transmisibles en búsqueda de la calidad de vida y bienestar.

Es una empresa dirigida para población de la tercera edad en Bogotá desde los 60 hasta los 85 años de edad para estratos 5 y 6 con capacidad económica, intelectual y social que necesitan una atención meritoria, de alta calidad y que estén frecuentemente controlados con sus complicaciones de salud. Se fundaría en el barrio Chicò Norte ubicado en la Carrera 23 #104A-54, el cual ha sido seleccionado por su carácter residencial y comercial. Porque es uno de los barrios más conocidos y visitados por turistas y ciudadanos; es una de las sedes de delegaciones de organismos internacionales y por esta razón se ve la posibilidad de atraer clientes que visitan o frecuentan la zona los cuales por si mismos notarán la existencia de un nuevo hogar gerontológico único en la ciudad y posiblemente van a tener altas expectativas.

El hogar gerontológico y funcional “Entre canas”, los servicios que ofrecerá son primeramente el servicio de cuidado permanente con espacios amplios, ya que la casa cuenta con dos pisos siendo amoblada o adaptada a las condiciones de cada cliente, desde habitaciones individuales o compartidas, también ofrecerá el servicio por día donde el cliente disfrutará momentos agradables y participará también de todas las actividades o beneficios. Se brindará un ambiente propicio y agradable en donde van a percibir la tranquilidad y la armonía, también van a tener opciones de diversas actividades como terapia ocupacional, musicoterapia y visitas familiares para lo cual tendrán los escenarios apropiados.

Además estará el servicio más importante; el hogar gerontológico tendrá un gimnasio funcional para las diferentes condiciones del cliente desde



aparentemente sanos, rehabilitación y desde la perspectiva clínica (patologías) que hayan sido evaluados y clasificados por Entre Canas. Con lo mencionado se crea una empresa especial y diferente en la parte funcional que se le va a brindar a la población para desarrollar personas activas y conscientes a la vez con su salud teniendo en cuenta que la actividad física o ejercicio físico, es una herramienta preventiva para mejorar y/o disminuir sus limitaciones físicas y mentales.

El personal será seleccionado teniendo en cuenta su capacitación, experiencia laboral con población de la tercera edad y referencias laborales. Además se contempla la posibilidad de hacer convenios o alianzas con universidades dándole prioridad a la USTA como también con otras instituciones en donde los estudiantes necesiten hacer sus prácticas en el área de la salud encaminado con el adulto mayor.

Los clientes satisfechos serán los agentes multiplicadores y la carta de presentación.

El programa de cultura física, deporte y recreación de la Universidad Santo Tomas con acreditación institucional de alta calidad que otorgó el ministerio de Educación Nacional que por ende cuenta con un pensum con materias disciplinarias en donde el estudiante demanda de mucho compromiso intelectual y ético-político realizando intervenciones biometodológicos y biopedagógicos a través de la actividad física que permita interactuar en su contexto para la construcción permanente de alternativas de bienestar para generar calidad de vida aportando y siendo útil de esta manera al hogar gerontológico funcional “Entre canas”.

PENSUM 2013-1

MATERIAS DISCIPLINARIAS DE SALUD	MATERIAS ADMINISTRACIÓN DE	MATERIAS DE RECREACIÓN
Aportará a la empresa el conocimiento con énfasis en la salud en promoción y prevención que requieran servicios de salud que necesiten de atención especial en sujetos de la tercera edad.	Su conocimiento y acción será de facilitación en la gestión y creación de la empresa “Entre Canas”	Su diseño y administración de crear programas recreativos dirigidos a una población de la tercera edad para generar espacios lúdicos en el hogar gerontológico y funcional



✓ Psicomotricidad ✓ Morfo fisiología ✓ Fisiología del ejercicio ✓ Biomecánica ✓ Nutrición ✓ Enfermedades crónicas no transmisibles ✓ Evaluación funcional ✓ Entrenamiento y rendimiento deportivo ✓ Programación del ejercicio físico para la salud ✓ Promoción y prevención de la salud ✓ Entrenamiento personalizado y grupal ✓ Traumatología y rehabilitación ✓ Profundización I y II: Actividad física para la salud en el adulto mayor ✓ Profundización III: USTA Salud- Actividad Física para la salud en el adulto mayor ✓ Profundización IV: Actividad Física para la salud en el adulto mayor.	✓ Introducción a la administración de la C.F.D.R ✓ Eventos y escenarios ✓ Diseño y gestión de proyectos de la C.F.D.R ✓ Administración de los organismos deportivos	✓ Metodologías para la enseñanza de la recreación
---	--	---



Es de vital importancia la generalización de conceptos claves para conocer en lo que se fundamenta el hogar gerontológico “Entre Canas”.

Calidad de vida en el adulto mayor según Ardila citado por (Cardona, Villamil, Henao y Quintero, 2007); se refiere tanto a aspectos subjetivos como objetivos. Subjetivos como la intimidad, la seguridad, la salud, la productividad personal y la expresión emocional; objetivos como las relaciones sociales y ambientales, el bienestar material y la salud.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS,2002), OMS (2002); manifiesta que una persona aparentemente sana se considera si los aspectos orgánicos, psicológicos y sociales se encuentran integrados. De esta forma, las personas con un organismos en condiciones, logran llevar una vida plena, psicológicamente equilibrada y manteniendo relaciones socialmente aceptables con otros y básicamente consigo mismo.

El ministerio de protección de la salud (MinSalud, 2017), MinSalud, (2017) define que el adulto mayor son sujetos de derecho, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sus mismos, su familia y su sociedad, con su entorno inmediato y con las futuras generaciones. Generalmente una persona adulta mayor es una persona de 60 años o más de edad.

Las limitaciones funcionales definidas como la restricción de las capacidades físicas o mentales para efectuar las tareas que requiere una vida independiente, son importantes predictores de mortalidad, morbilidad y discapacidad en el adulto mayor. Las limitaciones más comunes son los cambios en la composición corporal, la reducción progresiva de la masa muscular asociada al envejecimiento, disminución de la fuerza muscular impacta negativamente sobre el desempeño físico y limita la movilidad, lo que se asocia con dependencia funcional y aumento de morbilidad y mortalidad. (Arroyo et al, 2007)

Se determina que las principales patologías padecidas por los adultos mayores son la hipertensión, diabetes, artritis, osteoporosis e hipercolesterolemia. (Morales et al, 2016)

La rehabilitación, es un acto de atención de la salud y por lo tanto un componente imprescindible de la promoción, la prevención y la asistencia a las personas en el mantenimiento de su salud y bienestar, el de su familia y la comunidad según la Organización Panamericana de la Salud (s.f).



Hogar gerontológico se conceptualiza en forma paralela a la generación de políticas adecuadas, la existencia de estas instituciones amerita una adecuada intervención desde el trabajo social. Es frecuente encontrar equipos multidisciplinarios, integrados por representantes del área psicológica, médica, rehabilitadora, recreativa, social, etc. convirtiéndose en centros de promoción de bienestar y buen envejecer para los mayores. (Zolotow, 2010)

Calidad de vida puede definirse como el criterio a través del cual se juzga en qué medida las circunstancias de la vida aparecen como satisfactorias o insatisfactorias y necesitadas de mejora. *Ser abuelo es la compensación de Dios por envejecer* (Dorsch, 1985)



LOGO

La idea de transmitir las cualidades y las funciones del hogar gerontológico y funcional “Entre Canas” es poder brindar una imagen con enfoque del servicio de la actividad física para la salud promoviendo la calidad de vida desde diferentes patologías y condiciones del adulto mayor. El logo refleja claramente que “Entre Canas” es una empresa que se va a preocupar principalmente en la salud de sus clientes, por eso el mensaje del estetoscopio que indica que todo el personal va a estar frecuentemente chequeando sus signos vitales, diagnósticos, tratamientos, exámenes, etc. y a través de todo este proceso, los adultos mayores estarán constantemente realizando actividad física y por eso la imagen de una caminadora con un adulto mayor en ella.



SLOGAN

“Estar sano y activo prolongará mis años dorados”

La práctica regular y moderada de actividad física incrementará las esperanzas de vida en el cliente en donde ayuda a prevenir o reducir sus condiciones deficientes como las limitaciones físicas y sus patologías encaminándolo hacia el bienestar a la vez dándole mayor flexibilidad, fuerza, movilidad y mayor capacidad funcional.



MISIÓN

En el hogar gerontológico y funcional “Entre Canas” brinda a sus clientes los servicios dirigidos al cuidado y la prevención acompañado con un seguimiento especializado con programas de actividad física y rehabilitación con un excelente equipo interdisciplinario garantizándoles al mejoramiento en la calidad de vida propiciando su desarrollo integral en el campo físico, mental e intelectual y social contando con las actividades diseñadas y confortables para su bienestar en aras de lograr el objetivo propuesto.

VISIÓN

Se aspira que para el año 2025 el hogar gerontológico y funcional “Entre Canas”, se haya posicionado firmemente en la ciudad de Bogotá; inaugurando al menos otra sede fuera del perímetro urbano con muy buena ubicación y clima propicio para los clientes con innovaciones para el mejoramiento de los servicios.



FUNDAMENTACIÓN HUMANISTA

El hogar gerontológico Entre Canas se reflejará con los valores y principios agregados de la Universidad Santo Tomás inspirándose en el pensamiento humanista-cristiano de Santo Tomás de Aquino alcanzando la excelencia en la capacidad de acción en sus cuatro dimensiones: comprender, obrar, hacer y comunicar.

La idea es generar un ambiente humano, ético y honesto y todo partirá desde el equipo personal y el cliente. Es importante estrechar lazos de respeto, tolerancia, humanidad para lograr una convivencia íntegra, sociable y comunitaria. Se priorizarán los valores humanos por encima de cualquier circunstancia.

“Entre Canas” se visualizará como una empresa auténtica, y siempre haciendo el bien común con la verdad, el conocimiento puro en donde su objetivo se trazará para transformar y cambiar una sociedad en donde se verá con unas necesidades que buscan la posible solución cumpliendo fielmente el valor explícito en el lema institucional “*facientes veritatem*” (hacedores de la verdad).



MARCO REFERENCIAL

El hogar gerontológico “Entre Canas” se considera una sociedad unipersonal ya que la persona quien la crea lo hará independiente con sus mismos recursos para ejercerla.

Según la autora Barragán, (s.f) denomina la empresa unipersonal tiene personalidad jurídica independiente de quien la crea. Se fundamenta en que la persona natural o jurídica destina una parte de sus activos para el desempeño de la actividad empresarial. Se constituye mediante escritura o documento privado ante la Cámara de Comercio o Notario.

Algunas de las leyes, resoluciones o acuerdos más relevantes en el ámbito nacional y en el distrito capital son:

Proyecto de acuerdo 405 de 2006: "Por medio del cual se regula el funcionamiento de los hogares geriátricos que prestan servicios a las personas mayores en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones"

Menciona los parámetros o lineamientos para la estructuración del funcionamiento de un hogar gerontológico y los servicios mínimos que debe prestarse a la población adecuando sus necesidades.

Resolución 110 de 1995: “por la cual se adoptan las condiciones mínimas para el funcionamiento de los establecimientos que ofrecen algún tipo de atención al anciano en el Distrito Capital”

Marco legal que orienta, organiza y confiere a las normativas mínimas que se deben cumplir para el funcionamiento de un hogar gerontológico desde el margen institucional del distrito capital.

Proyecto de ley 93 de 2005 senado: “por la cual se regula el funcionamiento de los Hogares Geriátricos que prestan servicios a las personas mayores, denominados (ancianatos, albergues de ancianos, centros de bienestar del anciano e instituciones y centros de vida para la tercera edad) y se dictan otras disposiciones”

Ley 10 de 1990. Capítulo II. Organización y administración del servicio público de salud. Artículo 12. Dirección local del Sistema de Salud. “...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.



Modelos, garantizaciones, estándares, mínimos para cumplir y regular el funcionamiento de los hogares geriátricos que presten servicios de atención a los adultos mayores en Colombia expidiendo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente ley y lo dispuesto en la normatividad vigente.



INVESTIGACIÓN

Conclusiones

- Los proyectos de investigación que se vino desarrollando en 7 y 8 fue la misma temática, se inclinó por la temática de SEIA –Creación de empresa. Ambos proyectos fueron netamente cualitativos, su título lo explica todo: “ Estudio descriptivo de las intervenciones orientadas al bienestar de los adultos mayores que realizan en el hogar geriátrico La Luz en Bogotá”
- El objetivo de ambos proyectos fue describir los programas de salud, recreación o actividad física que brindaba el hogar gerontológico La Luz para el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores que residían allí.
- Respecto a la solución del planteamiento de problema, desafortunadamente no se pudo llevar a cabo ya que no se identificó que en el hogar gerontológico La luz prestara servicios de salud, recreación o actividad física ni otro servicio extraordinario.
- Fue interesante a la vez vivenciar algunos momentos dentro de la casa hogar, ya que se pudo aprovechar de toda la información acerca de los otros servicios que ofrecía el hogar gerontológico La Luz, de cómo se creó, como funciona, los protocolos a seguir para ejercer ese tipo de empresa, como satisfacer a este tipo de clientes o población, presupuestos, zona, terreno, competencia, infraestructura, administración, personal, dotación. En estos detalles se pudo distinguir y plantear la idea de cómo crear un hogar gerontológico teniendo este tipo de orientación y bases.

En profundizaciones I, II, III y V; en resumen he vivenciado y he tenido la oportunidad de desenvolverme con el adulto mayor desarrollando dos proyectos que uno de ellos ya culminó y otro que se está llevando a cabo.



CAPITULO I: SEGMENTOS DE MERCADO

Como el nombre de la empresa lo indica, “Entre Canas” se dirige a toda población de la tercera edad admitiendo el rango de edad desde los 60 hasta los 85 años de clase alta con estrato 5 y 6 (mujeres, hombres, parejas (unión conyugal) sin importar cualquier condición sexual; clasificando tres grupos funcionales (aparentemente sanas, limitación física o padezcan de alguna patología); buscando las últimas tendencias en salud y bienestar proporcionando una mejor calidad de vida por medio de la actividad física especializada para cada condición o caso y que estos servicios se sujeten a un buen precio y ajustable según el status del barrio chicò-norte en Bogotá.

El barrio chicò norte es una zona exclusiva de la capital en donde la mayoría de inmuebles son aptos para el buen funcionamiento del hogar, amplios, residenciales, fácil acceso, donde existe un ambiente de mucha tranquilidad y seguridad. Con estos atractivos acudirían clientes posicionados económicamente e intelectualmente.

“Entre Canas” está especializado en intervenciones de ejercicio físico para el adulto mayor acompañado de servicios de cuidado y atención para todas las condiciones; con estas prestaciones hace que sea una empresa original, competente y única. Por ejemplo, el IDRD presta servicios de actividad física, recreación, lúdicas pero no se encargan de incentivar la salud mediante esas actividades ni optan por cuidar a los adultos mayores de forma permanente. Ahora mencionando otra casa hogar en donde realmente la gran mayoría prestan servicios de atención y cuidado con actividades de dispersión, esparcimiento, lúdicos-recreativos que por medio de esto incentivan la calidad de vida en los adultos mayores pero realmente no de forma fisiológica que genere algún cambio de bienestar en sí. Posiblemente otras casas hogares campestres cuentan con escenarios de gimnasios funcionales pero van encaminados hacia otros objetivos sin tener en cuenta la salud como eje principal.

El perfil de “Entre Canas” es incitar la calidad de vida a la mano de otros servicios que serán fundamentales como la alimentación, el control frecuente, y la atención requerida para esperar resultados con veracidad a la



misión. Adicionalmente prestará servicio de cuidado por día a un precio asequible en donde también van a recibir los mismos beneficios como (control, chequeo clínico, atención inmediata en caso de una emergencia, alimentación, habitación, escenarios de dispersión, y actividad física).

Entre canas se clasifica como mercado segmentado porque al intervenir en la actividad física divide los grupos según las condiciones del cliente. Es decir, contará con diferentes programas especializados para personas aparentemente sanas, rehabilitación (con limitaciones físicas), y casos clínicos siendo así una forma de cubrir satisfactoriamente las necesidades del cliente.

Segmentación de acuerdo con las caracterizaciones del cliente:

Geográfica: El hogar gerontológico y funcional “Entre Canas” se ubicará en el sector chicò norte en Bogotá ya que lo que se pretende es atraer clientes que esperan conseguir una casa amplia, cómoda, ambiente agradable, con fácil accesibilidad con alrededores de clínicas, centros comerciales, centro de emergencia, parques, etc. y esta zona llena todos estos requisitos.

Demográfica: Acogerá a adultos mayores de los 60 hasta los 85 años. Hombres, mujeres, parejas hetero y homosexuales, unión parental (hermanas, primos, etc.). Serán clientes pudientes económicamente y sin ninguna restricción respecto a nivel cultural (raza, religión, ocupación, idioma, etc.). Exclusiones: clientes en estado vegetativo, terminales, y problemas psiquiátricos.

Psicográfica: El prospecto del cliente que decida ingresar al hogar gerontológico “Entre Canas” no cederá en adquirir el servicio, ya que desde el punto de vista de la ubicación, entornos, el ambiente ameno y los servicios que se va a brindar, se ganaría un cliente satisfecho y seguro.

Es probable que se presente este tipo de situaciones, el cliente se puede acercar a conocer los servicios que se están ofertando para ingresar un usuario en búsqueda de la solución a sus necesidades, en este caso el adulto mayor podría llegar a ser el usuario, y sus familiares en sí, serían los clientes.

Conductual: La tendencia del hogar gerontológico y funcional “Entre Canas” es el escenario en donde los clientes se van a ejercitar bajo supervisión de un equipo apto para estas intervenciones. Se puede correr el riesgo de tener



clientes renuentes a cooperar en esta actividad para lo que se buscará la manera de incentivarlos poco a poco para que se involucren y se convenzan que con el ejercicio mejorarán notablemente en sus condiciones físicas y clínicas, se convertirían en clientes potenciales más interesados por su salud y calidad de vida.

CAPITULO II: PROPOSICIONES DE VALOR

La proposición de valor del hogar gerontológico y funcional “Entre Canas” tiene como producto o servicio principal innovador agrupando una serie de beneficios considerando las necesidades actuales del cliente; en este caso la población del adulto mayor.

En el mercado actual se podría decirse que a simple vista no existe un hogar o varios hogares gerontológicos en Bogotá que ofrezca por completo una oferta de un gimnasio funcional adaptado para las personas de la tercera edad con el propósito de que realicen mediante un programa estructurado y especial para mantenerlos activos a partir del ejercicio contando con un equipo interdisciplinario exclusivo para cada caso (aparentemente sanos, rehabilitación e intervención clínica). Muchos de los clientes reciben el cuidado permanente y la atención con servicios básicos y comunes pero sin recibir beneficios que realmente ayude a mejorar su calidad de vida como misión infringida en el mercado competente.

En esta nueva era hay que priorizar las necesidades del adulto mayor más allá de un cuidado diario e higiene, la compañía, el ambiente tranquilo, actividades de dispersión, etc.

Novedad: La inspiración de crear una parte funcional en el hogar gerontológico tiene como fin de ver a fondo su desarrollo fisiológico en esta etapa evolutiva de la vejez, la idea es hacer sentir al cliente personas funcionales, que puedan desempeñarse lo más independiente posible en sus tareas diarias y mínimas como: vestirse, ir al baño, comer, hacer sus necesidades, desenvolverse solo en diferentes situaciones y para llevar esto a cabo se debe tener una resistencia física y una salud interna óptima.



Desempeño: Desde el mismo o estimando el precio de los servicios que ofrece la competencia general lo que se diferencia en el hogar gerontológico “Entre Canas”, aparte del cuidado permanente y atención, el cliente va a poder experimentar diariamente la realización de la actividad física como una forma de obtener la vitalidad necesaria en donde a largo, mediano o corto plazo sus limitaciones o enfermedades ya no sean tan dolorosas o al menos una salida para dejar de depender de las medicinas o tratamientos. En la sección de rehabilitación el propósito es que a partir de un seguimiento y control el usuario pueda volver a sus condiciones óptimas tras sufrir fracturas, lesiones y/o cirugías quirúrgicas; logren volver a su funcionalidad.

Personalización: El servicio de actividad física llegaría a ser opcional para aquellos clientes que no deseen tomar la oferta. Se podría ajustar cambiando el paquete y que el cliente elija otra de las actividades como reemplazo de la parte funcional, ya sea musicoterapia, terapia ocupacional, charlas, juegos de dispersión, sesiones con psicólogo ,etc., por más horas o veces o descartar cualquier actividad por completo si no lo solicita.

Otro de los aspectos de personalización se podría basar en elegir un horario específico para realizar su actividad física, también si desea grupal o personalizado.

Facilitar el trabajo: El hogar gerontológico y funcional iniciaría con un excelente grupo de profesionales y personal de servicios generales, se delegaría de esta manera: un gerontólogo, un psicólogo, 2 fisioterapeutas en el adulto mayor, un nutricionista, 2 entrenadores en la tercera edad, un terapeuta ocupacional, 2 enfermeras, una cocinera, una persona encargadas del aseo y limpieza, 1 persona en control para los circuitos cerrados de seguridad.

Contará con una enfermería en donde los clientes van a recibir primeros auxilios en caso de emergencia, insumos médicos, implementos de rehabilitación, control de signos vitales, chequeos médicos general para asegurar de la buena salud del cliente ya que el propósito es brindarles una mejor calidad de vida activa y bienestar

Marca/Status: La misma ubicación dará el status de la empresa. El barrio chicò en Bogotá se encuentra en una escala social de 5 y 6, por ser un sector conocido y uno de los más atractivos de la capital. Además que es una sede rodeada de embajadas y delegaciones internacionales.



Precio: Precio: Las tarifas de los paquetes van acorde obviamente con la ubicación de la zona y de los servicios que se van a ofertar, la diferenciación con la competencia, posiblemente sea la parte funcional como tendencia para el adulto mayor ya que esto es muy poco usual en los demás hogares gerontológicos. La calidad de personal, cada una de las actividades que se llevará a cabo; estará con la persona que cumplirá su completa función y cada uno en su área.

Una forma de atraer al cliente en el momento de tomar el servicio, es ofrecerles planes de promoción, por ejemplo: la promoción de pagar por adelantado, le va a contribuir un descuento especial.

También se podría estimular al cliente, ofreciéndole un porcentaje de descuento por cada referido que pueda dar.

Reducción de costo: El cliente reduciría costos porque al estar incluido en el paquete de servicios, la rehabilitación, no tendría la necesidad de tener que hacerlo por su cuenta evitando así la generación de gastos en profesionales externos con el agravante de tener que desplazarse en Taxi, Uber e inclusive en vehículos especiales para discapacitados.

También se reducirían costos para el cliente, ya que el objetivo del ejercicio físico es el mejoramiento de acuerdo a la patología o enfermedad que lo aqueja lo cual haría que el paciente disminuya o en algunos casos suspenda definitivamente algunos medicamentos.

Reducción de riesgo: Para que el cliente sienta que no corre ningún riesgo al contratar con el Hogar Gerontológico “Entre Canas”, promoverá con una excelente ubicación, profesionales titulados y con experiencia en las diferentes áreas lo cual podrán constatar por las hojas de vida a las cuales podrán acceder, cumplimiento de requisitos exigidos por Ley, visita a las instalaciones donde podrán comprobar que la dotación es la adecuada para los servicios que se ofrecen. Por ser inauguración no hay otra manera de que otros clientes puedan dar testimonio del excelente servicio ofertado.

Accesibilidad: En razón a que el Hogar Gerontológico Entre Canas tendrá su sitio Web, se publicaría un sorteo y los favorecidos tendrían acceso y derecho a utilizar todos los servicios durante ocho días, siendo esta una forma de que conozcan y comprueben la calidad de los servicios ofrecidos y con toda seguridad estas personas serían a la vez agentes multiplicadores futuros.



Conveniencia /usabilidad: Importante a considerar es la seguridad; tendría vigilancia_interna (cámaras de seguridad en los diferentes puntos de permanencia de los clientes), vigilancia_externa (creación de una Aplicación en donde permita que las familias puedan ver constantemente que está haciendo el cliente dentro de la permanencia en el hogar y así brindar la confianza y la tranquilidad de los parientes) y así generar credibilidad de un sitio humano, honesto y ético.

Otra de las oportunidades que tendrían es el aprovechamiento al uso de la tecnología, reportarse con sus familiares constantemente haciendo uso de las redes sociales de comunicación como Whatsapp, videollamadas por Skype, Facebook, Instagram, etc.

Una estrategia es ofrecer un portafolio de servicios de la siguiente manera:

Entre Canitas: En este servicio día se ofrece cuidados precisos y actividades para mantener el nivel de autonomía de los usuarios en su entorno habitual. Incluye servicio día desde las 7 am hasta las 5 pm con desayuno, snacks mañana y tarde, almuerzo, habitación para descanso) Puede beneficiarse de la ejercitación y/o rehabilitación funcional si el cliente lo desea.

Canas Bronceadas: El hogar gerontológico y funcional “Entre Canas” cuenta con estancia semanal con la única finalidad de adaptarse a las necesidades que presente el adulto mayor. (Incluye habitación cómoda durante su estadía, atención profesional sanitario y salud, alimentación completa, snacks mañana y tarde, actividades y ejercitación funcional o rehabilitación)

Canas Plateadas: Incluye (Servicio permanente, habitación compartida o individual, alimentación completa, snacks, lavado y planchado, todas las actividades y programación de actividad física)

Canas Doradas :El plan “Canas Doradas” es sinónimo a servicio “personalizado”, cuenta con personal al servicio del adulto mayor las 24 horas del día según sus necesidades. Incluye (Servicio permanente, habitación individual amoblada con baño privado , servicio sanitario y nutricional, snacks mañana y tarde, lavado y planchado, todas las actividades y programación de actividad física con atención personalizada).



CAPITULO III: CANALES

En primer lugar es fundamental poder conceptualizar el término Canales y lo que difiere; “Realizan el trabajo de trasladar los productos desde el fabricante hasta el cliente final” (Pérez, 2006)

Dar a conocer los servicios: Desde que el logo transmita el mensaje correcto resulta fundamental para que la marca y el slogan sea de por si reconocidos y se vayan sumergiendo en la mente de las personas y hacer que el valor sea percibido a partir de los servicios que se ofertan.

Un método para dar a conocer la empresa o los servicios es saber cómo comunicarlos por todos los frentes o medios a fin de que se posicione como oferta única de servir mejor las necesidades de un grupo de personas aumentando la percepción de valor y exaltando la diferencia con las demás competencias del mercado.

Canal de evaluación: El hogar gerontológico y funcional “Entre Canas” brindará dos formas para facilitar los criterios de evaluación respecto a la satisfacción de las necesidades del cliente hacia los servicios de la empresa.

- Plataformas virtuales: Una manera de conocer la satisfacción de los usuarios. En este caso los hijos, familiares, amigos o cualquier cercano del cliente que está ingresado; puede desde la página web de “Entre Canas” dar su puntaje de satisfacción con encuestas, sugerencias, comentarios, calificación con una escala del 1 a 5 siendo de menor a mayor satisfacción (decepcionado, aburrido, conforme o feliz).
- Directo: El usuario puede dar su opinión, sugerir o comentar respecto a los procesos mediante los servicios que se está ofertando para el bienestar de su pariente directamente con la empresa. Puede pasarlo por escrito, un buzón de sugerencias, o buscar a uno de los encargados superiores de la entidad para escuchar las posibles quejas, inquietudes, o/y soluciones.

El cliente puede hacer el mismo proceso que el usuario aunque no va a intervenir mucho en esta parte ya que no se va a denotar el mismo interés. Aunque el cliente es el que va a presenciar y recibir la calidad de los servicios a diario; tiene todo el derecho de evaluar los procesos constantemente hablando con sus cuidadores y con el superior comentando



sus insatisfacciones. Una manera de facilitar la evaluación para los clientes es a partir de una encuesta de percepción, puntajes, o entrevista personal. De este modo se abre una vía para posibilitar las soluciones para mejorar los servicios cada día para sostener la lealtad y fidelidad del cliente siempre con el objetivo de que estén satisfechos.

Canal de compra: Para cada usuario y/o cliente tendrán diferentes experiencias de compras porque cada uno tendrá sus facilidades o acceso, expectativas o vivencias distintas. Los puntos de contacto o fases de la relación con el cliente puede darse en distintos canales de compra: presencial (directamente en el hogar gerontológico en efectivo), online (pagos en línea a través de la página web) o bancario (transacciones), estas serían las opciones viables para la compra y como el usuario o cliente desee hacerlo.

Entrega de los servicios: Cuando el usuario o cliente hace su compra, así mismo se dará a conocer los diferentes paquetes en donde mencionará sus respectivas características, las funciones que cumple cada uno y el precio. Tanto así que van a tener otras herramientas para la facilitación de la información de los servicios que se ofrecen. Consultar por las plataformas virtuales, el voz a voz con otros clientes, llamada telefónica o directamente con el hogar gerontológico. Una vez realizada la compra, debe acercarse al punto para reclamar o seguir los siguientes pasos para obtener su servicio.

Los horarios de atención al cliente va a tener una restricción de horario, la atención prestada se dará en el horario diurno desde las 8 hasta las 10 am por motivos de privacidad interna frente a las actividades que estén realizando y por seguridad de los clientes que permanecen allí.

Canal post-venta: Son los servicios adicionales que el cliente requiere y que no vengan incluido en el paquete. Por ejemplo: Se les ofrecerá 5 comidas al día dentro del menú de alimentación, si un cliente desea consumir más de 5 comidas ya sea por cualquier motivo, se le adicionará un precio extra y así con cualquier pretexto que no incluye en la proposición de valor.



Estrategias para atraer a nuevos clientes:

Confianza: para generar nuevos clientes hay que brindarles mucha confianza en donde se vea la posibilidad de ayudar a solucionar sus problemas con la facilidad mediante las redes sociales como Facebook, Twiter, Whatshapp, o localizarse a través de la página web del hogar gerontológico y funcional “Entre Canas”, ya que la tecnología es la tendencia número uno.

Cientes Satisfechos: desde que se ofrezca una buena calidad de servicio y cubrir todas las necesidades que el cliente requiere, se demostrará casos exitosos y de que la actividad física si hace de la suya con disminuir, mejorar o hasta puede llegar a desaparecer la patología que el cliente llegó padeciendo al hogar y así dar testimonio real convirtiendo al hogar gerontológico un sitio de buena referencia en donde la mejor publicidad será el voz a voz.

Promociones: El hogar gerontológico va a ofrecer una serie de paquetes de servicios en donde el cliente escogerá a su preferencia dependiendo de su capacidad económica y necesidades. Cada paquete tiene un precio accesible de acuerdo con lo que este incluye. En las fechas memorables o ocasionales se lanzará descuentos en los paquetes por tiempo limitado para atraer más clientes potenciales.

Certificaciones: Es una forma de dar merito especial al equipo personal por la excelencia y profesionalismo de la labor en el que estén desempeñando, de esta manera se le brinda al cliente confianza y seguridad de que está en manos de personas capacitadas para y por ello; así mismo motivar y reconocer al personal que está desempeñando sus labores.

CAPITULO IV: RELACIÓN CON CLIENTES

Los clientes o usuarios que conozcan, ingresen o están ingresados en el hogar gerontológico y funcional “Entre Canas” deben ser tratados como tales, siempre estar atentos a sus necesidades y conocer lo que esperan de nosotros. Tener en cuenta primordialmente sus opiniones, sus críticas y sugerencias para poder ofrecerles el mejor servicio.

El tipo de relación o vínculo con el cliente será completamente asistencia personal ; ya que la comunicación será con mucha regularidad por lo que se está interactuando con ellos constantemente a partir de las actividades programadas dentro del hogar gerontológico. Uno de los factores más



importantes para fortalecer el vínculo es brindarles confianza, respeto, profesionalismo, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, comprensión, hacerlos sentir especiales y cómodos demostrando que ellos importan más que cualquier otra circunstancia; la forma de demostrarlo es poder detectar, conocer sus necesidades y satisfacciones para lograr todas sus expectativas.

Para que los clientes valoren la calidad del servicio que se está ofreciendo, es necesario recordarles lo que están obteniendo, si esto no se hace, entonces el cliente no lo sabrá. Y en este punto es importante la comunicación.

Para ganarse la lealtad y fidelidad finalmente lo que cuenta es el juicio que emite un cliente por la atención recibida.

Atención exclusiva personal: Se dedicará la atención individualizada al cliente que lo requiera, por ejemplo, desde una patología, enfermedad o una limitación física, se enfatizará en su condición personal para obtener la eficiencia de los servicios que se prestan en el hogar gerontológico y así cumplir con su importante función.

CAPITULO VI: RECURSOS CLAVES

Los recursos claves son los activos que una empresa o negocio necesitan para entregar la propuesta de valor a sus clientes, vender más y mejor. nos ayudan a diferenciarnos de la competencia y poder proveer nuestra propuesta de valor a nuestros clientes. Añade el autor, (Duarte, 2014).

El hogar gerontológico y funcional “Entre Canas” se categoriza principalmente en ser intelectual/humano.

Siendo una propiedad altamente capacitado por equipo un de trabajo, todo depende de la calidad de servicio que se vaya brindar a partir del profesionalismo, experiencia y conocimiento a partir de la vivencia y el vínculo importante con el cliente. De esta manera se generará una empresa potente y competitiva a comparación con otras. Esto haría la diferenciación de “Entre Canas”.

Siendo una empresa formadora de líderes en construcción en mejorar cada día la calidad de los servicios proporcionando estrategias para poder conservar y atraer a los clientes manteniendo el éxito y sin perder de vista la



misión y visión denominando así una sociedad principalmente de conocimiento.

Recursos físicos: El hogar gerontológico y funcional “Entre Canas” cuenta con diferentes escenarios como habitaciones, baños, lobby, comedor, sala de esparcimiento, sala de tv y musicoterapia, zona verde, y gimnasio funcional y de rehabilitación en donde será amoblado y dotado completamente para el buen funcionamiento de los servicios que se ofrecen. Los recursos se propondrá de parte del propietario y sostenido por líneas de crédito o inversionista.

Recursos intelectuales: Los indicadores son el conjunto de valores de los servicios que se ofrecen y de toda la implementación en el que se va a dotar dentro del hogar gerontológico. La principal dotación número uno es la calidad desde los servicios y los funcionarios, eso puede generar buena reputación e imagen por parte la empresa hacia el cliente.

Recursos humanos: En el hogar gerontológico y funcional “Entre Canas” cuenta con diversos escenarios, servicios y funciones que por lo tanto el personal será extenso y cargos diferentes. Lo primordial que todos los funcionarios presenten un perfil de vocación hacia los adultos mayores, este el principal valor exigido para poder ser contratado.

El hogar gerontológico busca calidad y eficiencia, inicialmente al momento de la selección del personal se tendrá en cuenta 3 aspectos claves:

1.Selección	2.Capacitación	3.Méritos
En el hogar gerontológico en el momento de seleccionar, no importa que tanto perfil o experiencia tenga la persona para ser contratada, el estándar más importante a evaluar será la VOCACIÓN. Para	Entre Canas tendrá este plus adicional para los empleados y reciban una formación para desempeñar cada vez mejor sus funciones y teniendo en cuenta las necesidades particulares de la empresa	contemplar la calidad de trabajo y de cómo se ha reflejado con el tiempo los resultados positivos de la empresa, se puede reconocer mediante certificados, aumento de liquidación, cuadro de honor, un aumento mensual de sueldo; es una forma de



intervenir con los adultos mayores se necesita de amor, paciencia, respeto y comprensión. Si una persona no tiene esta cualidad, esta inmediatamente descartada. Una estrategia directa para poder observar al personal es darle una semana de inducción e el hogar y acompañamiento para evaluar si esta persona es la indicada.		que se motiven aún más y se sientan reconocidos.
---	--	---

Recursos económicos: Entre Canas espera ejercer y ponerse en funcionamiento buscando todas las posibilidades financieras inicialmente con recursos ajenos refiriéndose a préstamo bancario o fondos, se espera con la esperanza de presentar un proyecto a la entidad de fondos “emprender” para que puedan reembolsar un buen capital y que el pago pueda ser condecorable a largo plazo para así lograr el buen éxito del funcionamiento de la empresa.

CAPITULO VII: ACTIVIDADES CLAVES

Según el autor (Duarte, 2014), conceptualiza en pocas palabras la importancia de las actividades claves: “Toda empresa requiere de actividades para desarrollar un producto o brindar un servicio, pero hay una diferencia entre actividades claves y las que no lo son. La diferencia se centra en la importancia de la actividad, es decir, si la actividad es fundamental para la entrega de la propuesta de valor a los clientes, entonces es una actividad clave”



“Entre Canas” se destaca a partir de su modelo de negocio las siguientes actividades siendo su principal enfoque la actividad física y la rehabilitación en lo que podría convertirse en una tendencia y que la hará diferente a otros hogares gerontológicos.

Diagnóstico y anamnesis: En el mismo momento en el que el cliente ingresa al hogar, se verá sometido inmediatamente a un estudio clínico y evaluar su condición de vida; consiste en obtener todo su cuadro clínico, chequeo médico, signos vitales y que inicialmente estos queden registrados, esto permite tener las precauciones antes de realizar cualquiera de las actividades dentro de la casa hogar. También es una forma de poder medir hasta que nivel debe comenzar el usuario al someterse a la actividad física y a la vez evitar cualquier riesgo. Mediante los resultados y el análisis se puede programar de manera más cuidadosa para el progreso eficiente del usuario.

Actividad física: su principal servicio es la parte funcional, brindando un diseño especializado para cada cliente dependiendo de su patología o enfermedad. La programación de ejercicios va diseñada de acuerdo a la condición de vida de cada cliente, ya sea de forma individualizada, grupal de acuerdo a las patologías que padezcan, y /o para aparentemente sanos y así lograr brindarles la calidad de vida prolongándoles bienestar a partir del entrenamiento continuo.

Rehabilitación: Para los clientes que llegan al hogar geriátrico con dificultades físicas como lesiones, fracturas, cirugías quirúrgicas (óseo/muscular), hernias y desgarros,, van a contar plenamente con el servicio especializado para que el cliente logre volver a sus condiciones óptimas y más fortalecido de su zona en la cual el cliente había llegado afectado/a.

Terapia ocupacional: El adulto mayor presenta unos cambios físicos y cognitivos durante su etapa de la vejez; brindar este servicio es fundamental ya que a través de diversas actividades puede permanecer activo jugando un rol importante en el desempeño, y la independencia de cada individuo, proporcionando la participación, aprendizaje, integración, estímulo e interés.

Psicología y acompañamiento: Este servicio permite al adulto mayor expresar las dificultades que lo aquejan, sus deseos, arreglos y soluciones durante el acompañamiento y intervención con el psicólogo tratante. La población de la tercera edad se pueden ver reflejados en muchos factores emocionales y



psicológicos por la misma etapa que están viviendo presentando manifestaciones o síntomas que pueden preocupar a aquellos que conviven o comparten con el adulto mayor. Las intervenciones del psicólogo tratante puede ser en dos modalidades: individual y/o grupal.

Musico y bailoterapia: Es un escenario en donde el cliente puede tener acceso a escuchar música a su elección o en sus clases de terapia ocupacional y con el fin de mantener, restaurar e incrementar la salud mental de los adultos mayores ya que produce unos efectos positivos y terapéuticos.

Recreación: Se prestará este servicio en lo cotidiano de actividades lúdicas y de integración con el fin de retener el aburrimiento ya que esto tiene como consecuencia el aislamiento, la soledad, la depresión, temor, etc. El cliente recibirá distracción 3 veces al día en donde tendrá la oportunidad de participar, compartir, integrarse, expresarse y así generando un estímulo activo en donde se sienta acogido y aproveche el tiempo libre en donde directamente le dará un efecto beneficioso a nivel emocional y psicológico.

Atención enfermeras: El hogar gerontológico “Entre Canas”, brindará un equipo de enfermería 24 horas en donde el cliente recibirá control de medicamentos, control de citas médicas, control sanitario, exámenes, chequeo constante de diagnósticos, primeros auxilios, tratamientos, brindando la máxima atención y así facilitar el bienestar y la calidad de vida de los adultos mayores.

Alimentación: se diseñara un plan de alimentación de acuerdo a la condición, enfermedad o patología de cada cliente a la vez llevando una dieta muy balanceada y única en sazón; acorde también con su programa de entrenamiento para lograr ver resultados y objetivos más hacederos con el fin de cumplir el propósito de generar una calidad de vida eficiente y prolongada concediendo vuestra misión.

Habitaciones: Las habitaciones van asequibles dependiendo del paquete que el cliente compre. Cuenta desde habitaciones individuales, compartidas con o sin baño privado, o suite personalizada con espacios amplios, cómodos y con un ambiente agradable en donde puede sentirse como en casa.



CAPITULO VIII: ASOCIACIONES CLAVES

“Entre Canas” puede llegar a ser una excelente socia con las entidades de salud, rehabilitación e insumos médicos y ortopédicos con el fin de optimizar y adquirir un recurso o alguna actividad en particular.



Salud: Es importante tener en cuenta que se está manejando una población de adultos frágiles con complicaciones de salud por diferentes patologías, se corre el riesgo de que un cliente en cualquier momento se pueda agravar, entonces es de suma importancia tener alianza con algún seguro como emermedica que nos permita tener la atención inmediata en caso de emergencia.



Rehabilitación: El hogar gerontológico tiene un plantel funcional completo en cuanto a tratar todas las condiciones con los equipos necesarios para tratar a los clientes de manera sólida y eficiente aunque no falta que en los mayores casos se necesite de equipos más sofisticados, por lo tanto la alianza con centros fisioterapéuticos como “Samovi” un centro fisioterapéutico y médico únicamente para el adulto mayor conviene a “Entre Canas” crear una alianza amigable para poder llevar a los clientes y someterlos a una programación más especializada para poder lograr la mejoría más progresada y de esta manera lograr que el cliente mejore su calidad de vida satisfactoriamente.



Insumos médicos y ortopédicos: Tener una vil una relación tipo cliente-proveedor en donde permitan la prestación o alquiler temporal de insumos necesarios para ofrecerles a los



clientes más impedidos en condiciones físicas y así poder facilitarles los desplazamientos y la comodidad.



Actividad Física: Clubes deportivos con el interés de infraestructura de piscina para aquellos clientes que lo requieran sobre todo los que tienen alguna intervención quirúrgica o limitación física y que la natación sea el medio principal para su recuperación.

CAPITULO IX: ESTRUCTURA DE COSTOS

Ingresos- Paquetes de servicios que va a ofrecer el hogar gerontológico y funcional “Entre Canas” con sus respectivos precios y ventas.

1							
2	PROMEDIO DE INGRESOS DE UN MES						
3							
4	COD	PRODUCTO/SERVICIO	PRECIO PROM.	VENTAS PROM.	INGRESOS PROM.		Precio Promedio
5	1	Entre canitas	\$80.000	100	\$8.000.000	diario	\$2.000.000
6	2	Canas Doradas	\$3.500.000	2	\$7.000.000	mensual	
7	3	Canas Plateadas	\$2.800.000	7	\$19.600.000	mensual	
8	4	Canas Bronceadas	\$450.000	12	\$5.400.000	semanal	
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18				TOTAL INGRESOS	\$40.000.000		



1. Paquete “Entre Canitas” tiene un costo diario por cliente de \$80.000 pesos en lo que se espera ofrecer 100 ventas para tener un ingreso de \$8.000.000 millones de pesos. Esta oferta incluye servicio día a partir de las 7 am hasta las 5 pm con desayuno, snack mañana, almuerzo y snack tarde, habitación para que el cliente tome su descanso cuando lo desee. Se beneficiara de todas las actividades que se realicen en el hogar, ejercitación y rehabilitación funcional siempre y cuando si el cliente le apetece.

4	COD	PRODUCTO/SERVICIO	PRECIO PROM.	VENTAS PROM.	INGRESOS PROM.	Precio Promedio
5	1	Entre canitas	\$80.000	100	\$8.000.000	diario

2. Paquete “Canas Bronceadas” tiene un costo semanal de \$450.000 mil pesos por cliente , equivale a una permanencia semanal en el hogar, se espera ofertar 12 ventas para tener un ingreso de \$5.400.000 pesos. Esta oferta semanal de Lunes a Domingo con horario ilimitado incluye habitación cómoda durante su estadía, atención profesional sanitario y salud, alimentación completa(desayuno, almuerzo y comida) snacks (mañana y tarde),lavado y planchado, puede participar en todas las actividades y en la ejercitación funcional o rehabilitación.

8	4	Canas Bronceadas	\$450.000	12	\$5.400.000	semanal
---	---	------------------	-----------	----	-------------	---------

3. Paquete “Canas plateadas” tiene un costo de de 2'800.000 mensual por cliente, equivale a la permanencia por mes en el hogar, se espera ofertar 7 ventas para tener un ingreso mensual de \$19.600.000 pesos. Este servicio incluye el servicio permanente, habitación cómoda a sus necesidades, alimentación completa (desayuno, almuerzo, comida) snacks (mañana y tarde), lavado y planchado, todas las actividades que se realice y programación de actividad física y/o rehabilitación funcional dependiendo de su condición de vida.

7	3	Canas Plateadas	\$2.800.000	7	\$19.600.000	mensual
---	---	-----------------	-------------	---	--------------	---------



4. Paquete “Canas Doradas”, tiene un costo de \$2.800.000 pesos mensual por cliente, se espera ofertar por lo menos 2 ventas para tener un ingreso mensual de \$7.000.000 pesos. Este paquete es sinónimo a servicio “personalizado”, cuenta con personal al servicio del adulto mayor las 24 horas del día según sus necesidades. Incluye servicio permanente, habitación individual amoblada con baño privado, servicio sanitario y nutricional, alimentación completa (desayuno, almuerzo y comida) snacks (mañana y tarde), lavado y planchado, todas las actividades y programación de actividad física con atención personalizada.

6	2	Canas Doradas	\$3.500.000	2	\$7.000.000	mensual
---	---	---------------	-------------	---	-------------	---------

Costos fijos: Son aquellos costos que no son sensibles a pequeños cambios en los niveles de actividad, sino que permanecen invariables ante esos cambios. En general, los costos fijos incurren en forma periódica: una vez al año, una vez al mes, una vez al día, etc. Es por ello que se los suele llamar también costes periódicos. (Torres, 1996).

PROMEDIO DE EGRESOS DE UN MES				
COSTOS FIJOS				
COD	CENTRO DE COSTOS	PRECIO PROM.	CANTIDAD PROM.	COSTOS FIJOS PROM.
F1	ARRIENDO	\$12.000.000	1	\$12.000.000
F2	NOMINA	\$11.700.000	1	\$11.700.000
F3	DEPRECIACION	\$2.334.000	1	\$2.334.000
				\$0
				\$0
				\$0
				\$0
				\$0
				\$0
				\$0
			TOTAL COSTOS FIJOS	\$26.034.000

En esa tabla se muestra los costos fijos mensuales teniendo en cuenta el arriendo son \$12.000.000, una casa que cuenta con 20 habitaciones en el Barrio chicó del norte; anualmente puede variar pero durante el año permanecerá al mismo precio.



La nómina que son los empleados variables pero mensualmente serán fijos, arroja un costo fijo de \$11.700.000.

Costos variables: Son aquellos que se modifica de acuerdo a variaciones del volumen de producción (o nivel de actividad), se trate de bienes o servicios. Es decir, si el nivel de actividad decrece, estos costos decrecen, mientras que si el nivel de actividad aumenta, también lo hace esta clase de costos. Salvo en casos de cambios estructurales, en las unidades económicas -o unidades productivas- los costos variables tienden a tener un comportamiento lineal, lo que le confiere la característica de poseer un valor promedio por unidad que tiende a ser constante. (Torres, 1996).

En esta tabla se encuentra el personal que será contratado por cantidad de veces de la semana en el que considerablemente la empresa necesita para atender a los los clientes. Consiste de la siguiente manera:

COSTOS VARIABLES				
COD	CENTRO DE COSTOS	PRECIO PROM.	CANTIDAD PROM.	COSTOS VARIABLES PROM.
V1	PSICOLOGO	\$400.000	1	\$400.000
V2	NUTRICIONISTA	\$400.000	1	\$400.000
V3	FISIOTERAPEUTA	\$600.000	1	\$600.000
V4	ENTRENADOR	\$600.000	1	\$600.000
V5	OCUPACIONAL	\$400.000	1	\$400.000
V6	SERVICIOS	\$1.200.000	1	\$1.200.000
				\$0
				\$0
				\$0
			TOTAL COSTOS VARIABLES	\$3.600.000

Un psicólogo asiste dos veces a la semana durante 1 hora en el cual su función es hacer acompañamiento tanto como grupal o individual. Es decir por cada sesión obtiene un pago de \$50.000 y por semana recibe \$100.000 , lo cual mensualmente en total son \$400.000.

Un nutricionista consiste en una visita mensual en donde permanecerá un día completo en el que se encargará de hacer los programas nutricionales de cada cliente dependiendo de sus condiciones o enfermedad y recibe un pago de \$400.000 mensuales.

Un fisioterapeuta asiste 3 veces a la semana realizando su función durante una hora en rehabilitación con los pacientes. Su pago por sesion es de \$50.000 en donde semanalmente son \$150.000 y mensualmente \$600.000.





Nomina: indica la cantidad pagada a los empleados por el trabajo que han hecho en la empresa durante un período determinado de tiempo, normalmente mensual o trimestral. Como el concepto lo indica, en la tabla se encuentra adjunto los empleados “fijos” de la empresa, son los que deben permanecer mensualmente prestando el servicio por tiempo completo.

COSTO NOMINA					
COD	ACTIVO	CONTRATO	CANTIDAD	HORAS MENSU	COSTO MENSUAL
H1	GERONTOLOGO	\$2.500.000	1		\$3.000.000
H2	ENFERMERA	\$1.500.000	3		\$4.500.000
H3	COCINERA	\$1.200.000	1		\$1.200.000
H4	ASEO Y LIMPIEZA	\$1.000.000	1		\$1.000.000
H5	CONTADOR	\$2.000.000	1		\$2.000.000
					\$0
					\$0
					\$0
					\$0
			TOTAL COSTOS FIJOS		\$11.700.000

Un gerontólogo, su permanencia es de tiempo completo de Lunes a Domingo que tiene como pago por su prestación de servicio \$3.000.000.

Tres enfermeras, dividiendo de la siguiente manera: dos diurnas y una nocturna; la permanencia de las dos enfermeras diurnas será de 12 horas tanto como la nocturna de Lunes a Domingo; por cada una recibirá un pago de \$1.500.000 mensuales que por lo tanto por las tres enfermeras mensualmente son \$4.500.000.

Una cocinera, su función es de tiempo completo de Lunes a Domingo que se encargara de preparar los diferentes menús establecidos en cada una de las principales horas de comida y que mensualmente recibirá un pago de \$1.200.000.

Una encargada para el aseo y limpieza, su función es de tiempo completo que se encargara del aseo general y limpieza sanitaria de Lunes a Domingo en donde mensualmente recibirá un pago de \$1.000.000.

Un contador, es un empleado fijo que asistirá durante una semana al mes que se encargará de llevar el control financiero y administrativo de la empresa en donde mensualmente recibirá el pago de \$2.000.000.

Punto de equilibrio: Es aquel punto de actividad (volumen de ventas) en donde los ingresos son iguales a los costos, es decir, es el punto de actividad en donde no existe utilidad ni pérdida.



Punto de Equilibrio=	Costos Fijos Totales	
	Precio Unitario - Costo Variable Unitario	
PE=	\$26.034.000	
	\$2.000.000	\$180.000

Los costos fijos totales tiene un total de \$26.034.000 en los que está incluido el arriendo, nómina y depreciación.

Precio unitario es el promedio total obtenido por los 4 servicios que se van a ofrecer. Arroja el total de \$2.000.000, siendo este el valor para pagar las utilidades de la empresa.

Costo variable unitario, con el total de los costos variables que es \$3.600.00 para obtener el costo unitario se divide por el número de habitaciones (20) que hay en la planta, ya que a partir de estas depende los ingresos. El costo variable unitario da como un resultado total de \$180.000 que son para xxxx

La planta cuenta con 20 habitaciones en total. Las dos habitaciones más amplias del hogar se tomará para el paquete Centro Día ya que sería el paquete con mayores ventas. Esta habitación será amoblada con 6 camas cada habitación. Por lo tanto tendría 12 camas en total para el promedio de clientes que visitaría el hogar diariamente.

Se tomará 9 habitaciones acorde al paquete Canas Plateadas sin baño privado. Algunas habitaciones de está modalidad pueden resultar siendo compartida con otro cliente. Son habitaciones para clientes permanentes. Cada cliente puede personalizar la habitación a su gusto y sus pertenencias.

Se tomará 5 habitaciones acorde al paquete Canas Bronceadas para los clientes con estancia temporal.

Se tomará 4 habitaciones totalmente amobladas con baño privado para el paquete Canas Doradas. Son para aquellos clientes con estancia permanente. Ya viene instalada con TV, calefacción, mesita de noche, silla, armario, cama doble, etc.



Análisis de punto equilibrio, una vez hallado el P. E y comprobado el resultado, se necesita vender 14 servicios mínimos, es decir 14 paquetes en total para que la empresa pueda mantenerse y sea rentable.

Valor de Equilibrio=	Punto de Equilibrio * Precio Unitario	
PE=	14,3043956	2000000
VE=	\$ 28.608.791	Pesos

Para el valor de equilibrio se obtuvo el valor de P. E (los servicios mínimos que se debe vender) con el precio unitario; me arroja el total de \$28.608.791 teniendo en cuenta que la empresa debe tener este ingreso mensual como mínimo para poder cubrir todas las necesidades y que el hogar gerontológico y funcional “Entre Canas” siga en su funcionamiento de manera estable.

CAPITULO X: EVALUACIÓN DEL IMPACTO

El objetivo principal del hogar gerontológico y funcional “Entre Canas” es generar una transformación o cambio social con efecto mediante la actividad física para la salud como un factor positivo en el resultado de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores en sus diferentes condiciones de vida tanto como en su patología o enfermedad; desde sus problemas físicos como el impedimento del movimiento biomecánico, ya sea porque padece de alguna fractura, lesión o cirugía quirúrgica que automáticamente se convierten en personas dependientes. La idea es que a partir de este enfoque, la ejercitación y rehabilitación funcional sea una solución al problema llevándolos a la autonomía, libertad e independencia; brindándoles un bienestar pleno y óptimo.

La mejor forma de comprobar si esto se cumple, es conociendo la cuenta de resultados en cada uno de los clientes satisfechos.

Otro de los aspectos a añadir, es poder agregar un valor social ya que la población o la palabra “adulto mayor” está siendo discriminado por la sociedad colombiana ya que son personas vulnerables y/o expuestas a situaciones que le son difíciles afrontar por sus mismas consecuencias que consigo trae la etapa de la vejez y por eso son considerados personas “disfuncionales”, esta imagen estigmatizada puede cambiar demostrando que

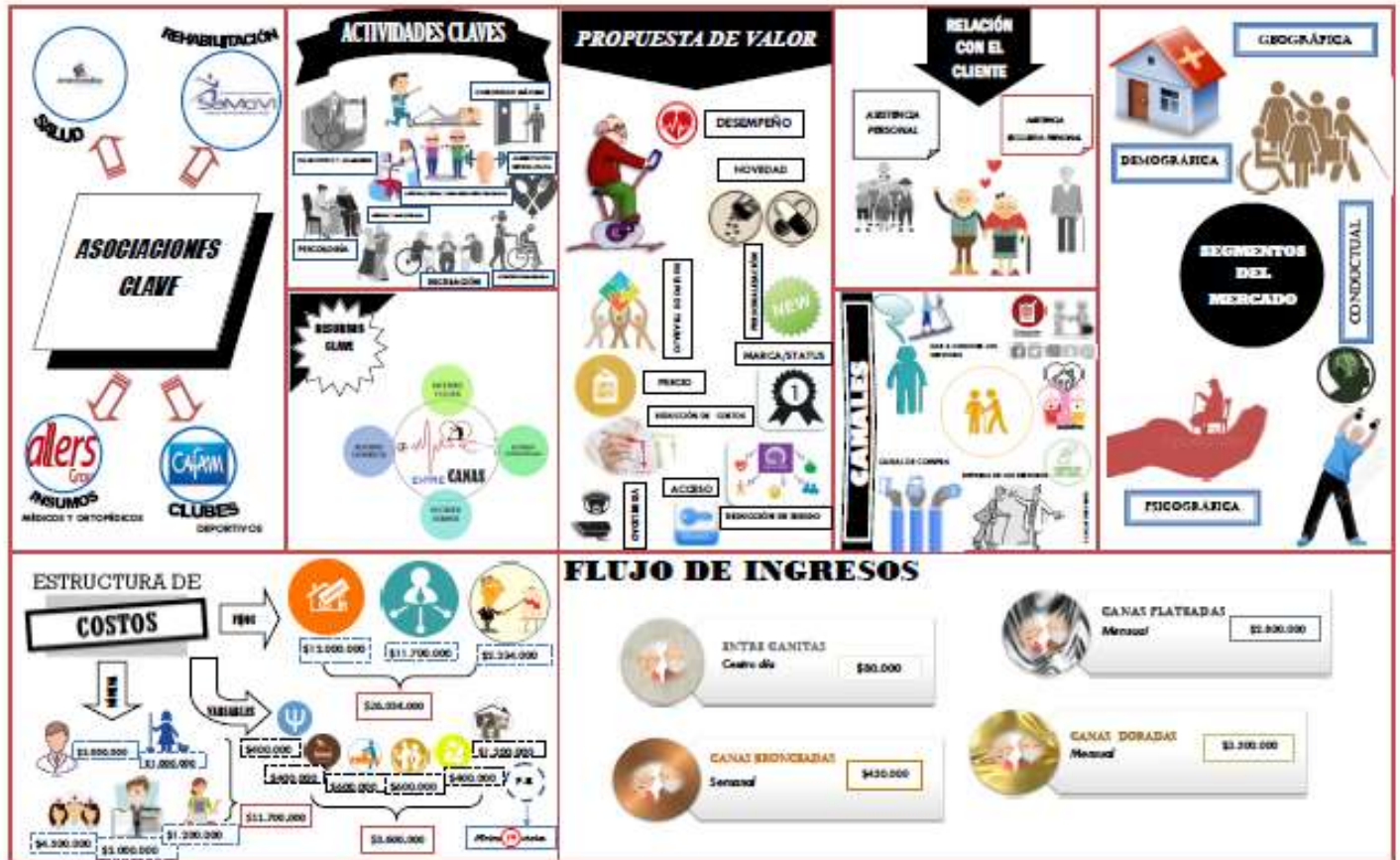


el “adulto mayor” mantiene sus capacidades y habilidades en donde puede desenvolverse en diferentes actividades donde en gran medida pueden implicar un mejoramiento significativo y en algunos casos, perdurable o sustentable con el tiempo; los clientes de la casa hogar “Entre Canas” tienen la oportunidad de abrir caminos para romper estas barreras.

Como se mencionó anteriormente, el resultado final se expresará con el mismo beneficio o mejora que logren a mediano y largo plazo mediante los diferentes enfoques y objetivos a priori resolviendo los problemas en el que se enfrentan.



LIENZO DEL MODELO DE NEGOCIO



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcaldía mayor de Bogotá, D.C. (1, Septiembre, 2006). Proyecto de Acuerdo 405 de 2006 Concejo de Bogotá D.C. Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=21659>

Alcaldía mayor de Bogotá, D.C. (25, Febrero, 1995). Resolución 110 de 1995 Secretaría Distrital de Salud. Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=786>

Arroyo,P; Lera,L; Sánchez,H; Burnout, D; Santos,J;Albala,C. (22 de enero,2007). Indicadores antropométricos, composición corporal y limitaciones funcionales en ancianos. (135) p. 846-854.

Barragán, A. (4, Septiembre, 2017). Tipos de empresas y sociedades en Colombia. Recuperado de: <http://www.pymerang.com/emprender/1036-con-eurasmus-la-busqueda-de-alojamiento-internacional-para-estudiantes-es-ahora-mas-simple>

Cardona,J; Villamil,M; Henao,E; Quintero,A; (16 de Julio,2006). Concepto de soledad y percepción que de su momento actual tiene el adulto mayor en el municipio de Bello,Colombia,2007. 27 (2) p. 153-163

Ministerio de la protección social (Abril, 2008). Lineamientos técnicos para los centros de promoción y protección social para personas mayores
Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/Lineamientos/Lineamientos%20T%C3%A9cnico%20Centros%20Persona%20Mayor.pdf>

Ministerio de la protección social (4, Septiembre, 2017). Envejecimiento y Vejez. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/proteccion-social/promocion-social/Paginas/envejecimiento-vejez.aspx>

Morales, A; Rosas, G; Yarce, E; Paredes, Y; Rosero, M; Hidalgo, A. (23 de febrero, 2016). Condiciones médicas prevalentes en adultos mayores de 60 años. Acta médica colombiana. Vol. 41 (1) p. 21-28.

Organización Panamericana de la Salud (4, Septiembre, 2017). Rehabilitación en el adulto mayor-Módulo 8. Recuperado de:

<http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/gericuba/modulo8.pdf>



Ser abuelo es la compensación de envejecer. Edad 64. Capítulo 1 Adulto Mayor. Recuperado de:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lar/dionne_e_mf/capitulo1.pdf

Zolotow, D. (9 de marzo, 2011). Hogares de ancianos transformaciones posibles para un buen envejecer. p. 87-92

Recuperado vía web:

<http://www.revistafollow.mx/index.php/colaboradores/rodrigo-duarte/identificas-actividades-claves-en-tu-empresa>

Recuperado vía web:

<http://www.revistafollow.mx/index.php/colaboradores/rodrigo-duarte/recursos-claves-para-tener-exito>

Recuperado vía web:

http://jotvirtual.ucoz.es/COSTOS/LA_CONTABILIDAD_DE_COSTOS.pdf

Recuperado via web:

<https://heylinduarte.files.wordpress.com/2015/04/depreciacion-y-amortizacion.pdf>

Recuperado via web de: <https://debitoor.es/glosario/definicion-nomina>

