
INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS SEGÚN ACUERDO
SECRETARIAL 15018, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA
FEDERACIÓN EL 29 DE NOVIEMBRE DE 1976

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y MERCADOLÓGÍA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



SERVICIO DE COMPAÑÍA PARA ADULTOS MAYORES EN ZAPOPAN

TESIS DE MAESTRÍA
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

**MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA:
ISRAEL FERNANDO AMADOR OCHOA

ASESOR: MTRO. FERNANDO ARIAS CASTAÑEDA

TLAQUEPAQUE, JAL.

JUNIO DE 2012

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. DEMOGRAFÍA EN JALISCO

1.1	Tasa de natalidad en Jalisco.....	7
1.2	Esperanza de vida al nacer.....	10
1.3	Tasa global de fecundidad.....	12
1.4	Población Total.....	14
1.5	Pirámides de Población.....	17

CAPÍTULO II. ACTIVIDADES DE LOS ADULTOS Y ANÁLISIS DEL MERCADO

2.1	¿Qué hacen los adultos mayores?.....	21
2.2	¿Después del retiro qué?.....	25
2.3	Redes de ancianos, ¿donde se reúnen? ¿Con que se divierten?.....	27
2.4	¿Qué les genera mayor placer y satisfacción a los adultos mayores?.....	29
2.5	¿Qué clase de artículos se ofrecen hoy día a los adultos?.....	30
2.6	Competencia.....	31

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1	Right at Home.....	34
3.2	Cuidado Dorado 24/7, Corp.....	41
3.3	Deterioro ó Renovación, las 2 caras de la edad.....	44
3.4	¿Qué son los servicios?.....	51
3.5	La estrategia del Oceano Azul.....	55

CAPÍTULO IV. TIPO DE ORGANIZACIÓN

4.1	Misión, Visión y Valores.....	60
4.2	Modelo de Negocio.....	61
4.2.1	Propuesta de Valor.....	62
4.2.2	Canales de distribución.....	63
4.2.3	Relaciones con el cliente e Ingresos.....	64
4.2.4	Recursos claves.....	65
4.2.5	Actividades clave y Redes de proveedores.....	66
4.2.6	Estructura de costos.....	67

CAPÍTULO V. PLAN DE MARKETING

5.1	Análisis de la situación.....	70
5.2	Plan Estratégico y Análisis del Mercado.....	71
5.3	Características demográficas y Factores geográficos.....	72
5.4	Factores demográficos.....	72
5.5	Factores conductuales y Competencia.....	73
5.6	Claves para el éxito y Misión.....	74
5.7	Servicio plan Alfa y Beta.....	75
5.8	Como llegar al mercado meta.....	77

CAPÍTULO VI. PLAN OPERATIVO

6.1	Organigrama.....	80
6.2	Requisitos personal.....	81
6.3	Oficina.....	84
6.4	Proceso a seguir cuando existe interés en el servicio.....	90

CAPÍTULO VII. PLAN FINANCIERO

7.1	Escenario Optimista.....	96
7.2	Escenario Pesimista.....	102

7.3	Escenario Realista.....	108
7.4	Tabla Comparativa.....	112
	CONCLUSIONES.....	115
	BIBLIOGRAFÍA.....	119

INTRODUCCIÓN

El envejecimiento supone un proceso dinámico que se inicia en el mismo momento en que nacemos y que se desarrolla a lo largo de nuestra vida¹. El incremento del número de personas mayores se ha visto traducido en el envejecimiento de la población de nuestro país, esto debido a que la esperanza de vida ha incrementado con el correr de los años, los avances que existen en el campo de la medicina, etc. El presente trabajo desarrolla un plan de negocios para ofrecer servicios de compañía a los adultos mayores en el rango de entre los 75 y 85 años de edad, para proporcionar entretenimiento, esparcimiento, programas de entrenamiento de habilidades cognitivas a los adultos mayores que en muchas de las veces quedan en el abandono reclusos en asilos ó en sus propias casas, Este trabajo es la parte inicial en la creación de una empresa que atienda a las personas mayores que tienen poder adquisitivo (ellos ó sus hijos) pero sin embargo no pueden hacer uso del mismo debido a que en muchas de las ocasiones los hijos no los pueden acompañar o convivir con ellos por sus propias ocupaciones, se les ofrecerán servicios varios como compañía para salir a caminar, jugar cartas, ir al cine, salir de vacaciones, visitar amistades, clubes, ir a misa, actividades para mejorar la memoria, etc. La finalidad primordial es mantenerlos activos haciéndolos sentir plenos y realizados de acuerdo a sus condiciones.

¹ Andrés Pérez Melero, Guía de Cuidados de Personas Mayores 2000 P17

CAPÍTULO I
DEMOGRAFÍA EN JALISCO

A lo largo de este capítulo analizaremos las estadísticas que se tienen tanto en la republica mexicana como en particular en Jalisco en cuanto a los índices demográficos, esto nos dará un panorama muy claro con respecto a las oportunidades de negocio que se vislumbran en el mediano y largo plazo en relación a los adultos mayores, muy importante para ello será conocer índices como la tasa de natalidad, esperanza de vida al nacer, tasa de fecundidad, etc. A continuación se describe cada uno de estos puntos, así como los cambios que han tenido a lo largo del tiempo.

1.1 TASA DE NATALIDAD

Es una medida de cuantificación de la fecundidad, que refiere a la relación que existe entre el número de nacimientos ocurridos en un cierto período y la cantidad total de efectivos del mismo periodo. El lapso es casi siempre un año, y se puede leer como el número de nacimientos de una población por cada mil habitantes en un año. Representa el número de individuos de una población que nacen vivos por unidad de tiempo².

Su fórmula es:

$$b = B/P * 1000$$

2, Obtenido el 30 de Enero de 2012 desde, http://es.wikipedia.org/wiki/Tasa_bruta_de_natalidad

Donde:

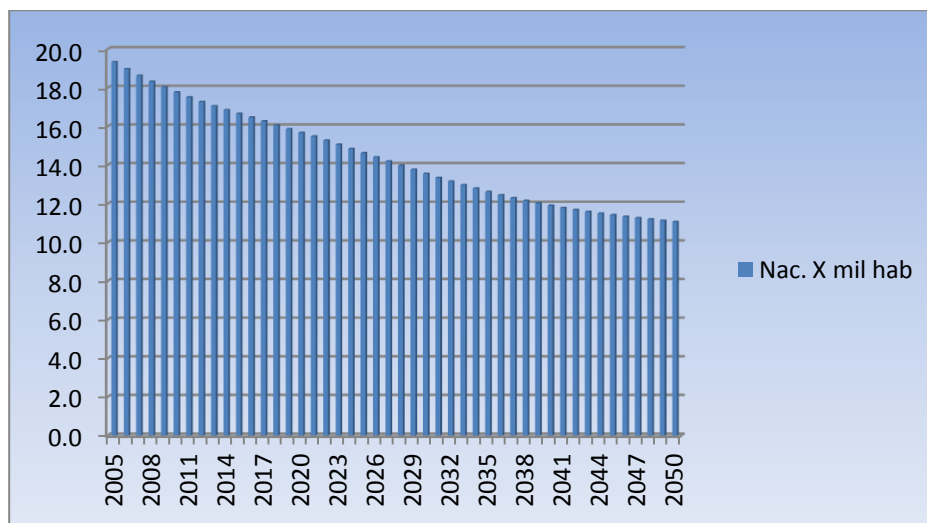
b: Tasa bruta de nacimiento

B: Número total de nacimientos en un año

P: Población total

Los datos que se presentan toman como base el número de nacimientos por cada mil habitantes.

TASA BRUTA DE NATALIDAD MÉXICO

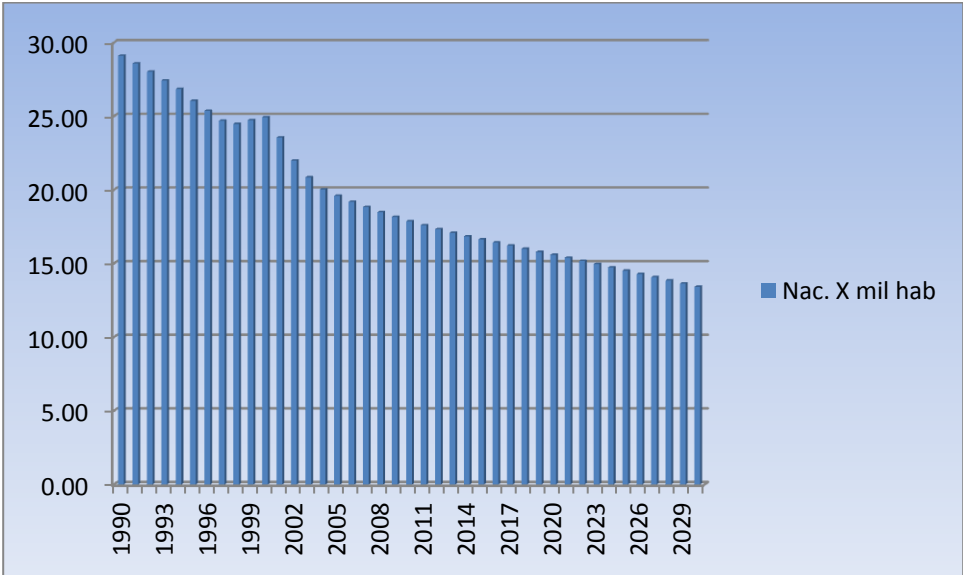


Gráfica 1. Tasa Bruta de Natalidad, <http://www.conapo.gob.mx/index>

La tabla anterior muestra la proyección que el consejo nacional de población pronostica a partir del año 2005 al 2050 acerca de la tasa bruta de natalidad en la republica mexicana, esto lo presento para dar un contexto general acerca de este índice en el país, como se puede observar en el año 2005 era de 19.3 nacimientos por cada mil habitantes, a medida que avanzan los años la proyección va a la baja de manera constante hasta llegar a 11.1 nacimientos por cada mil habitantes en el año 2050 mientras que en países como Alemania esta tasa fue de 8.18 en el año 2008, en Japón de 7.87 en el mismo año, que son países ricos que se consideran

viejos, de esta manera requieren mano de obra de otros países, esto significa que cada vez habrá menos jóvenes en edad productiva y más personas mayores las cuales tienen una expectativa de vida mayor con dependencia de los jóvenes que trabajan. A continuación se muestra la estadística que se tiene para el estado de Jalisco en cuanto a la tasa de natalidad se refiere.

TASA BRUTA DE NATALIDAD JALISCO



Gráfica 2. Tasa Bruta de Natalidad, <http://coepo.jalisco.gob.mx/index.html>

Datos estadísticos muy semejantes a los presentados en la república mexicana, salvo que aquí las proyecciones que se hicieron son hasta el año 2029, sin embargo de igual manera muestran una clara tendencia a la baja en la tasa, siendo en el 1990 de 29.11 y teniendo proyecciones de 13.40 en el año 2030. Estas proyecciones esperadas en la tasa de natalidad nos indican claramente que la expectativa que se tiene en este índice es hacia la baja de manera constante, aún así las tasas seguirían estando por arriba de las que se tiene en países del viejo continente.

1.2 ESPERANZA DE VIDA AL NACER

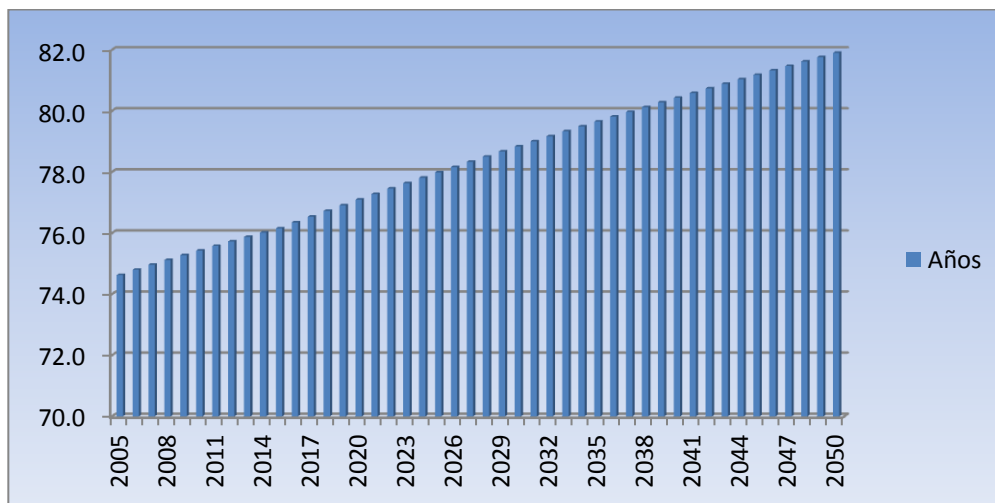
La esperanza de vida (tiempo de vida esperado para un individuo en el momento de su nacimiento) ha aumentado, superando en la actualidad los 80 años en las mujeres³.

Este es uno de los indicadores de calidad de vida más comunes, generalmente se toma como esperanza de vida la edad promedio de fallecimiento, una esperanza de vida alta indica un mejor desarrollo económico y social en la población.

En México, la esperanza de vida en 1930 era cercana a los 34 años, mientras que para el 2000 era de 75. A continuación se muestra la proyección de esperanza de vida que se tiene para México, en el año 2005 era de 74.6 años vs. 81.9 años para el año 2050, esto indica que la expectativa ha incrementado en el transcurso de los años, trayendo por consecuencia que a partir de la jubilación de una persona a los 65 años tiene aun una expectativa de vida de alrededor 14 años, los cuales tendrá en muchos casos que depender de las personas que estén en edad productiva, cuestión que el gobierno tiene que tomar en cuenta, pues tiene un decremento la recaudación de esta persona e incrementa el gasto necesario en su salud.

³ Andrés Pérez Melero, Guía de Cuidados de Personas Mayores 2000 P19

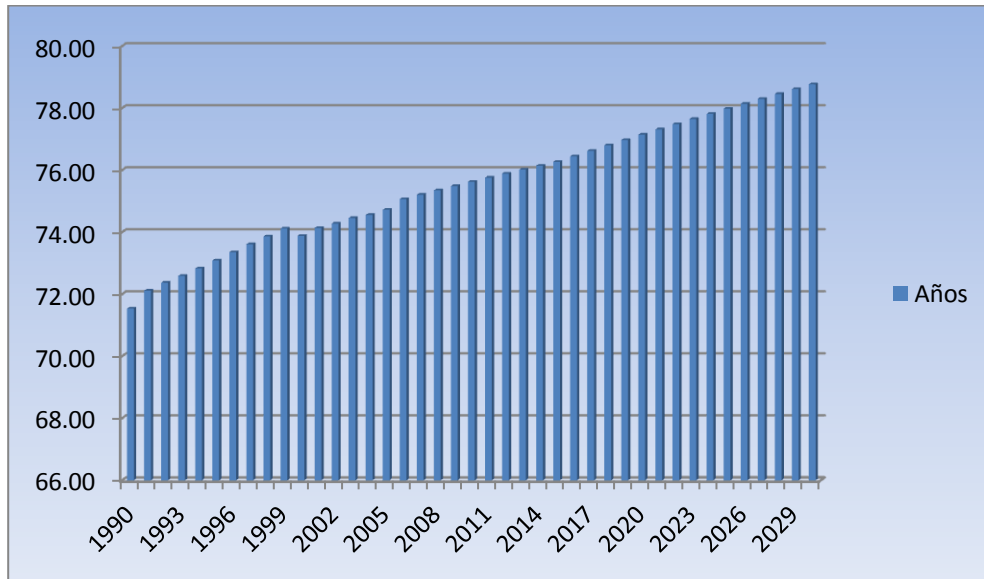
ESPERANZA DE VIDA AL NACER EN MÉXICO



Gráfica 3. Esperanza de Vida al Nacer, <http://www.conapo.gob.mx/index>

Enseguida se muestra la expectativa que se tiene en la esperanza de vida para el estado de Jalisco, siendo para el año 1990 de 71.54 años vs. 78.77 años en el año 2030, lo que nos muestra claramente la tendencia en el incremento de los años que una persona espera vivir, de igual manera en países como Alemania este parámetro era de 79.1 años en el año 2008, este indicador nos indica una mejor calidad de vida, mejoras en el sector salud entre otros factores, de esta manera visualizo una posibilidad grande en un mercado en pleno crecimiento para el mediano y largo plazo en el estado de Jalisco, así como en el país.

ESPERANZA DE VIDA AL NACER EN JALISCO



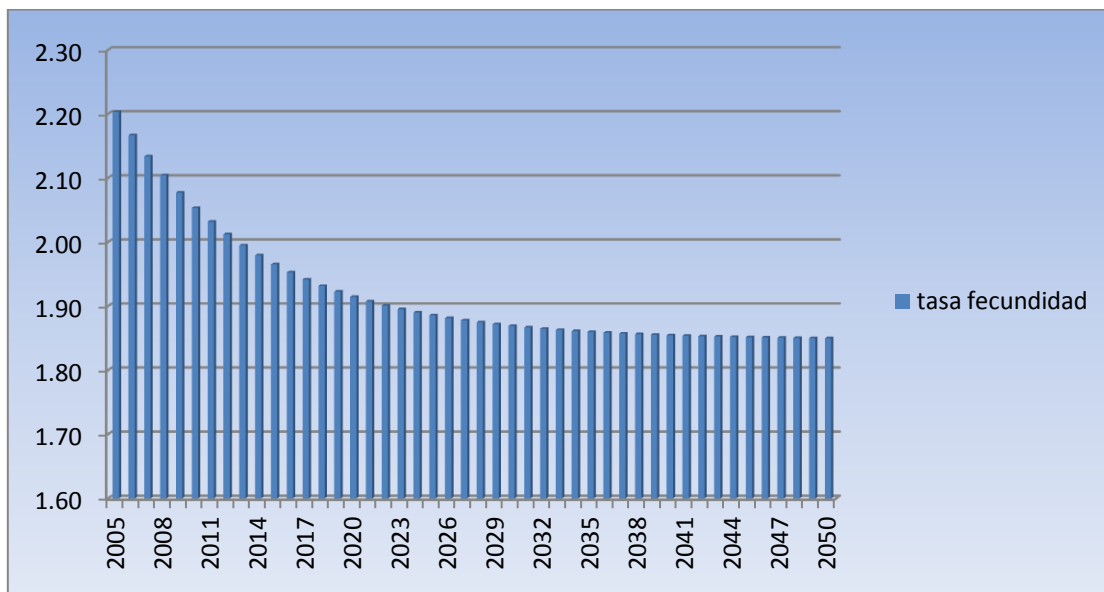
Gráfica 4 Esperanza de Vida al Nacer, <http://coepo.jalisco.gob.mx/index.html>

1.3 TASA GLOBAL DE FECUNDIDAD

La tasa global de fecundidad (TGF) es el número promedio de hijas e hijos que nacerían de una mujer de una cohorte hipotética de mujeres que durante su vida fértil tuvieran sus hijos de acuerdo a las tasas de fecundidad por edad de un determinado período de estudio (normalmente de un año determinado) y no estuvieran expuestas a riesgos de mortalidad desde el nacimiento hasta el término del período fértil⁴. El lapso es casi siempre un año y se puede ver como el número de nacimientos por cada mil mujeres en edad fértil. A continuación se presenta la proyección en la república mexicana a partir del año 2005 que fue de 2.20 y para el año 2050 se pronostica una tasa de 1.85.

4, Obtenido el 30 de Enero de 2012 desde, http://es.wikipedia.org/wiki/Tasa_global_de_fecundidad

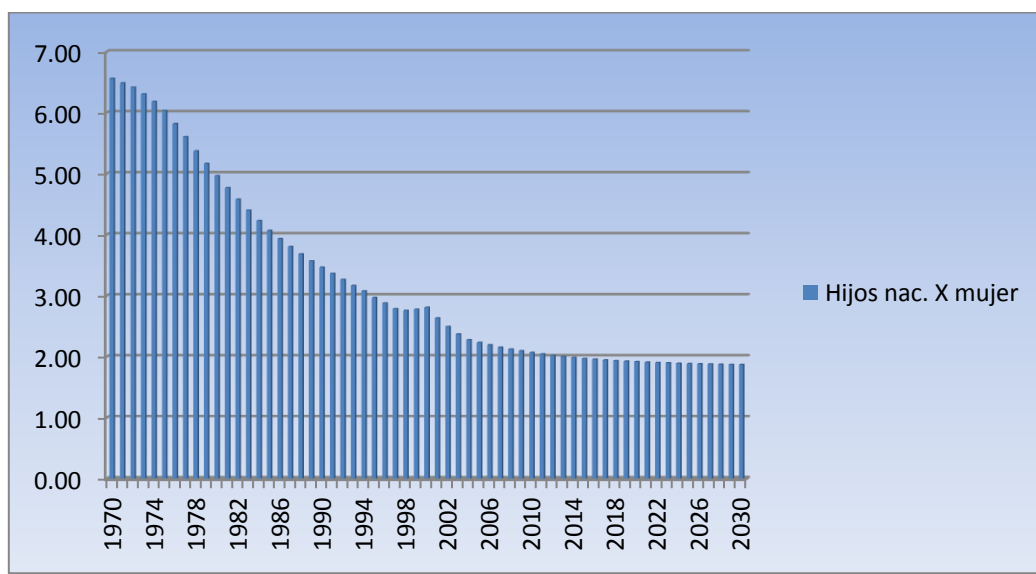
TASA DE FECUNDIDAD EN MÉXICO



Gráfica 5 Tasa de Fecundidad <http://www.conapo.gob.mx/index>

Enseguida se presenta la expectativa para el estado de Jalisco, con tasas que se tenían de 6.56 en 1970 vs. 1.87 para el año 2030, esto nos refleja claramente que las tasas de fecundidad van a la baja donde a lo largo de los años lo habremos visto, conocí familias con 11, 12 o más integrantes, hoy día es complicado encontrar alguna familia joven con estas características, en vez de ello en muchos hogares hay 2 cuando más 3 hijos, lo cual de igual manera genera que la sustitución generacional no sea en la misma proporción, sino por el contrario esto generará que una mayor cantidad de adultos mayores dependan de los cada vez menos jóvenes en edad productiva.

TASA DE FECUNDIDAD EN JALISCO



Gráfica 6 Tasa global de Fecundidad, <http://coepo.jalisco.gob.mx/index.html>

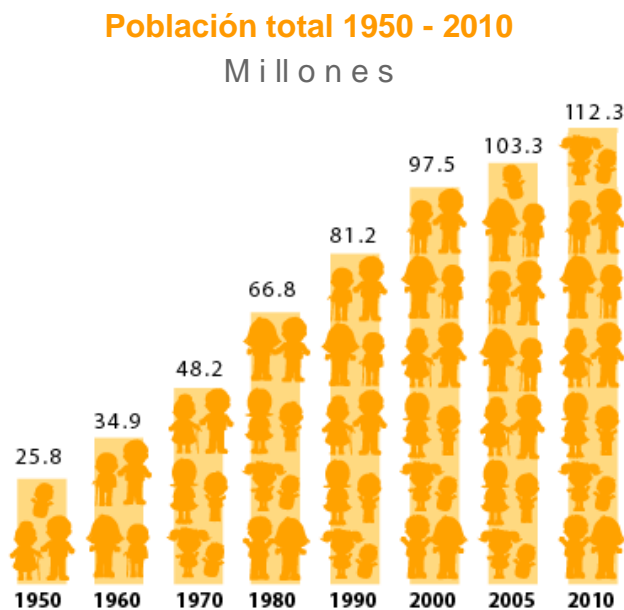
1.4 POBLACIÓN TOTAL

El país más poblado del mundo es China con 1,313 millones de personas, India en segundo lugar con 1,134 millones, Estados Unidos con 300 millones de personas y en el último Censo de Población y Vivienda 2010, realizado por el INEGI, se contaron 112 millones 336 mil 538 habitantes en México, como el país número 11 con mayor población total. En nuestro país, las entidades con mayor número de habitantes son: estado de México (15,175, 862), Distrito Federal (8, 851,080) y Veracruz de Ignacio de la Llave (7, 643,194). Los menos poblados son Baja California Sur (637,026), Colima (650,555) y Campeche (822,441). Guadalajara es el tercer municipio más poblado con 1, 495,189 habitantes⁵.

5, Obtenido el 30 de Enero de 2012 desde, <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/habitantes.aspx?tema=P>

¿Cuánto aumentó la población?

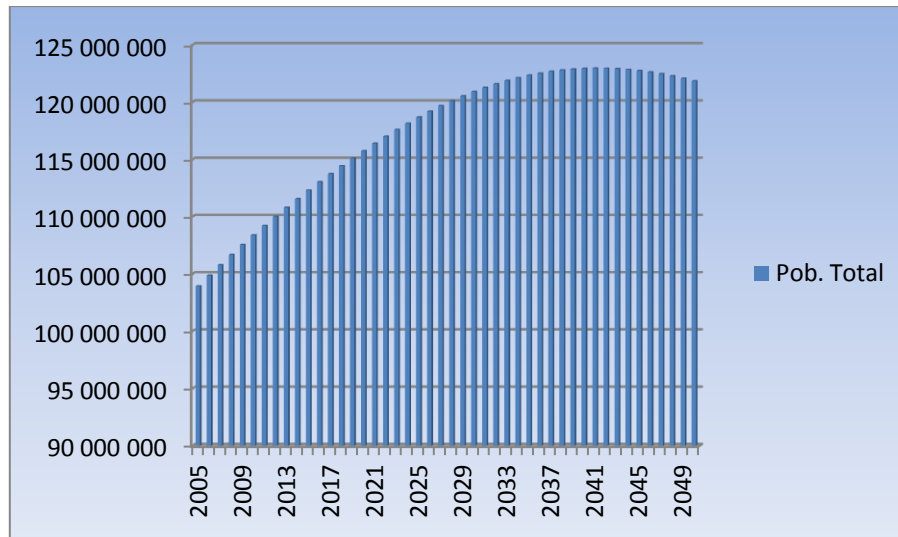
Durante los últimos 60 años, la población en México ha crecido cinco veces. En 1950 había 25.8 millones de personas, en 2010 hay 112.3 millones.



Gráfica 7 Población total según sexo 1950 a 2005,
<http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/habitantes.aspx?tema=P>

A continuación muestro la proyección en la estadística que se tiene acerca de la población total en México desde el año 2005 hasta el 2050, comenzando el 2005 con alrededor 103 millones de personas y para el año 2050 se espera un mantenimiento de alrededor 123 millones.

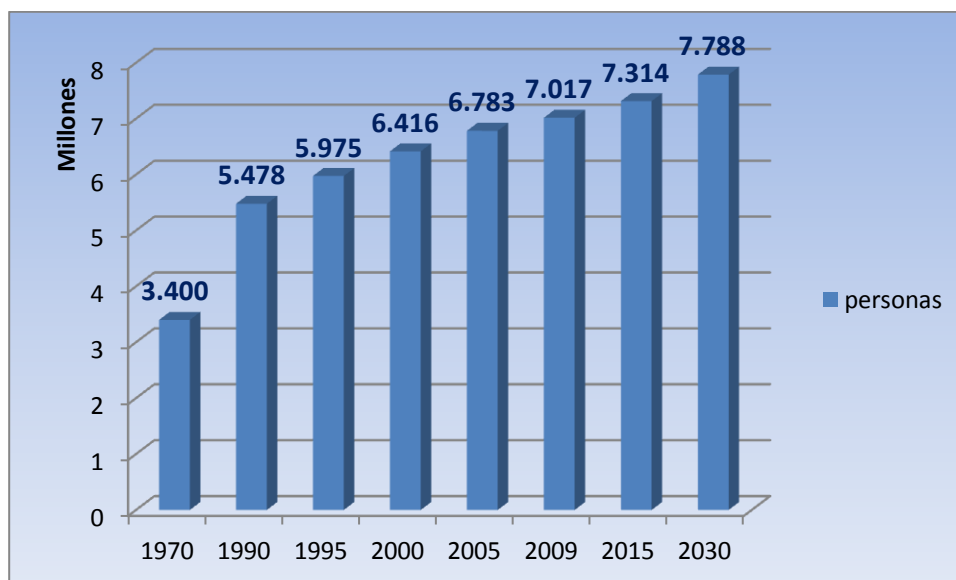
POBLACIÓN TOTAL EN MÉXICO



Gráfica 8, Población Total en México, <http://www.conapo.gob.mx/index>

A continuación muestro la estadística y proyección que se tiene para el estado de Jalisco desde el año 1970 donde la población era de 3.4 millones de personas y para el año 2030 se espera una población de 7.78 millones de personas, mostrando un claro y constante incremento en la población total del estado de Jalisco.

POBLACIÓN TOTAL JALISCO



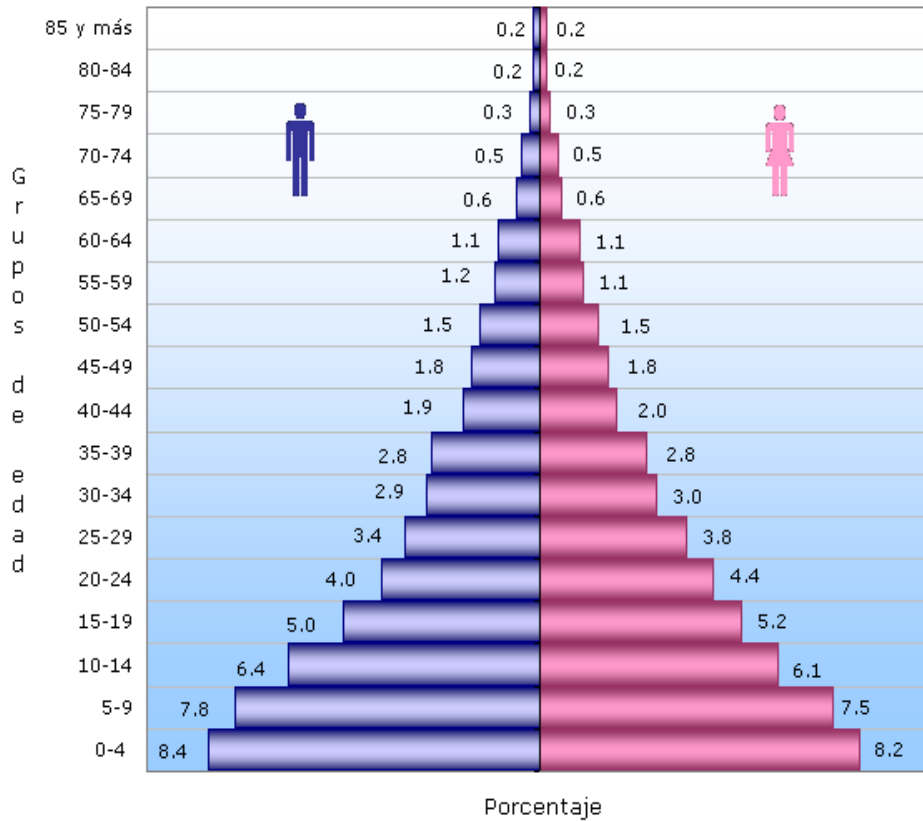
Gráfica 9 Población Total en Jalisco, <http://coepo.jalisco.gob.mx/index.html>

1.5 PIRÁMIDES DE POBLACIÓN

El total de la población de un lugar está constituido por personas de diferentes edades. Al dividir una población de acuerdo con su edad y sexo, en un tiempo determinado, se obtiene una pirámide poblacional⁶. En ella se representa, básicamente, la composición por edad y sexo de la población, pero, además, se puede inferir otro tipo de información, como migraciones, mortalidad infantil, guerras, epidemias, políticas vinculadas a la natalidad, etc. Es decir, analizando una pirámide de población se puede interpretar la dinámica y evolución de una población y, en algunos casos, ciertos factores que modifican su composición por edad y sexo. A continuación muestro las pirámides de población comenzando por la del año 1960, 2005 y por último la del 2010, en las cuales se pueden observar la manera en que éstas han evolucionado. En 1960 se puede observar una pirámide del tipo progresiva en la cual se observa una base muy ancha y una cima muy angosta. Es típico de poblaciones en las que tanto la natalidad como la mortalidad son altas y la población crece a un ritmo rápido.

6, Obtenido el 30 de Enero de 2012 desde, <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/habitantes.aspx?tema=P>

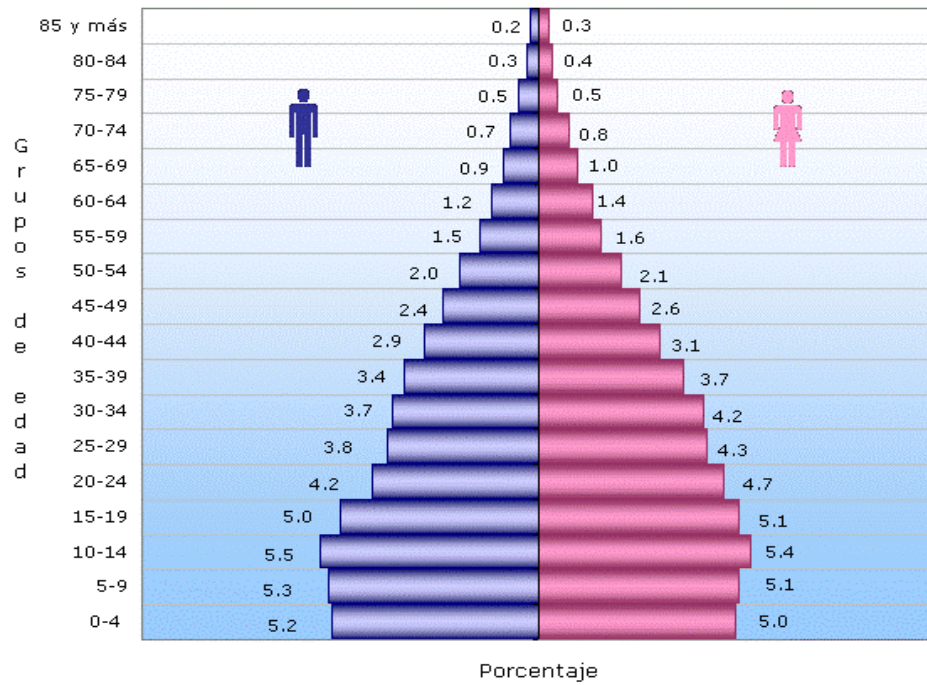
Pirámide de población, 1960



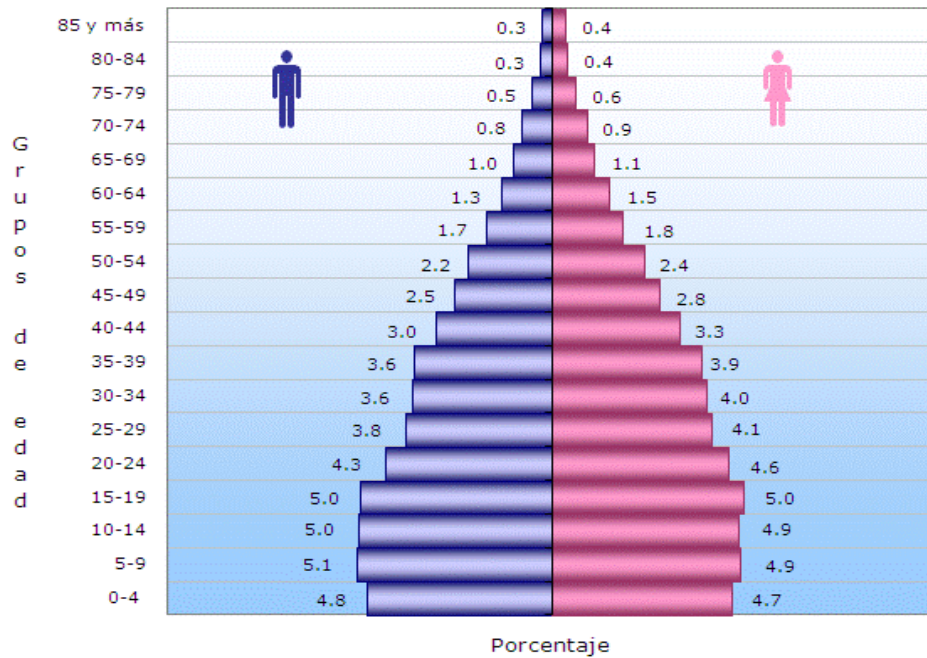
Gráfica 10, <http://www.slideshare.net/guest3bf8d2/piramides-de-poblacin-mxico>

A continuación muestro la pirámide poblacional en el año 2005 y 2010, en las cuales se puede apreciar una diferencia considerable 45 años posterior a la del año 1960, se puede observar que pasaron a ser más del tipo estables que son aquellas donde la natalidad y la mortalidad se mantienen constantes, sin embargo estas tienden a parecer más del tipo regresivas en donde la base de la pirámide tiende a ser más pequeña que los escalones siguientes, en ellas se muestra poblaciones cuya natalidad ha descendido en los últimos años y es baja, este tipo de fenómeno genera un envejecimiento en la población que es precisamente lo que hoy día estoy identificando como una gran oportunidad de negocio ante el incremento de los adultos mayores.

Pirámide de población, 2005



Pirámide de población, 2010



CAPÍTULO II

ACTIVIDADES DE LOS ADULTOS Y ANÁLISIS DEL MERCADO

2.1 ¿QUÉ HACEN LOS ADULTOS MAYORES?

Con el paso del tiempo los adultos mayores se enfrentan a una reducción lógica e inherente de las capacidades físicas, mentales, emocionales, etc. lo cual genera cambios graduales en sus actividades cotidianas, al cabo de los años es común que surjan enfermedades degenerativas, esto depende de diversos factores tales como los excesos que se tuvieron a lo largo de la vida y la actividad física que se desarrolló. La expectativa de una buena calidad de vida dependerá en gran medida del ejercicio que se haya practicado a lo largo de los años. Una de las actividades comunes que llevan a cabo los adultos mayores que tienen la suerte de tener nietos es la oportunidad de darles el amor y la compañía que no se pudo dar a los hijos, así como también la oportunidad de encontrar algún sentido a esa vida que comienza a sentirse vacía⁷.

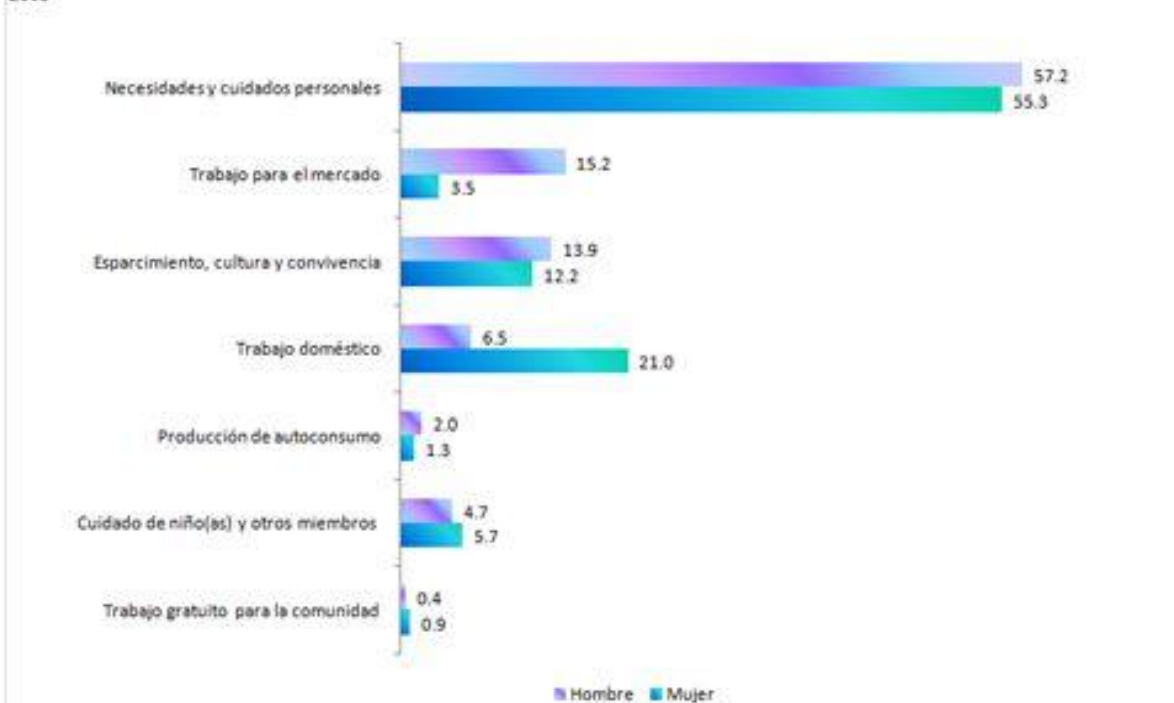
La encuesta nacional sobre el uso del tiempo 2009 (ENUT2009)⁸ registra que las personas de 60 años y más destinan más de la mitad de su tiempo semanal a cubrir sus necesidades y cuidados personales (56.2%), 14.5% a trabajo doméstico, 13% a esparcimiento, cultura y convivencia y 8.8% a trabajo para el mercado.

7 Myriam Alarcón de Soler, Ligia Gallego de Posada, "El tiempo y el vínculo: perspectivas en la vincularidad de adultos mayores", en Revista de la Sociedad Colombiana de Psicoanálisis, 1 de Junio de 2011, obtenido en Febrero de 2012 desde

<http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=7eea8b2e-9107-4687-a89e-25ffa051f863%40sessionmgr10&vid=7&hid=1>

8 Obtenido el 16 de Febrero 2012 desde http://www.cuartopoder.mx/%5CPagPrincipal_Noticia.aspx?idNoticia=268743&idNoticiaSeccion=4&idNoticiaSubseccion=15

Distribución porcentual de las horas a la semana que la población de 60 años y más destina a las actividades cotidianas para cada sexo por grupos de actividad
2009



Nota: No se presenta el porcentaje del tiempo dedicado a actividades educativas por ser poco significativo
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo 2009. Base de datos.

Gráfica 13, Obtenido el 22 de Febrero del 2012 desde <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/estadisticas/2010/edad10.asp?s=inegi&c=2769&ep=43>

Los adultos mayores muestran diferencias en la distribución de su tiempo según sexo: los varones destinan 15.2% de su tiempo a alguna actividad económica y 6.5% a las actividades domésticas, en cambio las mujeres le dedican tres veces más tiempo al trabajo para hogar (21%) y cuatro veces menos al trabajo laboral 3.5 por ciento. De cada 100 mujeres de 60 años y más de edad, 91.4 realizan trabajo doméstico para su hogar, 91.3 participan en actividades de convivencia y esparcimiento, 60.8 cuidan principalmente a niños de su hogar, 16.1 trabajan para el mercado y 9.7 apoyan a otros hogares o a su comunidad de manera gratuita. Por su parte, de cada 100 varones de esa edad, 91.4 tiene actividades de convivencia y esparcimiento, 84.4 realiza tareas domésticas, 53.2 cuentan con un

trabajo para el mercado, 61.3 cuidan niños y 6.7 realizan trabajo gratuito para su comunidad u otros hogares.

Porcentaje de participación de la población de 60 años y más en las actividades cotidianas para cada sexo por grupos de actividad 2009

Grupos de actividad	Sexo	
	Hombres	Mujeres
Trabajo domestico	84.4	91.4
Cuidado de niños(as) y de otros miembros del hogar	61.3	60.8
Trabajo para el mercado	53.2	16.1
Trabajo gratuito para la comunidad y otros hogares	6.7	9.7
Esparcimiento, cultura y convivencia	91.4	91.3
Necesidades y cuidados personales	99.9	99.9

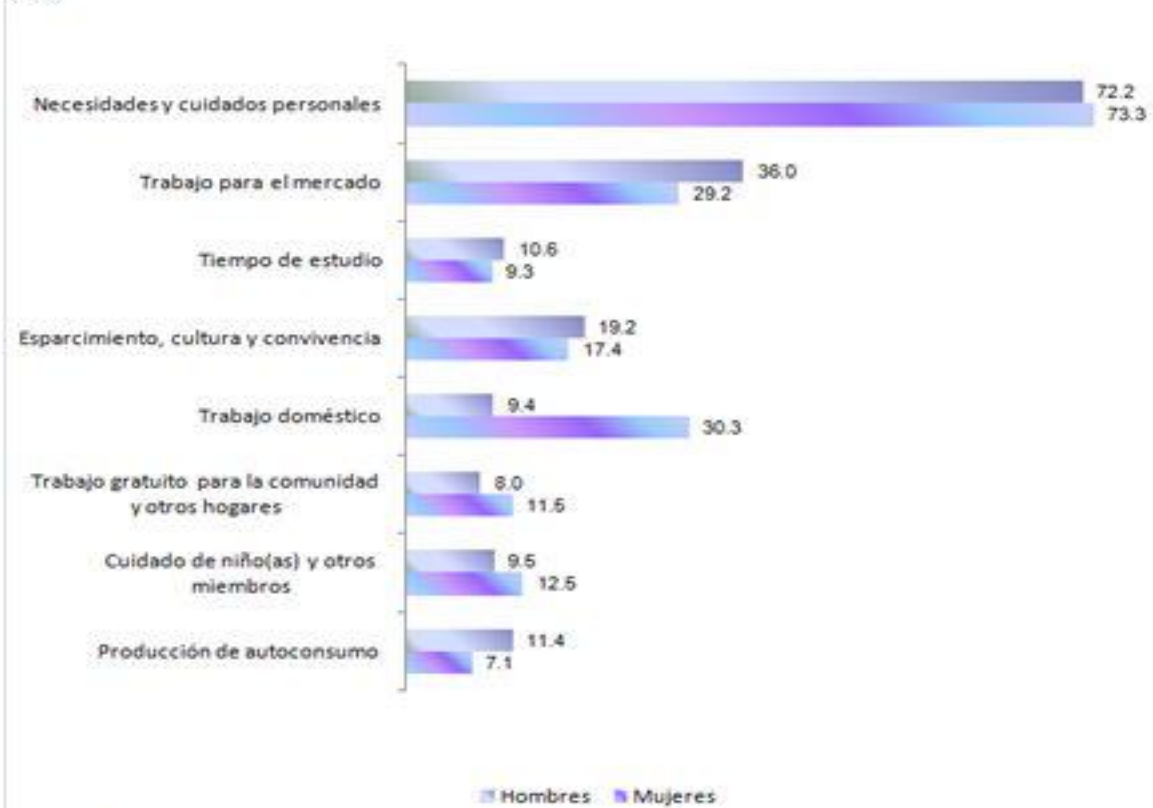
Nota: No se presenta el porcentaje del tiempo dedicado a actividades educativas por ser poco significativo.

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo 2009. Base de datos.

Gráfica 14, Obtenido el 22 de Febrero del 2012 desde <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/estadisticas/2010/edad10.asp?s=inegi&c=2769&ep=43>

A las actividades de dormir, comer, asearse y cuidarse, las mujeres adultas mayores les destinan en promedio 73.3 horas a la semana y los hombres 72.2 horas, se puede decir que la diferencia en tiempo es poco significativa, en cambio en el tiempo destinado al trabajo para el hogar las mujeres que lo realizan ocupan en promedio 30.3 horas y los hombres 9.4 horas, por lo que la diferencia es de casi 21 horas.

**Promedio de horas a la semana que la población de 60 años y más destina a las actividades cotidianas para cada sexo por grupos de actividades
2009**



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo 2009. Base de datos.

Gráfica 15, Obtenido el 22 de Febrero del 2012 desde <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/estadisticas/2010/edad10.asp?s=inegi&c=2769&ep=43>

Los hombres de 60 años y más trabajan para el mercado en promedio 36 horas en tanto que las mujeres le dedican 29.2 horas a la semana

2.2 ¿DESPUÉS DEL RETIRO QUÉ?

La jubilación significa para la mayoría de las personas un cambio: pérdida del rol profesional, modificación de los ingresos, modificación del ritmo de vida cotidiana, disponibilidad de una gran cantidad de tiempo libre⁹. La palabra envejecimiento evoca habitualmente cambios físicos no tan agradables, la tercera edad carece de la vitalidad y energía que caracterizan a la juventud, el dejar de trabajar implica mucho más que solo el cese de las actividades productivas, sin duda alguna la jubilación implica un cambio significativo en la vida de las personas, esta dependerá en gran medida de la adaptación que esta tenga a su nuevo entorno y condiciones, el jubilarse significa en muchos de los casos un alivio momentáneo dependiendo del grado de satisfacción que se tenía de realizar sus labores habituales, sin embargo al paso de los días en muchos de los casos se cae en crisis que deriva en depresión, inacción ó pérdida del sentido de la vida. Algunas personas optan por combinar las pasiones de su vida que no pudieron desarrollar a lo largo de su etapa laboral con un pequeño ingreso después de su jubilación, como pudiera ser un taller de manualidades, pintura, jardinería, decoración, etc., de esta forma siguen siendo parte del sector productivo pero de una manera más relajada, sin embargo para acceder a ello se tuvo que haber planeado de manera adecuada y con anticipación un plan de retiro, pues hay personas que consideran el trabajo como la única fuente de satisfacción interpersonal, en la medida en que la persona jubilada aprenda a asumir el desapego como algo natural estará en

9 Feijóo, Nelida Rodríguez "Actitudes hacia la jubilación", en Revista de Psicología y Ciencias Afines, 2007, Vol. 24 Issue 1, p5-42, obtenido en Febrero de 2012 desde <http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=12&hid=102&sid=331b52db-26b7-42bd-a180-d79980b2b9a9%40sessionmgr4>

condiciones de otorgarle a este periodo un nuevo valor y esto resulta en una oportunidad educativa¹⁰. Es importante promover en el adulto mayor una actitud positiva, que genere un cambio en su manera de pensar, de actuar ante su nueva realidad, en la cual lo más importante es no perder ese sentido que tiene la vida en su etapa final de la misma. El adulto mayor que se jubila y deja de realizar actividades comienza a sentirse inútil y esto puede generar el caer en depresión, es importante que se mantenga realizando actividades tanto recreativas como aquellas en las cuales pueda aportar su experiencia adquirida a través de los años y manteniendo responsabilidad por ciertas actividades. En la parte física se tiene por lógica un deterioro al paso de los años, sin embargo esta se deteriorará en mayor medida si este deja de realizar actividades en la medida de sus posibilidades.

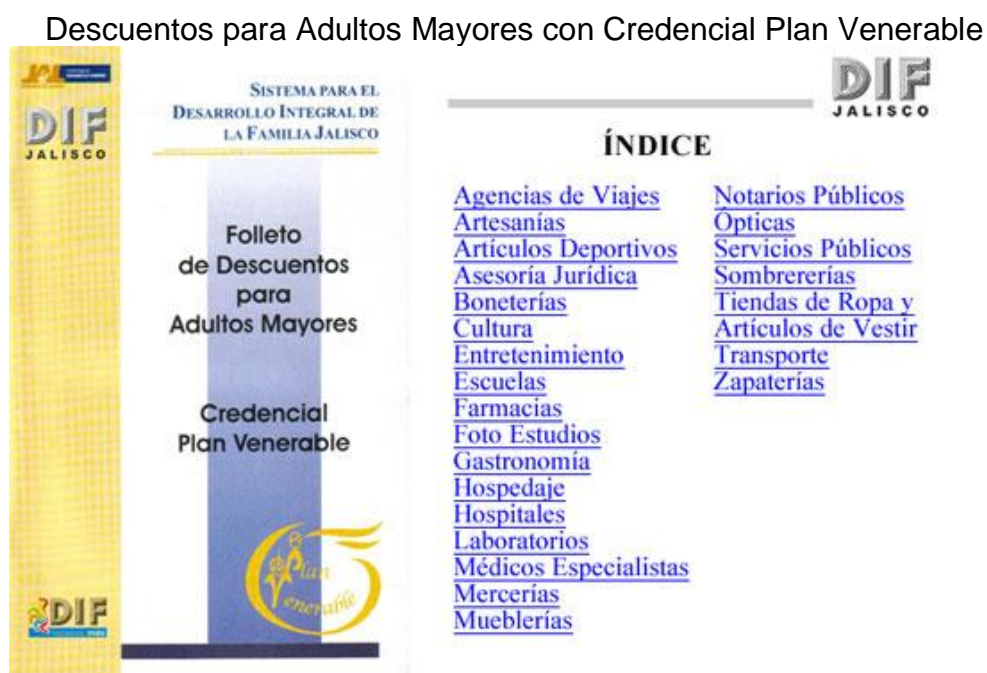
10 Meza Mejía Mónica y Villalobos Torres Elvia Marveya, La crisis de la jubilación como una oportunidad educativa, Julio 1 2008

2.3 REDES DE ANCIANOS, ¿DONDE SE REÚNEN? ¿CON QUE SE DIVIERTEN?

Existen en el estado diversas redes de ancianos, entre ellas se encuentra las que organiza el DIF Jalisco, que promueve la atención al adulto mayor a través de la capacitación, orientación y asesoría gerontológica a los Sistemas DIF municipales, organismos de la sociedad civil y público en general interesado, proporcionándoles herramientas para que aprendan el uso positivo del tiempo libre por medio de actividades físicas, recreativas y culturales, participación en eventos estatales, la entrega de un documento oficial de identificación y la implementación de comedores asistenciales, con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la salud física, psíquica y social del adulto mayor en el estado de Jalisco, su objetivo es el promover, coordinar y supervisar la atención integral al adulto mayor en el Estado de Jalisco, a través de los Sistemas DIF Municipales, grupos voluntarios y asociaciones civiles, para contribuir a mejorar la calidad de vida de la población mayor de 60 años¹¹, así por ejemplo el DIF Zapopan organiza grupos en cada colonia de la ciudad, en una de ellas llamada El Vigía formo un grupo que se organiza todos los martes de 5 a 6 p.m se realizan actividades recreativas, físicas, culturales y de convivencia entre los adultos que asisten a la misma, los días miércoles el DIF Zapopan organiza una reunión general de todas las colonias, es decir, un camión pasa por los adultos y los transporta al Centro Metropolitano del

11, Obtenido el 10 de Febrero de 2012 desde, http://sistemadif.jalisco.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=140:desarrollo-del-adulto-mayor&catid=48&Itemid=211

Adulto Mayor (CEMAM), ahí se desarrollan de igual manera actividades, así como asisten médicos que los atienden, les dan de comer por \$6 y los regresan por la tarde a cada una de las colonias de donde provengan, en ella se aceptan a todos aquellos adultos mayores de 60 años, les tramita su credencial Plan Vulnerable con la cual pueden gozar de una gran cantidad de descuentos como se muestran en la gráfica siguiente:



Gráfica 16, Obtenido el 22 de Febrero del 2012 desde http://sistemadif.jalisco.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=140:desarrollo-del-adulto-mayor&catid=48&Itemid=211

De igual manera les llegan a organizar paseos tanto en el estado como fuera de él, así por ejemplo tuvieron un paseo hace unos meses a Acapulco con un costo muy bajo tanto en transportación, alimentos y hospedaje. El DIF Jalisco cuenta también con 102 comedores asistenciales distribuidos en los municipios del estado. Existen de igual manera clubes organizados por el Instituto Nacional de las personas adultas mayores (INAPAM), los cuales son espacios comunitarios

donde se reúnen e interactúan personas de 60 años o más, en los que se ofrecen diversas alternativas de formación y desarrollo humano, de corte educativo, cultural, deportivo y social. Cuentan con un reglamento específico, que hace que integrantes de los clubes formen grupos autogestivos, capaces de tomar decisiones y participar activamente en la vida de su comunidad¹².

2.4 ¿QUÉ LES GENERA MAYOR PLACER Y SATISFACCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES?

La percepción que tienen los adultos mayores respecto a las actividades recreativas en grupo es que éstas les proporcionan diversión, compañía, descanso, armonía y sobre todo una pertenencia a grupos, el estado de ánimo, el no aislamiento y las relaciones sociales, presentan las correlaciones más significativas con la satisfacción vital, especialmente destaca la última, confirmándose así que es la variable que mejor define el envejecimiento satisfactorio¹³. El ejercicio sin duda alguna aumenta la independencia funcional que puede tener una persona, pues tendrá la posibilidad de moverse por sí misma para ir a realizar comprar, visitar amigos, familiares, esto genera una mayor satisfacción el mantenerse como una persona independiente. Sin duda alguna el cuidado de los nietos es muy satisfactorio, esto debido a que los propios hijos no se pudieron disfrutar de la misma manera al tener que generar ingresos para su cuidado ó tener que corregirlos para que estos fueran personas de bien, si el adulto mayor logro hacerse de un patrimonio es posible que le genere una gran

12 Obtenido el 11 de Febrero de 2012 desde, <http://www.inapam.gob.mx/index/index.php?sec=24>

13 Requena Hernandez, López Fernández, "Satisfacción con la vida en relación con la funcionalidad de las personas activas mayores", en Revista Actas Españolas de Psiquiatría, mar 2009, Vol. 37 Issue 2, p11-171, obtenido en Febrero de 2012 desde <http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=331b52db-26b7-42bd-a180-d79980b2b9a9%40sessionmgr4&vid=10&hid=102>

satisfacción el viajar a lugares a los cuales nunca tuvo la posibilidad de ir.

Otra fuente de satisfacción para los adultos mayores que cuentan con una profesión puede ser el mantenerse activos de manera independiente, compensando en la mayor de las veces alguna limitación física que puedan tener con experiencia y una mayor responsabilidad que los jóvenes, esta actividad les genera una mayor estima con respecto a aquellos que se jubilan y guardan una vida pasiva y sin responsabilidades.

2.5 ¿QUÉ CLASE DE ARTÍCULOS SE OFRECEN HOY DÍA A LOS ADULTOS?

Los adultos mayores de 60 años tienen a su alcance servicios y productos diseñados especialmente para ellos, en la Expo Inapam que se lleva a cabo cada año en el parque Bicentenario de la Ciudad de México, a la cuál asisten empresas, instituciones y servicios se ofrecen servicios jurídicos, servicios de salud, herramientas de empleo, actividades artísticas y culturales, orientación financiera, cine móvil y asesoría en trámites de otras dependencias. Existe una gran cantidad de artículos y servicios que se ofrecen hoy día a los adultos mayores, estos facilitan la vida y movilidad, entre ellos se encuentran:

Andaderas, bastones, cinturones de seguridad y posición, levantador de piernas, barandales para camas, barras curva de apoyo, manija de apoyo y mesa de seguridad, existen también servicios de terapeutas especialistas en adultos mayores, prótesis dentales, etc.

2.6 COMPETENCIA

Existen diversas clínicas y centros de atención al adulto mayor, una de ellas es Vive +¹⁴ la cual ofrece a los adultos mayores cuidados integrales y asistencia a domicilio para elevar su calidad de vida, a través de un equipo multidisciplinario, uno de sus servicios llamado cuidado y asistencia el cuál lo brinda con personal técnico a quienes llaman gerocuidadores, e incluye diversas actividades: Apoyo en su higiene personal, vestirse, ducharse, arreglo personal, alimentar a quienes no comen por su cuenta, traslado, caminar, asistir al WC, recordatorios y supervisión para toma controlada de medicamentos, entre otras. Además incluyen las siguientes actividades importantes para la calidad de vida: Terapia de memoria, Terapia ocupacional, Actividades físicas, Rehabilitación básica, Acompañamiento en sus paseos, salidas o visitas al médico. Otro servicio que puede formar parte de la competencia es el de enfermeras, las cuales se dedican a cuidar sobre todo a los ancianos que tienen alguna enfermedad y que pueden haber perdido movilidad, se encuentran en cama ó requieren cuidados especiales. Los asilos son otra posible competencia, en estos lugares se busca procurar una vida digna para el anciano y cuidados especiales para quienes lo necesitan y, salvo cuando su estado mental lo impide, un adulto mayor sólo puede ingresar si da su consentimiento. Hay que decirlo en realidad son pocos los ancianos mexicanos que utilizan los asilos, ya que existen otras alternativas que ocupan los primeros lugares de preferencia, como las llamadas residencias diurnas, en las cuales las

14 Obtenido el 13 de Febrero de 2012 desde, <http://www.vive-mas.com.mx/web/>

personas de la tercera edad sólo asisten por la mañana y regresan a su casa a dormir, o bien, clubes de la tercera edad y centros culturales donde pueden realizar diversas actividades recreativas, como yoga, manualidades, pintura o baile.

CAPÍTULO III
MARCO TEÓRICO

En este capítulo se investigo acerca de lo que hoy se encuentra en el mercado del cuidado de los adultos mayores, buscando conceptos y teorías que ayuden a formular y desarrollar los argumentos que se plantearán en el plan de negocios, esto se refiere a las ideas básicas que forman la base para los argumentos, mientras que la revisión de literatura se refiere a los artículos, estudios y libros.

Comenzaré por describir un par de empresas que trabajan en el cuidado de los adultos mayores.

Right at Home¹⁵

Esta es una empresa de origen estadounidense que maneja un concepto de franquicias, su fundador es Allen Hager, el cuál fue administrador por muchos años de un hospital, en ese tiempo él observo a muchos pacientes (adultos mayores) regresar a su casa aunque no necesariamente sanos, una vez en casa muchos de ellos no podían valerse o cuidarse por sí mismos. El pensó que con un poco de ayuda ellos podrían mejorar en salud, siendo felices en su propia casa, a pesar de que ya existían algunas compañías que proveían este tipo de servicio el comenzó por investigar con muchas familias para tratar de visualizar los diferentes retos a los cuales se enfrentaría, así como los diferentes tipos de cuidados que los adultos mayores requieren, el se convirtió en enfermero asistente certificado y atendió directamente a una gran cantidad de ancianos en su propio hogar, para poder de primera mano determinar las necesidades de los mismos, adquirir experiencia y a partir de ello en 1995 inicio Right at Home in Omaha Nebraska. Cinco años más tarde, comenzó a vender franquicias en algunas otras localidades

15 Obtenido el 23 de Febrero de 2012 desde, <http://www.rightathome.net/>

del país, las cuales selecciono de una manera cuidadosa, tomando mucho en cuenta que estas personas tuvieran la misma pasión que él por el cuidado de los adultos mayores. Hoy día tienen más de 200 oficinas que sirven a miles de clientes a lo largo de los Estados Unidos, así como operaciones en Brasil e Inglaterra.

Sus Promesas

El envejecimiento no es sencillo, no para la persona que está envejeciendo, no para su familia, nuevos retos surgen cada día, esto puede abrumar a todos aquellos involucrados, Right at Home puede ayudar. Una de sus promesas es simplificar la vida de las familias que lo requieren. Otra de ellas es el hacer todo lo que este a su alcance para vivir su misión para sus clientes con el fin de lograr cumplir sus promesas, entre las que mencionan:

- ✓ Un trato como a un vecino porque eso es el adulto mayor para ellos
- ✓ Te escucharemos, porque tú experiencia y retroalimentación nos hace más fácil el trato a miles de familias como la tuya.
- ✓ Se esforzaran por proveer la mejor experiencia posible, porque el cliente no espera menos.
- ✓ Hacer negocio con ellos es muy fácil, pues el cliente tiene cosas más importantes en que pensar.

Su Gente

Right at Home no es solo una compañía de franquicias, primero y sobre todo es una compañía que cuida de sus clientes. Su misión es mejorar la calidad de vida de aquellos que sirven, en esta industria es imposible ser exitosos sin tener experiencia en el cuidado de la salud, aunque no necesariamente para las

franquicias, es decir, muy pocas franquicias tienen experiencia en el cuidado de la salud puesto que ellos ofrecen el administrar y manejar equipos.

El proceso que se sigue

La llamada y entrevista inicial

Desde el momento en que uno llama a Right at Home, ellos comienzan a considerarte de acuerdo a tus necesidades, en la llamada inicial se realizan preguntas para hacer una valoración inicial de las necesidades que el adulto mayor tiene, posterior a ello se agenda una visita en casa del paciente en la cual deben estar los familiares que se beneficiaran del servicio que se prestará, esto permite recabar una mayor cantidad de información acerca de las necesidades específicas que se tienen y como Right at Home puede ayudar.

El plan de cuidado adecuado

Right at Home dice que uno siempre sabrá exactamente los servicios que se le darán a la persona querida, después de la entrevista inicial se desarrolla un plan de cuidado adecuado y específico a las necesidades detectadas. Se le dice al cliente los servicios que se consideran óptimos de acuerdo a las necesidades detectadas y que pueden beneficiarlos, se tiene posteriormente una junta de seguimiento para valorar paso a paso los servicios que se están llevando a cabo y corroborar que se tiene una satisfacción plena del servicio ó de lo contrario lo modifican si el cliente así lo requiere.

Selección del cuidador

Una vez que se aprobó el plan de cuidado, se comienza la búsqueda de la persona más apropiada para convertirse en el cuidador, se toman en cuenta factores tales como: servicio requerido, los intereses de la persona a cuidar, las

personalidades tanto de la persona que va a ser cuidada como del que va a cuidar de ella. En base a estos factores Right at Home ofrece el estar en mejores condiciones de proveer al mejor cuidador posible, sin embargo si existen preocupaciones acerca del mismo se puede reemplazar en poco tiempo.

Supervisión del cuidado

Sus cuidadores reciben extensivas notas acerca del servicio que ellos proveen, se programan visitas inesperadas de los franquiciatarios ó gerentes para comprobar de viva voz el servicio que están recibiendo de los cuidadores, así como si se está cumpliendo al 100% los servicios autorizados en el plan de cuidado.

Guía para el cuidado de los adultos mayores

Esta guía les permite conocer si el adulto mayor que se tiene en la familia requiere ayuda, en la medida que el adulto comienza a envejecer los familiares con frecuencia se percatan que éstos necesitan ayuda en la ejecución de ciertas tareas, estas pueden ser la preparación de los alimentos, lavar ropa y la limpieza del hogar, el proveer el cuidado y ayuda a los seres queridos puede generar un gran stress si estos viven cerca ó muy lejos de la persona que se hará cargo, para ello Right at Home ofrece seguir ciertos pasos para descubrir si se requiere de sus servicios:

Paso 1, Determinar si el ser querido requiere asistencia

El primer paso que hace Right at Home es la realización de algunos cuestionarios para descubrir qué tipo de servicio es el que se requiere, descubrir los primeros signos de alerta que se presentan, es decir, si se descubren ciertos cambios en las relaciones con otros, signos de que se le comienzan a olvidar cosas, cartas no

abiertas, pilas de periódicos ó revistas sin leer, mal manejo de las finanzas, comportamiento inusual, incremento en la agitación, pobre higiene ó nutrición. Se aplican las siguientes preguntas mostradas en las tablas siguientes:

	ACTIVIDADES DIARIAS NECESIDADES		
	SIN AYUDA	POCA AYUDA	MUCHA AYUDA
BAÑARSE VESTIRSE ARREGLARSE IR AL BAÑO LOGRA SALIR DE LA CAMA CAMINAR USO DEL TELÉFONO COMPRA DE ARTÍCULOS TRANSPORTARSE MANEJO DEL DINERO LAVAR ROPA PREPARACIÓN DE COMIDA			

Tabla III.I Actividades Diarias, http://www.rightathome.net/assets/franchises/corporate/Adult_Care_Giving_Guide.pdf

	CONDICIONES O FUNCIONES EFECTO		
	NADA	ALGO	BIEN
ESCUCHA VISIÓN ORIENTACIÓN MEMORIA JUICIO BALANCE PENSAMIENTO FORTALEZA ARTRITIS HIPERTENSIÓN DEPRESIÓN ENFERMEDAD DEL CORAZÓN			

Tabla III.II Condiciones ó Funciones, http://www.rightathome.net/assets/franchises/corporate/Adult_Care_Giving_Guide.pdf

Right at Home ofrece servicios de cuidados para prácticamente cualquier familia y prácticamente cualquier situación, ofrece cuidados en casa lo que hace que el adulto pueda seguir con su vida en su hogar en un ambiente familiar, los diferentes programas de cuidado satisfacen prácticamente cualquier necesidad y se dividen en las siguientes categorías:

Cuidado de la casa

Esta empresa ofrece el hacer el quehacer de la casa y la preparación de la comida, las cuales dice se convierten en tareas frustrantes en la medida en que se envejece, Right at Home provee numerosas actividades diarias como: cocinar, quehaceres en la casa, servicios de lavandería, organización, etc.

Asistencia Física

Otro de los servicios que ofrece para aquellos que sufren alguna enfermedad o efecto físico debido a la edad, puede ayudar de diferentes maneras como: asistencia ambulatoria, vestido, salir de la cama, asistencia para sentarse en silla de ruedas, etc.

Higiene

Otro desafío para el adulto mayor es la higiene básica, no importando el nivel de ayuda que se requiera, esta empresa ofrece: Hacer las camas, ayudar con el arreglo, ir al baño, bañarse, higiene dental, etc.

Bienestar

Los cuidadores pueden proveer servicios que ayudan a retrasar los efectos del envejecimiento, tanto físicos como mentales, con servicios tales como: desarrollo de programa de ejercicio ligero, plan nutricional, recordatorios en los medicamentos, estimulación cognitiva.

Enfermería

La empresa cuenta con un staff entrenado en proporcionar servicios de enfermería tales como: Inyecciones de insulina, administración de medicamentos, cuidado en heridas, etc.

Situaciones de cuidado especial

El cuidado para la persona querida que tiene necesidades especiales debidas a una enfermedad pueden ser abrumadoras, algunas de esas situaciones especiales son: Alzheimer y Demencia, Osteoartritis, Hipertensión, Diabetes, Enfermedades del corazón, Recuperación de cáncer, Enfermedad mental, Paraplejia, etc.

Cuidado Dorado 24/7, Corp.¹⁶

Esta es una empresa de Puerto Rico que se dedica al soporte familiar para las personas mayores o personas discapacitadas, su objetivo es el brindar un servicio completo en el cuidado y atención de pacientes, a diferencia de la empresa anterior, en esta llega a atender personas de diversas edades aunque están enfocados en los adultos mayores, esta organización menciona como una ventaja el que cuenta con un gran respaldo en la realización de trámites, gestiones y sobre todo brinda atención y calor humano a su ser querido. Al igual que Right at Home desarrollan un plan personalizado para cada cliente de acuerdo a sus necesidades, ellos mencionan que debido a la inserción de la mujer en el ambiente laboral se hace cada vez más complicado el atender a los adultos mayores ó enfermos por lo que se hace indispensable el contratar un servicio profesional.

Misión

Brindarle paz mental a usted y su familia sabiendo que su ser querido está en buenas manos, manos con vocación, conocimiento y dignidad que brindaran plena satisfacción a la familia con el servicio prestado, y al cuidador con el servicio que realiza.

16 Obtenido el 13 de Marzo de 2012 desde, <http://cuidadodorado.com/index.cfm?id=5940&fuseaction=browse&pageid=24>

Servicios

Al igual que Right at Home realizan un control periódico acerca del funcionamiento del personal que contratan en el cuidado de los adultos ó enfermos, esto lo realizan a través de una valoración del cliente del servicio recibido, los servicios que ofrecen son:

Acompañante ó Cuidador

- ✓ Aseo personal, higiene bucal, afeitarse, etc.
- ✓ Baño en cama
- ✓ Cambio de pañales
- ✓ Preparación de alimentos
- ✓ Recordatorio de medicamentos y tratamientos
- ✓ Diligencias y compras

Enfermería Práctica

- ✓ Terapias recreativas
- ✓ Manejo esterilizado de instrumentos y equipos
- ✓ Monitoreo de tubos de drenaje, nasogástricos y alimentación enteral
- ✓ Personal entrenado en condiciones como Alzheimer, demencia, etc.

Enfermería Graduada

- ✓ Traqueotomía, gastrostomía.
- ✓ Monitoreo de equipos de succión y de oxígeno
- ✓ Curación de úlceras

Prácticamente los servicios que ofrecen ambas organizaciones son los mismos, con ligeras modificaciones, en ambos casos cuentan con personal altamente capacitado para manejo de enfermedades alzhéimer, demencia, etc., así como personal que ayuda tanto a realizar las labores del hogar, como preparar alimentos y acompañar a los adultos en sus labores, también en ambos casos les realizan exámenes al personal que contratan, corroborar el carácter del posible empleado para asegurarse que el servicio prestado sea el esperado y empate con el carácter del adulto mayor a cuidar.

DETERIORO O RENOVACIÓN, LAS 2 CARAS DE LA EDAD

El envejecimiento es un proceso inevitable por el cual todo ser humano pasa, a lo largo de la historia el hombre ha buscado diversos métodos o alternativas para encontrar la fuente de la eterna juventud, sin embargo esto no es posible, para todo ser humano es inevitable el pasar por este proceso, aun así lo que sí es posible controlar es la manera en que envejecemos, esto puede ser a través de la mejora de nuestra calidad de vida en cuanto a salud, esto nos proporcionará lucidez mental, buena memoria, vitalidad física y sexual y todo aquello que antes pensábamos se perdería irremediablemente con el paso de los años. Hasta antes de que se supiera cómo se podría programar como envejecer, estábamos sujetos a las amenazas que dificultaban esta etapa de la vida, en el libro *Las 2 caras de la edad* del Dr. Mariano Barragán¹⁷ se mencionan algunas pérdidas de capacidades que se dan con la edad, como lo son las pérdidas físicas las cuales pueden generar la pérdida gradual de la agudeza visual y auditiva, con la edad se va perdiendo masa muscular, la cual genera una mayor debilidad en el adulto mayor, la pérdida de densidad ósea también es un padecimiento muy común al paso del tiempo y puede poner propensos a los adultos a fracturas, sobre todo, en la cadera y vértebras lumbares.

17 Mariano Barragán, *Las dos caras de la edad*, Urano 2009 P24

Otra de las pérdidas de las que habla el Dr. Mariano Barragán¹⁸ son las pérdidas mentales o cognoscitivas que pueden generar:

- ✓ Pérdida gradual de la memoria
- ✓ Dificultades de atención y concentración
- ✓ Disminución de velocidad de procesamiento y respuesta
- ✓ Dificultades para aprender nuevas habilidades

Todos estos padecimientos anteriores son muy comunes en los adultos mayores, quien de nosotros no conoce a un adulto mayor al cual se le olviden las cosas, aún aquellas que acaba de realizar. Otra de las pérdidas que describe el Dr. Mariano Barragán¹⁹ son las emocionales, tales como: la pérdida de optimismo y alegría

- ✓ Perdida de optimismo y alegría
- ✓ Depresiones frecuentes
- ✓ Perdida de motivación
- ✓ Desinterés y Apatía

También esto llega a ser muy común pues al llegar a edad avanzada muchos refieren el poco interés que tienen por seguir viviendo, sobre todo si no cuentan con una razón para ello y un propósito, comienzan a entender que lejos de ayudar se convierten en un estorbo para sus familias y esta depresión los deteriora con mayor rapidez.

18 Mariano Barragán, *op.cit.*, P24

19 Mariano Barragán, *op.cit.*, P24

Enfermedades Degenerativas

- ✓ Infartos
- ✓ Embolias
- ✓ Diabetes
- ✓ Osteoporosis
- ✓ Cáncer

Sin duda alguna este tipo de enfermedades provocan que el adulto mayor tenga una deterioro y una reducción en su calidad de vida al final de la misma, hoy día en México la población aproximada de personas con diabetes asciende entre 6.5 y 10 millones de personas según datos de la Federación Mexicana de Diabetes (FMD), desafortunadamente se calcula que de este universo de personas casi dos millones aún no saben que padecen esta enfermedad²⁰. De igual manera el cáncer es una de las principales causas de mortalidad en nuestros días, a continuación muestro una tabla de los principales tipos de cáncer por sexo.

Distribución porcentual de egresos hospitalarios por tipo de tumor maligno para cada sexo 2008

Tipo de tumor maligno	Total	Hombres	Mujeres
Total	100.0	100.0	100.0
Leucemias	8.7	15.2	5.6
Mama	5.8	0.4	8.3
Cuello del útero	3.3	0.0	4.8
Ovario	2.1	0.0	3.1
Tráquea, bronquios y pulmón	2.0	4.1	1.0
Próstata	1.9	6.0	0.0
Del estómago	1.8	3.1	1.1
Del colon	1.8	3.2	1.2
Hígado	1.2	1.9	0.8
Del rectosigmoides, recto y ano	1.1	2.0	0.7
Vejiga	1.0	2.2	0.4
Labio, cavidad bucal y faringe	0.9	1.9	0.5
Páncreas	0.9	1.5	0.7
Cuerpo del útero	0.8	0.0	1.1
Melanoma y otro tumores de la piel	0.5	0.6	0.3
Esófago	0.4	1.1	0.1
Otros	65.8	56.8	70.3

Fuente: SSA, DGIS (2008). Egresos Hospitalarios 2008. Procesó INEGI.

Gráfica 17, Obtenido el 10 de Marzo de 2012 desde, <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/estadisticas/2011/cancer11.asp?s=inegi&c=2781&ep=51>

20 Obtenido el 10 de Marzo de 2012 desde, <http://www.accu-chek.com.mx/mx/vida/diabetesenmexico.html>

El Dr. Mariano Barragán²¹ habla que cualquier tipo de padecimiento que llegue a sufrir el adulto mayor puede generarle gran sufrimiento, dolor y dependencia, sin embargo dice que existen una gran cantidad de avances en la medicina que pueden cambiar los estilos de vida y de esta manera lograr vivir la etapa final de nuestra vida con alegría, vitalidad y energía, tratando de evitar las enfermedades degenerativas. A continuación muestro una tabla acerca de la opción que tenemos al envejecer.

USTED TIENE LA OPCIÓN

ENVEJECER AL AZAR	PROGRAMAR CÓMO ENVEJECER
* VOLVERNOS FRÁGILES	* MANTERNOS FUERTES
* MARCHITARNOS	* PERMANECER VIGOROSOS
* PERDER NUESTRAS CAPACIDADES	* CONSERVAR MASA MUSCULAR, CLARIDAD MENTAL Y SEXUALIDAD
* DECLINAR NUESTRA AUTOESTIMA	* CONSERVAR Y AUN INCREMENTAR NUESTRA AUTOESTIMA

Tabla III.III Obtenido de Mariano Barragán, Las dos caras de la edad 2009 P26

EJERCICIO

Sin duda alguna el ejercicio ayuda de muy diversas maneras, puede dar un vida más larga, prevenir una serie de enfermedades, además el ejercicio aumenta la fuerza, genera energía y puede ayudar a reducir la ansiedad y tensión, también ayuda a quemar calorías. Existen tres categorías de ejercicio:

21 Mariano Barragán, *op.cit.*, P26

1.-Ejercicio aeróbico o también conocido como cardiovascular

Es probablemente la forma más popular de ejercicio, abarca formas tan diversas como la caminata, el ciclismo, la carrera, el trote, la natación, etc. los beneficios del ejercicio cardiovascular son:

- ✓ Aumento general de la salud
- ✓ Reducción de la grasa corporal
- ✓ Disminución de riesgos de ataques cardíacos
- ✓ Mejoría de la eficiencia cardíaca
- ✓ Reducción de presión arterial
- ✓ Reducción de stress
- ✓ Aumento de resistencia
- ✓ Mejoría en la calidad del sueño

Es común ver a los adultos mayores que se han mantenido ejercitándose con una vitalidad y fortaleza mayor que aquellos que en su vida vivieron de manera sedentaria, viéndose reflejados los beneficios al final de su vida, pues tienen una independencia al poder valerse por si mismos.

2.-Ejercicio de resistencia

Idealmente se debe tener un instructor, sin embargo esto no es un impedimento para practicarlo, es deseable cambiar las rutinas para cada grupo muscular cada tres o cuatro semanas, la contracción muscular necesita de una resistencia de oposición, los beneficios de este tipo de ejercicio son:

- ✓ Reducción de grasa corporal y disminución de colesterol
- ✓ Aumenta la densidad ósea
- ✓ Aumento de fuerza corporal
- ✓ Reducción de lesiones
- ✓ Mayor facilidad para llevar a cabo tareas cotidianas
- ✓ Estabilidad emocional
- ✓ Mejoría en la apariencia física

Ejercicio de flexibilidad y coordinación

La flexibilidad se define como el rango de movimiento posible de una articulación, a medida que envejecemos la movilidad articular resulta crucial para mantener la fuerza física y un amplio rango de movimientos, los beneficios que este tipo de ejercicio genera son:

- ✓ Aumento de flexibilidad y rango de movimiento en las articulaciones
- ✓ Reducción de stress

La flexibilidad es una cualidad muy importante para la salud y el deporte. El envejecimiento y el sedentarismo tienden a reducir el rango de movimiento articular o movilidad de nuestras articulaciones. Con el tiempo, esta pérdida puede afectar a la capacidad para desarrollar actividades de la vida diaria como agacharse o estirarse a coger cosas²².

NUTRICIÓN E HIDRATACIÓN

La nutrición es principalmente el aprovechamiento de los nutrientes, son frecuentes los desequilibrios nutricionales por ignorancia, comodidad y hábitos erróneos:

- ✓ Consumo de leche desnatada. La leche entera posee precisamente en la nata las vitaminas
- ✓ Utilización de alimentos precocinados, ricos en grasas perjudiciales y de bajo valor nutricional
- ✓ Dejar de comer por miedo a la pesadez o a trastornos digestivos

Recomendaciones²³

- ✓ Tomar alimentos ricos en hierro para evitar anemias
- ✓ Alimentación variada
- ✓ La convivencia es un factor muy importante para el apetito
- ✓ Ingestiones de 5 a 6 por día (desayuno, media mañana, comida, merienda, cena y si se queda con hambre un vaso de leche antes de acostarse)
- ✓ Es muy importante tomar vitaminas

23 Mariano Barragán, *op.cit.*, P92

¿QUE SON LOS SERVICIOS?

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Es el equivalente no material de un bien. Un servicio se diferencia de un bien (físico o intangible) en que el primero se consume y se desgasta de manera brutal puesto que la economía social nada tiene que ver con la política moderna; Kotler, Bloom y Hayes, definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico²⁴. Christopher Lovelock y Evert Gummesson afirman que los servicios implican un tipo de arrendamiento. Los clientes de servicios obtienen beneficios al alquilar el derecho de utilizar un objeto físico, al contratar el trabajo y la pericia de algún empleado, o al pagar por tener acceso a instalaciones y redes, el valor se crea cuando los clientes se benefician al obtener las experiencias y soluciones deseadas. Se utiliza el término arrendamiento como un concepto genérico para denominar el pago que se hace por utilizar o acceder a algo²⁵. Podemos identificar cinco categorías generales dentro del esquema de la no propiedad:

- ✓ Servicios de bienes arrendados. Estos servicios permiten a los clientes obtener el derecho temporal y exclusivo de usar un bien físico que prefieren no poseer.

24 Obtenido el 26 de Febrero de 2012 desde, <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

25 Christopher Lovelock, Marketing de Servicios 2009P13

- ✓ Arrendamiento de espacios y lugares definidos. Aquí los clientes obtienen el uso de una porción de un espacio grande en un edificio, vehículo u otra área.
- ✓ Arrendamiento de mano de obra y pericia. Los clientes contratan a otras personas para realizar un trabajo que decidieron no hacer por si mismos.
- ✓ Acceso a ambientes físicos compartidos. Estos ambientes pueden estar ubicados en espacios cerrados o abiertos, como son los museos, los gimnasios, etc.
- ✓ Sistemas y redes: acceso y uso. Aquí los clientes arriendan el derecho a participar en una red específica, como la de telecomunicaciones, de servicios públicos, de servicios bancarios²⁶.

DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS

Día a día las expectativas y requerimientos de los clientes se están incrementando en casi todas las industrias, en los servicios no es la excepción, el éxito no solo se logra debido a una buena prestación de los servicios existentes, sino en la generación de mayor valor a los clientes. Existen muy diversas maneras en las que un proveedor de servicios puede ser innovador, a continuación se enlistan 7 categorías de servicios nuevos, que van desde innovaciones importantes hasta simples cambios de estilo.

26 Christopher Lovelock, *op.cit.*,P13

La primer categoría que menciona Lovelock²⁷ es acerca de innovaciones importantes en los servicios son productos básicos nuevos para mercados que no han sido definidos con anterioridad, y generalmente incluyen novedosas características de servicios y procesos, en este caso podemos encontrar servicios nuevos como una subasta en línea de eBay ó por ejemplo la entrega urgente de paquetes de la noche a la mañana, este tipo de novedades en el servicio generan sin duda un nicho nuevo en el mercado, otra categoría son las innovaciones en procesos que consisten en el uso de procedimientos nuevos para la entrega novedosa de productos básicos existentes y con beneficios adicionales, para este caso un ejemplo de esta innovación es la Universidad de Phoenix que compite con otras universidades de una forma no tradicional como cursos en línea, otra categoría es la primera empresa en ofrecer dicho producto en un mercado suele ser considerada innovadora, para este caso las aerolíneas de bajo costo son un ejemplo de este tipo de innovaciones en el servicio, las extensiones de línea de procesos son menos innovadoras que las innovaciones de procesos, pero a menudo representan otra forma de entregar servicios existentes, ya sea con la intención de ofrecer una mayor conveniencia y una experiencia distinta a sus clientes, otra son las innovaciones de servicios complementarios las cuales consisten en añadir nuevos elementos de facilitación o de mejora a un producto básico, o de mejorar de manera significativa un servicio complementario existente, las mejoras de servicios son las innovaciones más comunes, e implican cambios

27 Christopher Lovelock, *op.cit.*, P89

mínimos en el desempeño de los productos actuales, incluyendo mejoras al producto básico o a los servicios complementarios existentes.

Los cambios de estilo representan la clase de innovación más sencilla, que por lo general no implica cambios en los procesos ni en el desempeño, sin duda alguna existen diferentes categorías en el desarrollo de productos que menciona el autor, la innovación de servicios puede darse en muchos niveles, y sin duda alguna no todos los tipos de innovación pueden generar el impacto que se está buscando, de igual manera no todas estas innovaciones llegan al cliente como se espera, se puede tener una gran idea acerca de la innovación en los servicios pero si el cliente a quien va dirigida la misma no le atrae o no le encuentra el beneficio no llegará a prosperar.

EL ENFOQUE ES LA BASE DE LA BUSQUEDA DE UNA VENTAJA COMPETITIVA

En la medida en que la competencia se intensifica en el sector de servicios, se vuelve más importante el que las empresas puedan distinguir sus productos en forma significativa para los clientes, lo primero que se debe buscar es el poder tener una diferenciación con respecto a los competidores, es poco realista que una empresa intente atraer a todos los compradores potenciales, esto debido principalmente a que tienen diferentes necesidades, patrones de consumo y muy probablemente están muy dispersos. Por esta razón cada empresa debe enfocarse en los clientes a los que puede atender mejor. En términos de marketing, enfocarse significa proporcionar una mezcla de productos relativamente estrecha para un segmento de mercado específico.

AMPLITUD DE LA OFERTA DE SERVICIOS

		ESTRECHA	AMPLIA
NÚMERO DE MERCADOS ATENDIDOS	MUCHOS	ENFOQUE DE SERVICIOS	SIN ENFOQUE (DE TODO PARA TODOS)
	POCOS	ENFOQUE TOTAL (DE SERVICIO Y DE MERCADO)	ENFOQUE DE MERCADO

Tabla III.IV Robert Johnston, "Achieving Focus in Service Organizations", The Service Industries Journal, 1996 P10

LA ESTRATEGIA DEL OCEANO AZUL

Cuantas veces caemos en las organizaciones en una búsqueda constante por ganar una pequeña participación del mercado, se gastan enormes cantidades de dinero, recursos, esfuerzos, etc. En la mayor parte de estas encarnizadas peleas entre los jugadores actuales de la industria no se innova ni se consiguen artículos ó servicios diferentes a los demás, simplemente se logran mejoras relativamente pequeñas y muy fácilmente son copiadas ó seguidas por los demás, a esto se le llama océanos rojos en los que siempre será importante mantenerse a flote gracias a vencer a los rivales. Los océanos azules representan a todas las industrias que no existen actualmente, es un espacio desconocido en el mercado. Estos se definen como espacio de mercado no aprovechados, en los océanos

azules, la competencia pierde su validez porque las reglas del juego todavía no existen²⁸. La innovación en valor es la piedra angular de la estrategia del océano azul, esta pone igual énfasis en el valor que en la innovación, aquello que distingue a los ganadores de los perdedores cuando se trata de crear océanos azules no es la tecnología de punta y tampoco la identificación del “momento exacto para ingresar al mercado”, la innovación en valor es una nueva manera de pensar y ejecutar la estrategia, a través de la cual se crean océanos azules y se deja de lado a la competencia²⁹. En la tabla III.V de la siguiente hoja se ilustran las características fundamentales que definen las estrategias de océanos azules y océanos rojos. La estrategia del océano rojo basada en la competencia presupone que las condiciones estructurales de una industria están dadas y que las compañías deben competir sometiéndose a ellas.

28 W Chan-Renée Mauborgne, La estrategia del océano azul, 2005 P 5

29 *Ibid.*, P18

Estrategia del océano rojo	Estrategia del océano azul
Competir en el espacio existente del mercado.	Crear un espacio sin competencia en el mercado.
Vencer a la competencia.	Hacer que la competencia pierda toda importancia.
Explotar la demanda existente en el mercado.	Crear y capturar nueva demanda.
Elegir entre la disyuntiva de valor o costo	Romper la disyuntiva de valor o costo.
Alinear todo el sistema de las actividades de una empresa con la decisión estratégica de la diferenciación o del bajo costo.	Alinear todo el sistema de las actividades de una empresa con el propósito de lograr la diferenciación y bajo costo.

Tabla III.V Estrategia del océano rojo frente a la estrategia del océano azul

A partir de: W Chan-Renée Mauborgne, La estrategia del océano azul, 2005

CAPÍTULO IV
TIPO DE ORGANIZACIÓN

El tipo de organización que estoy tratando de establecer es una que este enfocada al 100% en el servicio a los adultos mayores, ofreciendo servicios de compañía, buscando en todo momento incluir servicios que generen valor y mejoren la calidad de vida, generando en el adulto mayor la necesidad de la independencia y la búsqueda constante de una razón para vivir, creo que este tipo de servicios tendrá una mayor demanda con el paso de tiempo y en la medida en que las empresas satisfagan las necesidades de los adultos tendrán un mayor éxito. La oferta de valor que se ofrecerá es a través de programas donde se busque el cambiar el estilo de vida del adulto, ayudándole a nutrirse de mejor manera, la realización de ejercicios aptos para la edad, así como el tomar suplementos, actividades recreativas en las que se estimule el cerebro, como leer, realizar crucigramas, realización de ejercicios mentales, etc. Los gerocuidadores serán seleccionados muy cuidadosamente pues son quienes estarán al lado del adulto mayor y de quien depende el éxito ó fracaso de cualquier programa, se elegirá de acuerdo a la personalidad del adulto a acompañar, en el entendido que a muchos de ellos se les tendrá que recuperar la alegría de vivir, el optimismo, lo cual no es una cuestión sencilla y para ello la compañía – amiga tendrá que estar capacitado para soportar la frustración que en un momento dado le puede generar si no se tiene una respuesta favorable de parte del adulto. Para estar seguros que se eligió al gerocuidador correcto se mantendrá comunicación estrecha con el adulto mayor al igual que con los familiares para cambiar de ser necesario a la persona que está cuidando del adulto mayor con la finalidad de satisfacer por completo la necesidad particular de la persona.

MISION

Ofrecer a los adultos mayores y a sus familiares servicio de acompañamiento a domicilio que tengan por objetivo el mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, sabiendo que se encuentra en manos de profesionales altamente calificados y con una excelencia en la calidad del servicio.

VISION

Ser la empresa líder en ofrecer servicios domiciliarios a los adultos mayores, enfocándonos en mejorar la calidad de vida, la plenitud y controlando la forma en que se envejece a través de la cercanía y profesionalismo de un grupo preparado para ello.

VALORES

Servicio.- Todas nuestras actividades y esfuerzos estarán encaminados a la satisfacción total de nuestros clientes, sin ésta de nada sirven nuestras acciones.

Confianza.- Generar en el cliente una seguridad total de dejar en nuestras manos a su ser querido con la convicción de que no puede estar mejor en ningún lado.

Generosidad.- Servir con auténtico desprendimiento sin esperar nada a cambio.

Independencia.- Fomentar en el adulto mayor la autonomía y satisfacción de poder valerse por sí mismo en la medida de sus posibilidades.

MODELO DE NEGOCIO

Comenzaré la descripción del modelo de negocio por describir el nicho de mercado hacia el cuál estaremos sirviendo, por conocer quiénes serán los clientes, los cuales son la parte clave o medular de cualquier negocio, pues sin ellos aunque se cuente con la mejor propuesta de valor no hay negocio, es indispensable buscar el satisfacer los requerimientos que estos tengan, sin embargo para hacer una empresa exitosa es aún más importante el saber cómo convertir esta satisfacción del cliente en ganancias, contestando las siguientes preguntas claves será como podremos esclarecer quienes son nuestros clientes, ¿Para quién vamos a crear valor? Sin duda alguna, nuestra compañía creará valor para la familia del adulto mayor, esto debido a que hoy día la falta de tiempo, la inserción de las mujeres en el campo laboral hace más complicado que se pueda atender a los adultos mayores, es por ello que nuestros servicios ayudarán a que los familiares puedan continuar con una vida normal con la tranquilidad de dejar a sus adultos en manos calificadas, de la misma manera crearemos valor para el adulto mayor mismo al contar con actividades tanto recreativas como ayudando a hacerle la vida más fácil sobre todo en la comodidad de su hogar, suministrándole medicinas, haciendo las labores del hogar, ayudándole a asearse, siendo la compañía que puede llevarlo a dar un paseo, hacer ejercicio, asistir a misa, etc. De la misma manera generaremos un valor agregado al fomentar en el adulto la independencia de valerse por sí mismo en la medida de sus capacidades y sobre todo el inculcar en él la alegría por vivir, el optimismo y la búsqueda de la razón para seguir disfrutando de la vida.

El segmento hacia el cual estaremos dirigidos será al nivel medio-alto, alto debido al costo de los servicios que ofrecemos, aunque nuestra propuesta de negocio no es un asilo si se reviso la cantidad que hay en la zona metropolitana de Guadalajara para poder darnos una idea clara acerca de la cantidad de adultos mayores que se encuentran en los asilos, en Zapopan hay 12, en el municipio de Guadalajara 58, Tlaquepaque 1 y 1 en Tlajomulco de Zúñiga³⁰, se buscará atender el municipio de Zapopan que es donde se tiene el mayor poder adquisitivo

PROPUESTA DE VALOR

Nuestra propuesta de valor es lo que atraerá a nuestros posibles clientes, es el servicio por el cual estarán dispuestos a pagar, ¿Qué ofrecemos al mercado? Nuestros servicios constan de Compañía, en la cual se manejan diversos paquetes y se acompaña al adulto a realizar actividades como caminar, ejercitarse, compañía en viajes, asistir a misa, recordatorio de medicamentos, etc. la propuesta de valor que se ofrece tiene que ver con dar una tranquilidad al cliente que pueden ser los familiares del adulto al saber que todas estas actividades se realizan con alguien profesional que sabe exactamente lo que hace y la manera en que responderá ante alguna eventualidad, esto se logrará debido a la capacitación que los empleados tendrán en primeros auxilios, de igual manera se contará con una línea para servicio de emergencias con lo cual se ofrece

30 Obtenido el 18 de Marzo de 2012 desde, <http://www.seccionamarilla.com.mx/Resultados/asilos/jalisco>

una mayor tranquilidad ante una emergencia, en todas estas actividades se persigue el implementar planes para fortalecer tanto física como mentalmente al adulto mayor, buscando en última instancia el que su calidad de vida incremente. Otro de los servicios que se ofrecerá será el de Higiene como puede ser asistir al adulto en su baño diario, higiene bucal, arreglo personal, cuidados en incontinencia, etc., Ambos servicios pueden ser perfectamente complementarios y en todos los casos se buscará que el adulto lleve a cabo actividades que lo mantengan ocupado y sobre todo promoviendo el envejecimiento activo y por ende el mejoramiento de su calidad de vida.

CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Éstos serán a través de los cuales buscaremos llegar a nuestros clientes, que para nuestro caso hemos considerado tanto a las familias de los adultos como a los mismos adultos, se buscará estar en las expos que tengan relación con el cuidado del adulto, como lo son la semana municipal del adulto mayor en Zapopan que se celebra en Agosto de cada año³¹, también en la expo adulto mayor que se celebra en el centro Banamex³², así como se contratará una inserción en la revista adulto mayor, a través de panfletos en los DIF estatales, así como con volantes en las casas del nivel socioeconómico que se busca, en todos ellos se tratará de

31 Obtenido el 27 de Marzo de 2012 desde, <http://www.zapopan.gob.mx/zapopan/seccion/semana-municipal-del-adulto-mayor/>

32 Obtenido el 27 de Marzo de 2012 desde, <http://www.expoadultomayor.com/principal.htm>

desarrollar uno que sea llamativo desde la primer vista, haciendo preguntas referentes al cuidado del adulto y la imposibilidad de seguir con una vida normal debido a que hay que estar cuidando al adulto, y ahí mismo decir que tenemos la solución para que esto no suceda, ofreciendo entregar más información sin compromiso, así como una cita a domicilio donde se recabará mas información de las necesidades específicas que se tienen y se desarrollará un plan acorde a las necesidades particulares en cada caso, se diseñara de igual manera una página web donde se mencionen las ventajas que tenemos así como los diferentes planes que podemos formar.

RELACIONES CON EL CLIENTE

El conseguir una administración adecuada de la relación que se tenga con los clientes es fundamental para satisfacer las necesidades de los mismos, seremos una compañía muy cercana a sus clientes pues esto es indispensable sobre todo en el sector donde nos encontramos, esto con la finalidad de poder realizar cambios en el personal que atiende a determinado cliente si este no se encuentra satisfecho al 100% con el servicio, para lograrlo, con regularidad se pedirá retroalimentación al cliente acerca de si se ha cumplido con las expectativas, todo esto a través de un trato muy personal.

INGRESOS

Sin duda alguna para que cualquier negocio pueda ser rentable debe generar ingresos mayores a los costos en que se incurren por su funcionamiento, pues no hay negocio que pueda subsistir por mucho tiempo sin generar los ingresos

necesarios por lo menos para mantenerse en el negocio y mucho menos para pensar en una expansión. Los caminos u opciones a través de los cuales generaremos ingresos serán a través del pago de los diferentes servicios que ofrecemos, se cobrará a los clientes una cantidad variable por hora dependiendo de los servicios que requieran, otra manera de recibir ingresos será a través de la venta de artículos para los adultos como pueden ser andaderas, bastones, sillas de ruedas, soportes para baños, escaleras, etc. así como por la instalación de los mismos en los hogares.

RECURSOS CLAVES

El recurso humano para nuestra compañía es igual que como lo dicen en muchas organizaciones lo más importante, sin embargo creo que para nuestro negocio esto aplica en mayor medida, es decir, estamos inmersos en la industria del servicio y dependemos de que todos en nuestra organización tengan como premisa un espíritu de servicio, aquellos que se sientan plenos y realizados al servir, de igual manera deben sentir una muy especial satisfacción al ayudar a los adultos a realizar sus actividades, así mismo otro recurso clave será el Know How que tendrán nuestros gerocuidadores, a los cuales capacitaremos constantemente porque en la medida en que ellos cuenten con ese conocimiento podrán responder de manera más acertada a las situaciones que se les presenten teniendo un valor agregado no solo como acompañantes sino con conocimientos fuertes en nutrición, ejercicios recomendables de flexibilidad, fortaleza y aeróbicos.

ACTIVIDADES CLAVE

Para la implementación del modelo de negocio la compañía necesita desarrollar las actividades clave propias del negocio, estas se desarrollarán de manera propia a partir de los servicios a ofrecer, es decir, nuestra actividad clave será el desarrollo de planes de trabajo sistemáticos con una retroalimentación constante acerca de las experiencias que los clientes y mismos empleados vivan, es decir, nuestra actividad clave será el perfeccionar los planes que se ofrecen con la finalidad de ofrecer experiencias de acompañamiento únicas que contribuyan al desarrollo de un envejecimiento activo.

REDES DE PROVEEDORES

Hoy día, gran cantidad de negocios están inmersos en asociaciones ó redes de socios, cooperaciones, alianzas entre diferentes compañías, etc. por ejemplo se pueden tener socios ó proveedores que nos ayudan a distribuir nuestro producto, en nuestro caso contaremos con una alianza con una compañía que fabrica los accesorios que el adulto mayor puede requerir tales como barras de seguridad para baño, andaderas, sillas de rueda, barandal de seguridad para cama, etc. de la misma manera un socio estratégico será una compañía contratista con la cual trabajaremos cuando se requiera hacer alguna instalación ó adaptación en las casas del adulto mayor, de igual forma trabajaremos con emergencias médicas Emme ó alguna otra compañía que ofrezca el servicio de atención médica pre-hospitalaria, que cuenten con una ambulancia que les permita acudir de forma inmediata en caso de alguna emergencia.

ESTRUCTURA DE COSTOS

La estructura de costos es el resultado de todas las actividades que se tienen que llevar a cabo en el modelo de negocios que generan un egreso, la ecuación es muy sencilla, los ingresos deben ser mayores a los egresos para que la compañía pueda ser redituable, sin duda alguna el costo más importante en el negocio serán los gerocuidadores quienes serán un costo fijo alto, otro de los costos significativos será la mensualidad que se tenga que pagar por contar con el servicio de emergencias médicas y por último la publicidad (folletos, panfletos) que nos ayudarán a promocionar nuestros servicios.

CAPÍTULO V
PLAN DE MARKETING

A través de este plan de marketing se buscará dirigir y coordinar los esfuerzos que en materia de marketing se deban hacer para lograr los objetivos trazados, es decir, se determinarán los mercados meta y lo que como empresa estamos dispuestos a ofrecer, todo esto en función del análisis de las oportunidades que se perciben para el servicio de acompañamiento que buscamos, a partir de ello buscaré determinar las acciones ó el cómo ponerlo en práctica, tales como las características de los paquetes a ofrecer, como voy a promocionar los servicios, como voy a comercializar los mismos, los precios que voy a manejar para cada paquete, etc. Es por demás importante e indispensable el desarrollo de este plan de marketing para considerar todos los egresos que se generarán a partir del mismo, así como mis ingresos en el plan de comercialización, esto tendrá que traer como beneficio el dar a conocer mis servicios a mi mercado meta, el poder llamar la atención e interesarse por conocer en qué consisten los servicios que ofrecemos y sobre todo hacer saber desde el primer contacto el valor agregado que estos otorgan, por esta razón es que el plan de marketing me ayudará a visualizar las etapas a través de las cuales requiero pasar para lograr la consecución de los objetivos trazados.

Comenzaré por definir el nombre de la organización, la cual se llamará Clínica Renova, esto tiene que ver con la definición que tiene la palabra renovar que según la Real Academia de la Lengua en uno de sus significados dice “Dar nueva energía a algo, transformarlo”³³, lo cual va muy acorde con la parte medular de los servicios que ofreceremos, enseguida se muestra el logotipo de la empresa:



CLÍNICA RENOVA

Esto significa el valor agregado que estaremos otorgando, el cual será a través del acompañamiento que hagamos al adulto mayor nuestros programas buscarán el mejorar su salud, lucidez mental, fortaleza, flexibilidad, vitalidad, etc. logrando a pesar de la edad del adulto mayor y su situación actual mejorar su calidad de vida y ayudar para que envejezca de manera activa y saludable.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

Clínica Renova comenzará su primer año de operaciones con la expectativa de que los servicios sean bien recibidos. Sin duda alguna el marketing desempeñara una función crucial. Clínica Renova ofrece servicios de acompañamiento para adultos mayores. Y tiene como objetivo institucional el mejoramiento de la calidad de vida del adulto mayor buscando que viva la vejez de manera plena e independiente en la medida de sus posibilidades.

33 Obtenido el 29 de Marzo de 2012 desde, http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=renovar

PLAN ESTRATÉGICO

A continuación mencionaré el plan estratégico que define la estrategia a utilizar por parte de Clínica Renova en los tres próximos años.

Objetivos

- Conseguir en el primer año de operaciones 5 adultos mayores como clientes, 7 más en el segundo año y concluir el tercero con 19 en total
- Conseguir la consolidación de la empresa a lo largo de estos tres próximos años en base a sobre pasar las expectativas de nuestros clientes

Políticas

- Establecer una política de contratación de gerocuidadores senior con una experiencia de al menos 5 años en el cuidado de adultos mayores
- Establecer un seguimiento mensual para cada servicio otorgado para poder realizar cambios si así se requiriese.

Acciones

- Asistir a las principales expos ó congresos que haya en este sector para mantenernos al día
- Mantener a un gerocuidador de reserva en capacitación constante para estar listos en cualquier momento que se requiera

ANÁLISIS DEL MERCADO

Sin duda alguna el mercado de adultos mayores en México muestra una tendencia a la alza, la proyección de esperanza de vida que se tiene para el año 2050 es de 81.9 años, esto generará que a partir de la jubilación de una persona a los 65 años

tiene aun una expectativa de vida de alrededor 17 años, los cuales tendrá en muchos casos que depender de las personas que estén en edad productiva.

Esta información nos ayudará a saber a quien se atiende, cuáles son sus necesidades específicas y como puede la empresa acceder a ellos.

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

El perfil del cliente típico de Clínica Renova incluye los siguientes factores geográficos, demográficos y conductuales:

FACTORES GEOGRÁFICOS

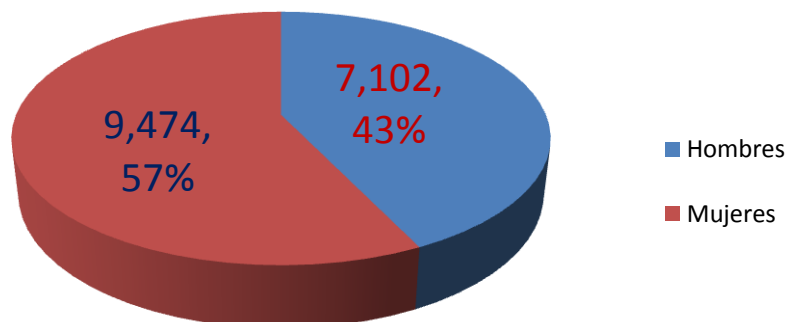
Clínica Renova ha determinado un radio de acción inicialmente en el municipio de Zapopan, el cual cuenta con más de 96 mil adultos mayores, cifra que representa el 14% de esta población en el estado, el 35% de los adultos son independientes mientras que el 65% restante cuenta con apoyo de su familia según lo informo María Guadalupe Díaz González, jefa del departamento del sistema DIF Zapopan³⁴.

FACTORES DEMOGRÁFICOS

Los usuarios de nuestros servicios serán adultos mayores entre 75 y 85 años en el municipio de Zapopan, los cuales de acuerdo al Consejo Estatal de Población del Estado de Jalisco suman un total de 16,576 divididos en 9,474 mujeres y 7,102 hombres, en la página siguiente se muestra la gráfica de estimaciones de población.

34 Obtenido el 30 de Marzo de 2012 desde, <http://www.dk1250.com/local/34988-zapopan-segundo-lugar-en-poblacion-de-adultos-mayores.html>

Estimaciones de Población en Zapopan según sexo 2005-2010



Gráfica 18. Rango de Edad de 75 a 85 años
Obtenida desde <http://coepo.app.jalisco.gob.mx/swf/Piramidesdepoblacion/Zapopan.swf>

FACTORES CONDUCTUALES

Los programas de acompañamiento deben buscar la mejora de calidad de vida de los adultos mayores a través de actividades divertidas pero sobre todo con la búsqueda de un propósito, se buscará que a pesar de la situación actual el adulto se convierta en una persona independiente y activa en la medida de sus posibilidades.

COMPETENCIA

Hoy día no se encontró una clínica que ofrezca servicios de acompañamiento en el municipio de Zapopan, con el objetivo de ayudar en el rejuvenecimiento de los adultos mayores, existen casas de retiro y los asilos, en el año 2005 según el INEGI había 95 asilos en Jalisco, en los cuales vivían 1,835 adultos mayores³⁵, de esta manera si sacamos el promedio de adultos mayores por asilo, esto nos arroja que viven alrededor de 19 por cada uno, si consideramos que en Zapopan existen 12, estaríamos hablando de 228 adultos en los asilos, con lo cual observamos

35 Obtenido el 30 de Marzo de 2012 desde, <http://www.gaceta.udg.mx/Hemeroteca/paginas/613/613.pdf>

que existe un gran número de adultos que no se encuentran en los asilos y existe un gran potencial de crecimiento, de esta manera la cuota de mercado que considero pudiera hacerme llegar sería de 5 adultos mayores en el primer año de operaciones, 7 más para el segundo año y terminar el 3er año con 19 adultos, esto tendría que ser realizando una fuerte campaña para dar a conocer nuestros servicios, esperando que los clientes iniciales puedan correr la voz entre sus amistades y nos puedan recomendar debido a la mejora que vean en su adulto mayor.

CLAVES PARA EL ÉXITO

Las claves para el éxito sin duda alguna serán el dar a conocer nuestros servicios a nuestro mercado meta y una vez que adquiramos clientes la clave será el brindar un excelente servicio que logre que los adultos mayores queden encantados con las actividades realizadas y sobre todo que tanto ellos como sus familiares perciban una mejora sustancial en su calidad de vida con una mayor independencia y actividad. Enseguida describiré la misión de la compañía:

MISION

Ofrecer a los adultos mayores y a sus familiares servicio de acompañamiento a domicilio que tengan por objetivo el mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, sabiendo que se encuentra en manos de profesionales altamente calificados y con una excelencia en la calidad del servicio.

La cual responde a las preguntas ¿Cuál es nuestro negocio? Servicio de acompañamiento a los adultos mayores ¿Quién es nuestro cliente? Tanto los adultos mayores aunque en mayor medida los familiares de estos. ¿Cuál es el valor esperado? La mejora en la calidad de vida del adulto mayor. La siguiente

pregunta a hacernos para la realización de este plan es ¿Que quiero lograr al hacer este plan? Desarrollar la estrategia de marketing necesaria para llegar a mi mercado meta y tener clientes que estén dispuestos a contratar alguno de los servicios ofrecidos, los cuales mencionaré a continuación:

SERVICIO PLAN ALFA

Este servicio consta básicamente de acompañamiento al adulto mayor y asistencia para las diferentes actividades del día, así como acompañamiento en casa, transporte, visitas a vecinos, actividades físicas, asistir a misa, etc. Este tipo de servicio se cobrará por horas contratadas, con un plan a partir de 50 hrs al mes, para esto requeriremos de un gerocuidador que tiene experiencia básica de acuerdo al servicio prestado, el cual estará contratado para cubrir estos tipos de servicios y el costo será de \$200 por hora y el pago se podrá efectuar de manera semanal, quincenal ó mensual.

SERVICIO PLAN BETA

En este caso el servicio contratado está destinado al 100% a desarrollar un programa de salud o revitalizar al adulto mayor, con la finalidad de que éste recupere dependiendo el estado actual, desde movilidad, flexibilidad, fortalecimiento de músculos, recuperación de lucidez, así como actividades dirigidas a motivar al anciano a mantenerse activo, haciéndole notar que puede envejecer de manera plena y no dejando al azar la manera en que lo hace, para este caso se ofrecerá un programa que consta de 3 hrs. diarias por 6 días a la semana lo que nos arroja 26 días al mes y por tanto 78 hrs. cada mes, en este caso el programa que se contrata es por 6 meses con revisiones mensuales para determinar los avances obtenidos, en este caso el acompañamiento es un plus

que se otorga, pues se tendrán programas que se emplearán en los acompañamientos, el costo de este programa es de \$250 por hora y el pago se podrá efectuar de manera semanal, quincenal ó mensual. La idea de que no exista una gran diferencia entre los precios por hora de un servicio comparado con el otro es para que el cliente esté dispuesto a pagar un poco más con el fin de obtener una mayor cantidad de beneficios, para el servicio de salud se tendrá un gerocuidador con una amplia experiencia en el área de enfermería geriátrica, primeros auxilios, kinesiología, así como se les darán sesiones psicológicas para aprender a persistir y tolerar el rechazo que los adultos mayores pueden tener hacia los gerocuidadores.

En ambos casos se tendrá una persona de planta a la cual se le pagará de manera quincenal independientemente de los servicios que realicen. Pensando en que se requiera más gerocuidadores se tendrá una base de ellos capacitados y contratados por servicio ofrecido, los cuales no tendrán planta sino solamente estarán en una base de datos para cuando se requieran, debido a que los gerocuidadores serán personas de entre 45 a 55 años considero que existirán personas con mucha experiencia pero que sin embargo estén desempleadas y a las cuales les sea muy difícil encontrar un trabajo, por lo cual considero viable el que pueda haber gente que tengamos vista para cuando se pueda ofrecer contratarla, ya sea de manera temporal ó definitiva. De igual manera se tendrá contratado el servicio de emergencias médicas para soportar cualquier urgencia que se presente al momento de estar ofreciendo el servicio, el cual tiene un costo de \$3,800 por mes independientemente si existe necesidad de llamarles ó no, pero esto dará una mayor tranquilidad a los familiares de los adultos mayores.

COMO LLEGAR AL MERCADO META

Tenemos diversas formas de lograr llegar a nuestro mercado meta, la primera es a través de volantes que se entregarán a las salidas de misa de los domingos en los templos ubicados en las colonias de poder adquisitivo alto de Zapopan, como son: Colinas de San Javier, Puerta de Hierro, Providencia, Valle Real, etc. los cuales contendrán pocas letras pero buscarán llamar la atención haciendo preguntas que aquellas personas que cuentan en la familia con adultos mayores contestarán de manera afirmativa como ¿Tienes adulto mayor en casa? ¿Te quedas preocupado cuando sales a trabajar? ¿No tienes quien lo acompañe a misa? ¿Te preocupa que salga solo a la calle? ¿Su movilidad se deteriora cada día? ¿Cada día empeora su memoria? Tenemos la solución!!! Clínica Renova te ayuda, única en su tipo en Jalisco, para más información visita: www.clinicarenova.com.mx

De esta manera tendremos también una página web donde expliquemos detalladamente el proceso que seguimos para mejorar la calidad de vida del adulto mayor, así como los tipos de servicios que manejamos y si nos llenan un formulario con sus datos ofrecemos contactarlos para hacer una entrevista inicial y determinar las necesidades exactas que se requieren sin compromiso alguno.

Esta página web tiene un costo de alrededor \$3,500 que incluye:

Hospedaje (Alojamiento en el servidor)

Dominio <http://www.nombredesuempresa.com>

Cuentas de E-Mail (10 cuentas de email)

5 páginas de profundidad de acuerdo con alguna de las PLANTILLAS DE DISEÑO

10 productos o servicios con fotografía

Asesoría Ilimitada vía email (para creación y modificación de cuentas de email y cambio de productos o servicios)³⁶

Otra manera en que llegaremos a nuestro mercado meta es con volantes en la sede del DIF Zapopan para los adultos mayores CEMAM (Centro Metropolitano del adulto mayor) que es donde los adultos mayores de 60 años tramitan su credencial Inapam que les otorga diversos descuentos. Se repartirán volantes en las colonias arriba mencionadas en busca de que los familiares de los adultos los vean y se interesen en los servicios, los volantes tienen un costo de \$430 el millar³⁷ más \$140 por repartirlos³⁸, repartiremos 3,000 x 3 meses cada año. De la misma manera se contratará una inserción de publicidad en la revista adulto mayor que la edita el corporativo de medios y exposiciones, para lograr llegar a una mayor cantidad de posibles clientes³⁸, esto con un costo estimado de \$5,000 al mes. Con estas actividades en materia de marketing y comercialización esperamos darnos a conocer y comenzar a tener gente interesada en nuestros servicios, los cuales a través de la visita a su domicilio para explicar los beneficios esperados esperamos poder contar como nuestros clientes y realizar un excelente trabajo para contar con la publicidad de boca en boca.

36 Obtenido el 29 de Marzo de 2012 desde, <http://www.interbranch.net/webservices.htm>

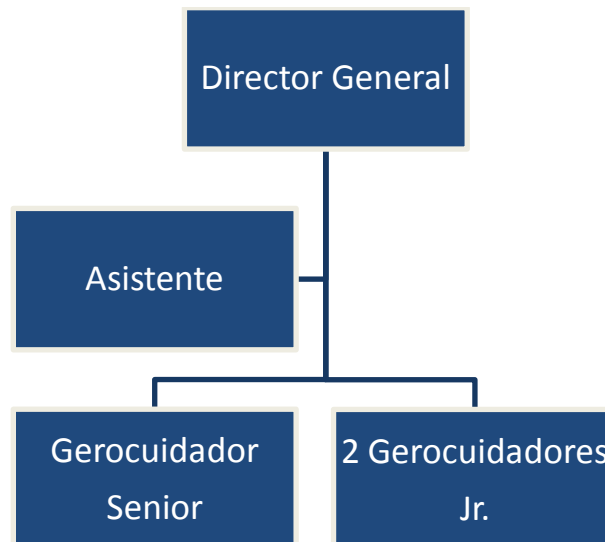
37 Obtenido el 29 de Marzo de 2012 desde, <http://guadalajara.blidoo.com.mx/millar-de-volantes-a-430-00--15847.html>

38 Obtenido el 29 de Marzo de 2012 desde, www.myspace.com/volanteogadajalajara

39 Obtenido el 29 de Marzo de 2012 desde, <http://www.revistaadultomayor.com/>

CAPÍTULO VI
PLAN OPERATIVO

Sin duda alguna el plan operativo es de suma importancia para cualquier organización, pues en él se describirán todos los aspectos técnicos y organizativos que conciernen a la prestación de los servicios, en el caso de Clínica Renova comenzaré por describir el organigrama con el que arrancará el emprendimiento, el cual tendrá una forma muy plana, con poco personal para no incurrir en costos fijos altos, a medida que se requiera se podrá considerar el anexar más personal: Estaré un servidor como director general, un gerocuidador senior quien es la persona con mayor conocimiento en todo lo relacionado al cuidado de los adultos mayores tales como enfermería geriátrica, primeros auxilios, cursos sobre cómo tratar al adulto mayor, etc. y por otro lado tendremos a dos gerocuidadores Jr., los requisitos que se le solicitarán a esta persona será el tener conocimientos de primeros auxilios y enfermería, uno de ellos estará en capacitación constante y posteriormente se hará lo mismo con el otro. Tendremos de cualquier manera calificada y entrenada a una persona más para que en caso de requerirse pueda apoyarnos con algún servicio y se le pagará por hora de servicio.



¿Qué requisitos deberá tener el gerocuidador senior?

Escolaridad: Lic. Enfermería o Tec. En Enfermería Geriátrica

Género: Indistinto

Edad: 45 a 55 años

Experiencia:

- Comprobable en el cuidado de adultos mayores
- Urgencias
- Mantenimiento y actualización de expedientes
- Control y actualización de procedimientos
- Primeros auxilios
- Deseable tener especialidad en traumatología, kinesiología, psicología

Habilidades:

- Pasión por el Servicio
- Resolución de problemas
- Proactivo
- Manejo de conflictos
- Trabajo en equipo
- Paciencia

Sueldo: \$10,000

¿Qué requisitos deberá tener el gerocuidador junior?

Escolaridad: Tec. En Enfermería Geriátrica

Género: Indistinto

Edad: 45 a 55 años

Experiencia:

- Comprobable en el cuidado de adultos mayores
- Urgencias
- Primeros auxilios
- Deseable tener especialidad en traumatología, kinesiología, psicología

Habilidades:

- Pasión por el Servicio
- Resolución de problemas
- Proactivo
- Trabajo en equipo
- Paciencia

Sueldo: \$6,000

Bono: En ambos casos, en base a la evaluación que se le pedirá al cliente el empleado podrá tener un bono de hasta el 10% si su evaluación es totalmente

satisfactoria, si existe algún punto a mejorar se pagará 5 % ó no habrá bono si el cliente quiere cambiar de gerocuidador.

¿Qué requisitos deberá tener la asistente?

Género: Mujer

Edad: de 22 a 35 años

Escolaridad: Licenciatura administrativa

Experiencia: En procesos administrativos mínimo 1 año, preferente como asistente directivo

Habilidades: Dominio (Office y Outlook), Actitud de servicio, iniciativa, creatividad, trabajo en equipo, facilidad de redacción, tenacidad, perseverancia y tolerancia.

Excelente presentación

Sueldo: \$ 7,000

Nota: Para el caso del Director General se considerará que no cuente con un sueldo base sino solamente estará percibiendo utilidades.

OFICINA

Se rentará una casa de alrededor 150m², de preferencia de un solo piso ó en su defecto se tendrán las oficinas en la parte alta y en la planta baja se acondicionará para realizar sesiones tanto de flexibilidad como de fuerza, se instalarán rampas de acceso, ampliación de entradas y puertas, esto tendrá un costo aproximado de \$100,000, de igual forma se acondicionará con muebles de sala, un comedor y recepción con un costo aproximado de \$100,000, así como compra de equipo por un valor de \$100,000. En esta oficina se podrán llevar a cabo dinámicas ó juegos que estimulen tanto la mente como el movimiento de todo el cuerpo de los adultos mayores, el costo que se pagará será de \$8,000, se pagará mensualmente la línea telefónica, costo estimado \$250, se tendrá contratado un plan de televisión de paga (cable), así como internet con un costo de \$600 mensuales. .

PROCESO

A continuación detallaré el proceso que seguiremos cuando exista interés en nuestra empresa:

La llamada Inicial

Desde el momento en que recibamos una llamada de un posible cliente comenzaremos por escuchar detenidamente las necesidades específicas, posterior a ello comenzaremos por realizar una serie de preguntas básicas tales como: ¿Cómo considera el estado de salud de su adulto mayor? ¿Puede realizar sus actividades de manera normal ó requiere ayuda?, ¿Qué tipo de acompañamiento requiere? Sabía usted que con ciertos ejercicios su adulto mayor

puede mejorar su estado de salud, su estado de ánimo y sobre todo envejecer de manera activa independientemente de su estado de salud actual?

VISITA PARA CONOCER LAS NECESIDADES

Se ofrecerá al cliente realizar una visita a su hogar para realizar una investigación más exhaustiva acerca de las necesidades particulares ó en su defecto se ofrecerá el que puedan visitarnos en la oficina para realizar la misma, así como para explicar en qué consiste nuestro programa y el valor agregado que este tiene como parte del acompañamiento donde se busca ayudar al adulto mayor a envejecer con plenitud, vitalidad y optimismo, se aplicarán las siguientes encuestas para determinar los requerimientos específicos:

	CLÍNICA RENOVA		
	ACTIVIDADES DIARIAS		
	NECESIDADES		
	SIN AYUDA	POCA AYUDA	MUCHA AYUDA
BAÑARSE			
VESTIRSE			
ARREGLARSE			
IR AL BAÑO			
LOGRA SALIR DE LA CAMA			
CAMINAR			
USO DEL TELÉFONO			
COMPRA DE ARTÍCULOS			
TRANSPORTARSE			
MANEJO DEL DINERO			
LAVAR ROPA			
PREPARACIÓN DE COMIDA			

Tabla VI.1 Actividades diarias

En esta primera encuesta se podrá determinar el grado de ayuda que requiere el adulto mayor para realizar las actividades cotidianas, con 3 posibles opciones, la primera no requerir en lo absoluto ayuda, requerir un poco de ayuda para realizar la actividad ó prácticamente necesitar que le ayuden totalmente a realizar la actividad, esto nos dará una idea muy clara acerca del plan que necesitaremos.

En la tabla siguiente se muestra otra serie de preguntas a realizar para darnos cuenta de las condiciones ó funciones con las que cuenta el adulto mayor, es decir, nos podremos dar cuenta si tiene alguna enfermedad que debemos de considerar al momento de hacerle su plan en donde pueda no realizar actividad física ó muy controlada, de igual manera si escucha, ve, tiene lucidez mental para de la misma manera llevar a cabo un plan acorde.

	CLÍNICA RENOVA		
	CONDICIONES O FUNCIONES		
	EFFECTO		
	NADA	ALGO	BIEN
ESCUCHA			
VISIÓN			
ORIENTACIÓN			
MEMORIA DE CORTO PLAZO			
MEMORIA DE LARGO PLAZO			
BALANCE			
PRESION ALTA - BAJA			
FORTALEZA FÍSICA			
ARTRITIS			
HIPERTENSIÓN			
DEPRESIÓN			
ENFERMEDAD DEL CORAZÓN			

Tabla VI.2 Condiciones ó Funciones

En la tabla de la página siguiente se muestra otro cuestionario a llevar a cabo para revisar las condiciones de la casa donde habita el adulto mayor, esto con la finalidad de sugerir los cambios que creamos convenientes buscando la seguridad en el adulto, así como buscar que se pueda valer por sí mismo y que esto lo llene de alegría y optimismo, por ejemplo es probable que si el baño no tiene tubos para agarrarse y poder asirse para levantarse ó sentarse siempre requiera ayuda mientras que si adoptamos este tipo de ayudas el adulto se siente autosuficiente al poder llevar a cabo estas actividades, como se muestra en la fig.VI.1



Figura VI.1

De igual manera otro ejemplo importante es si los apagadores están a la mano y no están obstruidos, así como poder adaptar abre puertas fluorescentes si el adulto tiene problemas con la vista, como se muestra en la fig.VI.2.



Figura VI.2


	CLÍNICA RENOVA	
	SEGURIDAD EN CASA	
	SIN PROBLEMA	REQUIERE CAMBIO
VIVIENDA		
ESTADO DE LA VIVIENDA		
TECHO Y VENTANAS EN BUENAS CONDICIONES		
ESCALERAS		
PASAMANOS EN AMBOS LADOS		
ANTIDERRAPANTE		
PISOS		
SUPERFICIES NO RESBALOSAS		
TAPETES SIN DAÑAR		
MUEBLES		
SILLONES Y SILLAS FACIL DE USAR		
MESAS A UNA ALTURA CORRECTA		
CAMA CON FACILIDAD DE SUBIRSE Y BAJARSE		
LUCES		
APAGADORES FACILES DE ALCANZAR		
ÁREAS IMPORTANTES BIEN ILUMINADAS		
COCINA		
ARTÍCULOS DE MAYOR USO ACCESIBLES		
ES FÁCIL GUARDAR TRASTES		
BAÑO		
TUBOS PARA AGARRARSE		
TIRAS ANTIDESLIZANTE EN LA BAÑERA		
REGADERA DE MANO		
NOTA: ANOTE AQUÍ ANTIGUEDAD DE LA VIVIENDA		AÑOS

Tabla VI.3 Seguridad en casa

El plan hecho a la medida

A partir de la entrevista y los cuestionarios que se practicaron se podrán conocer las necesidades particulares del adulto mayor, con estos datos se desarrollará un plan hecho a la medida, el cual quedará clasificado ya sea en el tipo de servicio

alfa ó en su defecto en el servicio beta. Nosotros haremos las recomendaciones acerca del tipo de plan a seguir de acuerdo a lo que creemos puede mejorar las habilidades en el adulto mayor, sin embargo se revisará a detalle con el familiar para que el plan quede de acuerdo al gusto del mismo quedando claros los objetivos que se buscarán lograr con el plan de trabajo que se llevará a cabo con el adulto mayor.

El Gerocuidador idóneo

Debido a que el emprendimiento se arrancará con solo dos gerocuidadores se diseñará el plan de trabajo de acuerdo a las necesidades del cliente adaptándose a la personalidad y estado en el que se encuentre el adulto mayor, el gerocuidador deberá llenar un reporte diariamente con los resultados, avances u obstáculos por las que haya pasado, esto para ir ajustando la estrategia a seguir y lograr los objetivos deseados.

Supervisión

De la misma manera se tendrán reuniones mensuales con el familiar para tener la retroalimentación acerca de cómo le ha parecido el servicio, áreas de oportunidad, que avances observa en su adulto mayor y si existiera algún problema con el gerocuidador para buscar cambiar las actitudes que han generado dichos problemas ó en su defecto realizar el cambio del mismo en un tiempo razonable, buscando que el nuevo gerocuidador no tenga la personalidad, actitudes o formas de actuar que el anterior, sin duda alguna esta cercanía con el cliente para tener su retroalimentación es la que nos ayudará a dar un servicio de calidad y a

obtener los resultados esperados. Se llevará a cabo un check list todos los días en cuanto llegue el gerocuidador al hogar del adulto mayor para comenzar de manera segura el día.

	CLÍNICA RENOVA	
	CHECK LIST	
	FAVOR DE ESCRIBIR OK SI TODO ESTA BIEN	OBSERVACIONES
GENERAL		
DE UNA REVISIÓN AL PLAN DEL DÍA		
PREGUNTE AL FAMILIAR LOS MEDICAMENTOS A TOMAR		
REVISE LA RUTINA DE EJERCICIOS A SEGUIR		
PLATIQUE CON EL ADULTO ACERCA DE LA RUTINA A SEGUIR		
PREGUNTE QUE ACTIVIDADES LES GUSTARÍA LLEVAR A CABO		
TODOS LOS CUARTOS		
VERIFIQUE QUE LAS ÁREAS DE TRANSITO ESTÁN DESPEJADAS		
ASEGURESE QUE NO HAY OBJETOS TIRADOS EN EL PISO		
ESCALERAS		
ASEGURESE QUE LAS ESCALERAS ESTÁN LIBRES DE OBJETOS		
BAÑO		
ASEGURESE QUE LOS TUBOS ESTEN EN LA POSICIÓN CORRECTA		
CAMA		
ASEGURESE QUE ESTÁ LIMPIA EL ÁREA ENTRE EL BAÑO Y LA CAMA		
COCINA		
COLOQUE LOS ARTÍCULOS DONDE PUEDAN SER ALCANZADOS		
CREAR UN ÁREA PARA SENTARSE DURANTE LA PREPARACIÓN		
PRESIÓN		
TOME LA PRESIÓN DEL ADULTO ANTES DE CADA SALIDA		

PERMISO

Es necesario tramitar un permiso ante el gobierno municipal de Zapopan que es donde quedará instalada la clínica, esta información se puede descargar en la página del municipio⁴⁰, los requisitos necesarios son:

40 Obtenido el 03 de Abril de 2012 desde, <http://www.zapopan.gob.mx/lineazapopan/licencias.php>

- ✓ Formato múltiple, firmado por el titular. (adquirir en cajas)
- ✓ Anexar plano de distribución con medidas (superficie total y construida)
- ✓ Carta poder simple, en caso de no tramitar el titular, original firmada por dos testigos y copia de sus identificaciones.
- ✓ Dictamen procedente de Ecología Municipal
- ✓ Dictamen favorable de de Protección Civil Municipal
- ✓ Copia de identificación oficial del titular, y en caso de traspaso identificación oficial del que cede y el que acepta.
- ✓ Original y copia documento que acredite el derecho de propiedad, disfrute, uso o posesión del inmueble.
- ✓ Fotografías actuales del local comercial y/o del predio ó área donde se instalará el anuncio. (frente, interior, estacionamiento, jardines y cocina)
- ✓ Aviso de funcionamiento ante la Secretaria de Salud

Nota: Este giro debe de tener un uso de suelo factible.

COSTOS

Los costos por estos trámites son:

\$109.00 Formato múltiple

\$171.00 Cédula municipal

Este plan operativo nos servirá para conocer la manera en que la organización operará, los procesos que se llevarán a cabo y la manera de trabajar, todo esto buscando ser lo más eficientes posibles, para hacer uso de la menor cantidad de recursos, aunque sin dejar de entregar un excelente servicio, superando las

expectativas de nuestros clientes, un punto clave para lograr el éxito será hacer un uso eficiente de los recursos que sin duda serán escasos pero en la medida en que se realicen trabajos excelentes con los adultos mayores y se puedan conocer nuestros servicios esperamos contar con una base incremental de clientes.

CAPÍTULO VII
PLAN FINANCIERO

Por último y no por ello menos importante sino por el contrario, el plan financiero es una parte fundamental de un plan de negocios pues las ideas pueden parecer muy buenas pero si no están fundamentadas en base a un estudio financiero, si no se puede ser rentable no sirve de nada el negocio, tanto si lo que se busca son inversores o se va a invertir dinero propio es indispensable tener la certeza de que el dinero que se invierta tendrá un mayor rendimiento que si se coloca en un banco, fondo de inversión ó en la banca. De igual manera por ser éste un negocio ó emprendimiento nuevo los posibles inversores buscarán que el rendimiento sea mayor pues el riesgo que se corre es aún mayor. Este tipo de plan necesita contestar a las siguientes preguntas: ¿Es viable el negocio? ¿Cuánto financiamiento requiere y cuando será necesario? ¿Qué tipo de financiamiento se requiere? ¿Quién proveerá el financiamiento? ¿Cuánto dinero necesitará la compañía en cada periodo? Una vez que hayamos establecido la empresa, ¿Cuántos beneficios ó ganancias podremos obtener?, etc. El primer paso que se llevo a cabo fue el desarrollar un flujo de efectivo proyectado para la Clínica Renova para los siguientes tres años, arrancando en Enero del 2013 y concluyendo en Diciembre del 2015, con esto podremos evaluar la liquidez que la organización podría llegar a tener y si por ende se vislumbra un futuro promisorio para la misma, se llevaron a cabo 3 posibles escenarios, el primero de ellos (Optimista) basado en el promedio de adultos mayores que hoy día tienen los asilos, llegando a tener 5 adultos en el primer año de funcionamiento, para el segundo año contar con 7 más y por último en el tercer año concluir con 19 adultos.

Las restricciones que se tienen es que un Gerocuidador se puede hacer cargo de manejar hasta 3 servicios alfa, pues estos duran 2 horas x día y para el caso de los servicios beta 1 Gerocuidador solo puede manejar 2 servicios pues estos duran 3 horas diarias x 6 días, cabe mencionar que los escenarios se plantean como si nunca se tuvieran 2 servicios al mismo tiempo, de ser esto necesario se contratará más personal, en la página siguiente se muestra la tabla de servicios para el escenario optimista, en ella se puede observar que en el mes de Enero y Febrero del primer año tendríamos contratado un servicio alfa y uno beta, arrancando con 3 Gerocuidadores (1 Senior y 1 Jr), a través de los meses se muestra el escenario de la captación de clientes hasta concluir desde el mes de Julio del tercer año y hasta Diciembre con 19 servicios, de los cuales consideramos 11 betas y 8 alfa, esto creo es factible debido a que el servicio beta sería el que trataríamos de comercializar informando de las ventajas que tendría este tipo de servicio al ofrecer terapias, ejercicios en los cuales el adulto mayor pueda mantenerse independiente en la medida de sus posibilidades y siendo parte de un cambio importante en su calidad de vida y en este servicio el acompañamiento es gratis, es decir, el valor agregado son las terapias para el mejoramiento del estado de ánimo y salud del adulto mayor.

ESCENARIO OPTIMISTA				
		ene - feb	mar-jun	jul-dic
1er año				
# gerocuidadores	requiero	1 senior, 2 junior	1 senior, 2 junior	2 senior, 3 junior
# servicios alfa	requiere 2 hrs x 25 dias	1	2	2
# servicios beta	requiere 3hrs x 26 dias	1	2	3
2° año				
# gerocuidadores		2 senior, 4 junior	2 senior, 4 junior	3 senior, 5 junior
# servicios alfa	requiere 2 hrs x 25 dias	3	4	5
# servicios beta	requiere 3hrs x 26 dias	5	6	7
3er. año				
# gerocuidadores		4 senior, 5 junior	4 senior, 5 junior	4 senior, 5 junior
# servicios alfa	requiere 2 hrs x 25 dias	6	7	8
# servicios beta	requiere 3hrs x 26 dias	9	10	11
Número de servicios totales				19

Tabla VII.1 Tabla servicios requeridos (Escenario Optimista)

En la tabla de la página siguiente se muestra el flujo de efectivo proyectado para el año 2013, en el cual el primer mes se tienen todos los gastos por adecuación de la casa, mobiliario, permiso, los sueldos de los gerocuidadores, asistente, así como otro por un préstamo bancario por \$300,000, en el rubro de ingresos se tienen los servicios contratados en donde para el alfa tiene un costo de \$200 * 50 horas contratadas nos da un ingreso de \$10,000, mientras que para el servicio beta el costo por hora es de \$250* 78 horas contratadas al mes, lo que genera un ingreso por \$19,500.

DESCRIPCIÓN	2013											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EGRESOS												
DESARROLLO PÁGINA WEB	\$ 3,500.00											
PERMISO MUNICIPAL	\$ 280.00											
ACONDICIONAMIENTO CASA	\$ 100,000.00											
MUEBLES	\$ 100,000.00											
EQUIPO	\$ 100,000.00											
SERVICIO EMME	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00
INSERCIÓN EN REVISTA	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
TELÉFONO	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00
TV PAGA E INTERNET	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00
RENTA DE CASA	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00
VOLANTES	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00									
DIRECTOR	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
GEROCUIDADOR SENIOR	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00
BONO	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00
GEROCUIDADOR JR (2)	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00
BONO	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00
ASISTENTE	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00
IMPUESTOS Y CARGA SOCIAL (23%)	\$ 8,970.00	\$ 8,970.00	\$ 8,970.00	\$ 8,970.00	\$ 8,970.00	\$ 8,970.00	\$ 12,650.00	\$ 12,650.00	\$ 12,650.00	\$ 12,650.00	\$ 12,650.00	\$ 12,650.00
AYUDA MANTENIMIENTO AUTOS	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00
GASOLINA	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
PRESTAMO (CAPITAL + INTERES)	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72
TOTAL	\$ 388,655.72	\$ 84,875.72	\$ 84,875.72	\$ 83,165.72	\$ 83,165.72	\$ 83,165.72	\$ 107,445.72	\$ 107,445.72	\$ 107,445.72	\$ 107,445.72	\$ 107,445.72	\$ 107,445.72
INGRESOS												
ADULTOS CON SERVICIO ALFA	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00
ADULTOS CON SERVICIO BETA	\$ 19,500.00	\$ 19,500.00	\$ 39,000.00	\$ 39,000.00	\$ 39,000.00	\$ 39,000.00	\$ 58,500.00	\$ 58,500.00	\$ 58,500.00	\$ 58,500.00	\$ 58,500.00	\$ 58,500.00
VENTA DE ACCESORIOS	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 12,500.00	\$ 12,500.00	\$ 12,500.00	\$ 12,500.00	\$ 12,500.00	\$ 12,500.00
ACONDICIONAMIENTO CASAS	\$ 20,000.00		\$ 20,000.00				\$ 10,000.00					
CAPITAL INICIAL PROPIO	\$ 250,000.00											
FINANCIAMIENTO BANCARIO	\$ 300,000.00											
TOTAL	\$ 604,500.00	\$ 34,500.00	\$ 89,000.00	\$ 69,000.00	\$ 69,000.00	\$ 69,000.00	\$ 101,000.00	\$ 91,000.00	\$ 91,000.00	\$ 91,000.00	\$ 91,000.00	\$ 91,000.00
SALDO INICIAL DE EFECTIVO	\$ -	\$ 215,844.28	\$ 165,468.56	\$ 169,592.84	\$ 155,427.12	\$ 141,261.40	\$ 127,095.68	\$ 120,649.96	\$ 104,204.24	\$ 87,758.52	\$ 71,312.80	\$ 54,867.08
SALDO FINAL DE EFECTIVO	\$ 215,844.28	\$ 165,468.56	\$ 169,592.84	\$ 155,427.12	\$ 141,261.40	\$ 127,095.68	\$ 120,649.96	\$ 104,204.24	\$ 87,758.52	\$ 71,312.80	\$ 54,867.08	\$ 38,421.36

Tabla VII.2 Flujo de Efectivo proyectado para el primer año (2013 Escenario Optimista)

Se considera de igual manera poder generar ingresos por \$2,500 por clientes en venta de accesorios los cuales serán todos aquellos artículos que harán la vida del adulto mayor más fácil e independiente, así como \$10,000 por concepto de

acondicionamiento de casa, la cual implica adecuaciones físicas en la casa para incrementar la seguridad del adulto. A continuación se muestra la tabla de amortización para el préstamo bancario, en el cual estamos considerando un interés del 18% anual a 36 meses:

TABLA DE AMORTIZACIÓN DE UN PRESTAMO A 36 MESES AL 18% ANUAL							
MES						CON FORMULA	
	CREDITO	1.50% INTERES	CAPITAL + INTERES	DEPÓSITO	SALDO	CREDITO TASA	-300000 1.50%
0	0	0	0	-\$300,000.00	-\$300,000.00		\$10,845.72
1	-\$300,000.00	-\$ 4,500.00	-\$304,500.00	\$10,845.72	-\$293,654.28		
2	-\$293,654.28	-\$ 4,404.81	-\$298,059.10	\$10,845.72	-\$287,213.38		
3	-\$287,213.38	-\$ 4,308.20	-\$291,521.58	\$10,845.72	-\$280,675.86		
4	-\$280,675.86	-\$ 4,210.14	-\$284,885.99	\$10,845.72	-\$274,040.27		
5	-\$274,040.27	-\$ 4,110.60	-\$278,150.88	\$10,845.72	-\$267,305.16		
6	-\$267,305.16	-\$ 4,009.58	-\$271,314.74	\$10,845.72	-\$260,469.02		
7	-\$260,469.02	-\$ 3,907.04	-\$264,376.05	\$10,845.72	-\$253,530.33		
8	-\$253,530.33	-\$ 3,802.95	-\$257,333.29	\$10,845.72	-\$246,487.57		
9	-\$246,487.57	-\$ 3,697.31	-\$250,184.88	\$10,845.72	-\$239,339.16		
10	-\$239,339.16	-\$ 3,590.09	-\$242,929.25	\$10,845.72	-\$232,083.53		
11	-\$232,083.53	-\$ 3,481.25	-\$235,564.78	\$10,845.72	-\$224,719.06		
12	-\$224,719.06	-\$ 3,370.79	-\$228,089.85	\$10,845.72	-\$217,244.13		
13	-\$217,244.13	-\$ 3,258.66	-\$220,502.79	\$10,845.72	-\$209,657.07		
14	-\$209,657.07	-\$ 3,144.86	-\$212,801.92	\$10,845.72	-\$201,956.20		
15	-\$201,956.20	-\$ 3,029.34	-\$204,985.55	\$10,845.72	-\$194,139.83		
16	-\$194,139.83	-\$ 2,912.10	-\$197,051.92	\$10,845.72	-\$186,206.20		
17	-\$186,206.20	-\$ 2,793.09	-\$188,999.30	\$10,845.72	-\$178,153.58		
18	-\$178,153.58	-\$ 2,672.30	-\$180,825.88	\$10,845.72	-\$169,980.16		
19	-\$169,980.16	-\$ 2,549.70	-\$172,529.86	\$10,845.72	-\$161,684.14		
20	-\$161,684.14	-\$ 2,425.26	-\$164,109.40	\$10,845.72	-\$153,263.68		
21	-\$153,263.68	-\$ 2,298.96	-\$155,562.64	\$10,845.72	-\$144,716.92		
22	-\$144,716.92	-\$ 2,170.75	-\$146,887.67	\$10,845.72	-\$136,041.95		
23	-\$136,041.95	-\$ 2,040.63	-\$138,082.58	\$10,845.72	-\$127,236.86		
24	-\$127,236.86	-\$ 1,908.55	-\$129,145.42	\$10,845.72	-\$118,299.70		
25	-\$118,299.70	-\$ 1,774.50	-\$120,074.19	\$10,845.72	-\$109,228.47		
26	-\$109,228.47	-\$ 1,638.43	-\$110,866.90	\$10,845.72	-\$100,021.18		
27	-\$100,021.18	-\$ 1,500.32	-\$101,521.50	\$10,845.72	-\$ 90,675.78		
28	-\$ 90,675.78	-\$ 1,360.14	-\$ 92,035.91	\$10,845.72	-\$ 81,190.19		
29	-\$ 81,190.19	-\$ 1,217.85	-\$ 82,408.05	\$10,845.72	-\$ 71,562.33		
30	-\$ 71,562.33	-\$ 1,073.43	-\$ 72,635.76	\$10,845.72	-\$ 61,790.04		
31	-\$ 61,790.04	-\$ 926.85	-\$ 62,716.89	\$10,845.72	-\$ 51,871.17		
32	-\$ 51,871.17	-\$ 778.07	-\$ 52,649.24	\$10,845.72	-\$ 41,803.52		
33	-\$ 41,803.52	-\$ 627.05	-\$ 42,430.57	\$10,845.72	-\$ 31,584.85		
34	-\$ 31,584.85	-\$ 473.77	-\$ 32,058.62	\$10,845.72	-\$ 21,212.90		
35	-\$ 21,212.90	-\$ 318.19	-\$ 21,531.10	\$10,845.72	-\$ 10,685.38		
36	-\$ 10,685.38	-\$ 160.28	-\$ 10,845.66	\$10,845.72	\$ 0.06		

Tabla VII.3 Tabla de amortización de préstamo bancario al 18% interés y 36 mensualidades

Se solicitará a los gerocuidadores que cuenten con vehículo propio a fin de que puedan realizar las visitas necesarias, para ello se les entregarán mensualmente \$1,000 en vales de gasolina, los cuales serán deducibles para la compañía, de igual manera se otorgarán \$500 mensuales por concepto de ayuda mantenimiento de autos.

DESCRIPCIÓN	2014											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EGRESOS												
DESARROLLO PÁGINA WEB												
PERMISO MUNICIPAL												
ACONDICIONAMIENTO CASA												
MUEBLES												
EQUIPO												
SERVICIO EMME	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00
INSERCIÓN EN REVISTA	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
TELÉFONO	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00
TV PAGA E INTERNET	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00
RENTA DE CASA	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00
VOLANTES	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00									
DIRECTOR	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00
GEROCUIDADOR SENIOR	\$ 21,000.00	\$ 21,000.00	\$ 21,000.00	\$ 21,000.00	\$ 21,000.00	\$ 21,000.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00
BONO	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00
GEROCUIDADOR JR (2)	\$ 25,200.00	\$ 25,200.00	\$ 25,200.00	\$ 25,200.00	\$ 25,200.00	\$ 25,200.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00
BONO	\$ 2,520.00	\$ 2,520.00	\$ 2,520.00	\$ 2,520.00	\$ 2,520.00	\$ 2,520.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00
ASISTENTE	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00
IMPUESTOS Y CARGA SOCIAL (23%)	\$ 21,516.50	\$ 21,516.50	\$ 21,516.50	\$ 21,516.50	\$ 21,516.50	\$ 21,516.50	\$ 25,380.50	\$ 25,380.50	\$ 25,380.50	\$ 25,380.50	\$ 25,380.50	\$ 25,380.50
AYUDA MANTENIMIENTO AUTOS	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 4,200.00	\$ 4,200.00	\$ 4,200.00	\$ 4,200.00	\$ 4,200.00	\$ 4,200.00
GASOLINA	\$ 6,300.00	\$ 6,300.00	\$ 6,300.00	\$ 6,300.00	\$ 6,300.00	\$ 6,300.00	\$ 8,400.00	\$ 8,400.00	\$ 8,400.00	\$ 8,400.00	\$ 8,400.00	\$ 8,400.00
PRESTAMO (CAPITAL + INTERES)	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72
TOTAL	\$159,342.22	\$159,342.22	\$159,342.22	\$157,632.22	\$ 157,632.22	\$ 157,632.22	\$183,126.22	\$183,126.22	\$ 183,126.22	\$ 183,126.22	\$ 183,126.22	\$ 183,126.22
INGRESOS												
ADULTOS CON SERVICIO ALFA	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 42,000.00	\$ 42,000.00	\$ 42,000.00	\$ 42,000.00	\$ 52,500.00	\$ 52,500.00	\$ 52,500.00	\$ 52,500.00	\$ 52,500.00	\$ 52,500.00
ADULTOS CON SERVICIO BETA	\$ 97,500.00	\$ 97,500.00	\$117,000.00	\$117,000.00	\$ 117,000.00	\$ 117,000.00	\$136,500.00	\$136,500.00	\$ 136,500.00	\$ 136,500.00	\$ 136,500.00	\$ 136,500.00
VENTA DE ACCESORIOS	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00
ACONDICIONAMIENTO CASAS	\$ 30,000.00		\$ 20,000.00				\$ 20,000.00					
CAPITAL INICIAL PROPIO												
FINANCIAMIENTO BANCARIO												
TOTAL	\$179,000.00	\$149,000.00	\$204,000.00	\$184,000.00	\$ 184,000.00	\$ 184,000.00	\$239,000.00	\$219,000.00	\$ 219,000.00	\$ 219,000.00	\$ 219,000.00	\$ 219,000.00
SALDO INICIAL DE EFECTIVO	\$ 38,421.36	\$ 58,079.14	\$ 47,736.92	\$ 92,394.70	\$ 118,762.48	\$ 145,130.26	\$171,498.04	\$227,371.82	\$ 263,245.60	\$ 299,119.38	\$ 334,993.16	\$ 370,866.94
SALDO FINAL DE EFECTIVO	\$ 58,079.14	\$ 47,736.92	\$ 92,394.70	\$118,762.48	\$ 145,130.26	\$ 171,498.04	\$227,371.82	\$263,245.60	\$ 299,119.38	\$ 334,993.16	\$ 370,866.94	\$ 406,740.72

Tabla VII.4 Flujo de Efectivo proyectado para el segundo año (2014 Escenario Optimista)

Para el escenario optimista si se considera un salario para el Director de \$10,000 el primer año, de \$40,000 para el segundo y por último para el tercer año de \$60,000. A continuación se muestra el flujo proyectado para el año 2015:

DESCRIPCIÓN	2015											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EGRESOS												
DESARROLLO PÁGINA WEB												
PERMISO MUNICIPAL												
ACONDICIONAMIENTO CASA												
MUEBLES												
EQUIPO												
SERVICIO EMME	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00
INSERCIÓN EN REVISTA	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
TELÉFONO	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00
TV PAGA E INTERNET	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00
RENTA DE CASA	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00
VOLANTES	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00									
DIRECTOR	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00
GEROCUIDADOR SENIOR	\$ 44,100.00	\$ 44,100.00	\$ 44,100.00	\$ 44,100.00	\$ 44,100.00	\$ 44,100.00	\$ 44,100.00	\$ 44,100.00	\$ 44,100.00	\$ 44,100.00	\$ 44,100.00	\$ 44,100.00
BONO	\$ 4,410.00	\$ 4,410.00	\$ 4,410.00	\$ 4,410.00	\$ 4,410.00	\$ 4,410.00	\$ 4,410.00	\$ 4,410.00	\$ 4,410.00	\$ 4,410.00	\$ 4,410.00	\$ 4,410.00
GEROCUIDADOR JR (2)	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00
BONO	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50
ASISTENTE	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50
IMPUESTOS Y CARGA SOCIAL (23%)	\$ 33,325.28	\$ 33,325.28	\$ 33,325.28	\$ 33,325.28	\$ 33,325.28	\$ 33,325.28	\$ 33,325.28	\$ 33,325.28	\$ 33,325.28	\$ 33,325.28	\$ 33,325.28	\$ 33,325.28
AYUDA MANTENIMIENTO AUTOS	\$ 4,959.00	\$ 4,959.00	\$ 4,959.00	\$ 4,959.00	\$ 4,959.00	\$ 4,959.00	\$ 4,959.00	\$ 4,959.00	\$ 4,959.00	\$ 4,959.00	\$ 4,959.00	\$ 4,959.00
GASOLINA	\$ 9,918.00	\$ 9,918.00	\$ 9,918.00	\$ 9,918.00	\$ 9,918.00	\$ 9,918.00	\$ 9,918.00	\$ 9,918.00	\$ 9,918.00	\$ 9,918.00	\$ 9,918.00	\$ 9,918.00
PRESTAMO (CAPITAL + INTERES)	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72
TOTAL	\$ 231,018.00	\$ 231,018.00	\$ 231,018.00	\$ 229,308.00	\$ 229,308.00	\$ 229,308.00	\$ 229,308.00	\$ 229,308.00	\$ 229,308.00	\$ 229,308.00	\$ 229,308.00	\$ 229,308.00
INGRESOS												
ADULTOS CON SERVICIO ALFA	\$ 66,150.00	\$ 66,150.00	\$ 77,175.00	\$ 77,175.00	\$ 77,175.00	\$ 77,175.00	\$ 88,200.00	\$ 88,200.00	\$ 88,200.00	\$ 88,200.00	\$ 88,200.00	\$ 88,200.00
ADULTOS CON SERVICIO BETA	\$ 175,500.00	\$ 175,500.00	\$ 195,000.00	\$ 195,000.00	\$ 195,000.00	\$ 195,000.00	\$ 214,500.00	\$ 214,500.00	\$ 214,500.00	\$ 214,500.00	\$ 214,500.00	\$ 214,500.00
VENTA DE ACCESORIOS	\$ 37,500.00	\$ 37,500.00	\$ 42,500.00	\$ 42,500.00	\$ 42,500.00	\$ 42,500.00	\$ 47,500.00	\$ 47,500.00	\$ 47,500.00	\$ 47,500.00	\$ 47,500.00	\$ 47,500.00
ACONDICIONAMIENTO CASAS	\$ 30,000.00		\$ 20,000.00				\$ 20,000.00					
CAPITAL INICIAL PROPIO												
FINANCIAMIENTO BANCARIO												
TOTAL	\$ 309,150.00	\$ 279,150.00	\$ 334,675.00	\$ 314,675.00	\$ 314,675.00	\$ 314,675.00	\$ 370,200.00	\$ 350,200.00	\$ 350,200.00	\$ 350,200.00	\$ 350,200.00	\$ 350,200.00
SALDO INICIAL DE EFECTIVO	\$ 406,740.72	\$ 484,872.73	\$ 533,004.73	\$ 636,661.74	\$ 722,028.74	\$ 807,395.75	\$ 892,762.75	\$ 1,033,654.76	\$ 1,154,546.76	\$ 1,275,438.77	\$ 1,396,330.77	\$ 1,517,222.78
SALDO FINAL DE EFECTIVO	\$ 484,872.73	\$ 533,004.73	\$ 636,661.74	\$ 722,028.74	\$ 807,395.75	\$ 892,762.75	\$ 1,033,654.76	\$ 1,154,546.76	\$ 1,275,438.77	\$ 1,396,330.77	\$ 1,517,222.78	\$ 1,638,114.78

Tabla VII.5 Flujo de Efectivo proyectado para el tercer año (2015 Escenario Optimista)

Cabe mencionar que se considero un incremento en los precios de los servicios de 5% por año, esto considerando el promedio en inflación que ha existido en los últimos años, de igual manera se considero un incremento del mismo porcentaje para los empleados para poder ofrecerles un poder adquisitivo semejante al paso de los años.

Con un capital inicial de \$550,000 y los flujos de caja de los tres años se obtiene el valor presente neto y la TIR:

valor presente neto	\$1,410,377.91
TIR	32.18%

Tabla VII.6 Cálculo de valor presente neto y TIR para escenario optimista

A continuación se muestra la tabla de servicios para el escenario pesimista, donde se consideran 3 servicios menos que el escenario realista.

ESCENARIO PESIMISTA				
		ene - feb	mar-jun	jul-dic
1er año				
# gerocuidadores	requiero	1 senior, 2 junior	1 senior, 2 junior	1 senior, 2 junior
serv alfa	requiere 2 hrs x 25 días	1	2	3
serv beta	requiere 3hrs x 26 días	1	1	1
2° año				
# gerocuidadores		1 senior, 2 junior	1 senior, 2 junior	1 senior, 2 junior
serv alfa	requiere 2 hrs x 25 días	3	3	3
serv beta	requiere 3hrs x 26 días	2	3	4
3er. año				
# gerocuidadores		1 senior, 2 junior	2 senior, 2 junior	2 senior, 2 junior
serv alfa	requiere 2 hrs x 25 días	4	5	5
serv beta	requiere 3hrs x 26 días	4	4	5
Número de servicios totales				10

Tabla VII.7 Tabla servicios requeridos (Escenario Pesimista)

En base al escenario pesimista se consideran solo 4 gerocuidadores al final de los tres años, por lo que el primer año no tendrá un salario asignado el Director como se muestra a continuación:

DESCRIPCIÓN	2013											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EGRESOS												
DESARROLLO PÁGINA WEB	\$ 3,500.00											
PERMISO MUNICIPAL	\$ 280.00											
ACONDICIONAMIENTO CASA	\$ 100,000.00											
MUEBLES	\$ 100,000.00											
EQUIPO	\$ 100,000.00											
SERVICIO EMME	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00
INSERCIÓN EN REVISTA	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
TELÉFONO	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00
TV PAGA E INTERNET	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00
RENTA DE CASA	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00
VOLANTES	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00									
DIRECTOR												
GEROCUIDADOR SENIOR	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
BONO	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00
GEROCUIDADOR JR (2)	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00
BONO	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00
ASISTENTE	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00
IMPUESTOS Y CARGA SOCIAL (23%)	\$ 6,670.00	\$ 6,670.00	\$ 6,670.00	\$ 6,670.00	\$ 6,670.00	\$ 6,670.00	\$ 6,670.00	\$ 6,670.00	\$ 6,670.00	\$ 6,670.00	\$ 6,670.00	\$ 6,670.00
AYUDA MANTENIMIENTO AUTOS	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00
GASOLINA	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00
PRESTAMO (CAPITAL + INTERES)	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10
TOTAL	\$ 374,548.10	\$ 70,768.10	\$ 70,768.10	\$ 69,058.10	\$ 69,058.10	\$ 69,058.10	\$ 69,058.10	\$ 69,058.10	\$ 69,058.10	\$ 69,058.10	\$ 69,058.10	\$ 69,058.10
INGRESOS												
ADULTOS CON SERVICIO ALFA	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00
ADULTOS CON SERVICIO BETA	\$ 19,500.00	\$ 19,500.00	\$ 19,500.00	\$ 19,500.00	\$ 19,500.00	\$ 19,500.00	\$ 19,500.00	\$ 19,500.00	\$ 19,500.00	\$ 19,500.00	\$ 19,500.00	\$ 19,500.00
VENTA DE ACCESORIOS	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
ACONDICIONAMIENTO CASAS	\$ 10,000.00		\$ 20,000.00				\$ 10,000.00					
CAPITAL INICIAL PROPIO	\$ 250,000.00											
FINANCIAMIENTO BANCARIO	\$ 250,000.00											
TOTAL	\$ 542,000.00	\$ 32,000.00	\$ 67,000.00	\$ 47,000.00	\$ 47,000.00	\$ 47,000.00	\$ 69,500.00	\$ 59,500.00	\$ 59,500.00	\$ 59,500.00	\$ 59,500.00	\$ 59,500.00
SALDO INICIAL DE EFECTIVO	\$ -	\$ 167,451.90	\$ 128,683.80	\$ 124,915.70	\$ 102,857.60	\$ 80,799.50	\$ 58,741.40	\$ 59,183.30	\$ 49,625.20	\$ 40,067.10	\$ 30,509.00	\$ 20,950.90
SALDO FINAL DE EFECTIVO	\$ 167,451.90	\$ 128,683.80	\$ 124,915.70	\$ 102,857.60	\$ 80,799.50	\$ 58,741.40	\$ 59,183.30	\$ 49,625.20	\$ 40,067.10	\$ 30,509.00	\$ 20,950.90	\$ 11,392.80

Tabla VII.8 Flujo de Efectivo proyectado para el primer año (2013 Escenario Pesimista)

De igual manera solo se solicita un préstamo por \$250,000, a continuación se muestra la tabla de amortización al 18% de interés a 36 meses, quedando pagos de \$9,038.10:

TABLA DE AMORTIZACIÓN DE UN PRESTAMO A 36 MESES AL 18% ANUAL							
MES	CREDITO	INTERES	CAPITAL + INTERES	DEPÓSITO	SALDO	CREDITO	-250000
0	0	0	0	-\$ 250,000.00	-\$ 250,000.00	TASA	1.50%
						PAGO	\$9,038.10
1	-\$ 250,000.00	-\$ 3,750.00	-\$253,750.00	\$9,038.10	-\$ 244,711.90		
2	-\$ 244,711.90	-\$ 3,670.68	-\$248,382.58	\$9,038.10	-\$ 239,344.48		
3	-\$ 239,344.48	-\$ 3,590.17	-\$242,934.65	\$9,038.10	-\$ 233,896.55		
4	-\$ 233,896.55	-\$ 3,508.45	-\$237,405.00	\$9,038.10	-\$ 228,366.90		
5	-\$ 228,366.90	-\$ 3,425.50	-\$231,792.40	\$9,038.10	-\$ 222,754.30		
6	-\$ 222,754.30	-\$ 3,341.31	-\$226,095.61	\$9,038.10	-\$ 217,057.51		
7	-\$ 217,057.51	-\$ 3,255.86	-\$220,313.38	\$9,038.10	-\$ 211,275.28		
8	-\$ 211,275.28	-\$ 3,169.13	-\$214,444.40	\$9,038.10	-\$ 205,406.30		
9	-\$ 205,406.30	-\$ 3,081.09	-\$208,487.40	\$9,038.10	-\$ 199,449.30		
10	-\$ 199,449.30	-\$ 2,991.74	-\$202,441.04	\$9,038.10	-\$ 193,402.94		
11	-\$ 193,402.94	-\$ 2,901.04	-\$196,303.98	\$9,038.10	-\$ 187,265.88		
12	-\$ 187,265.88	-\$ 2,808.99	-\$190,074.87	\$9,038.10	-\$ 181,036.77		
13	-\$ 181,036.77	-\$ 2,715.55	-\$183,752.32	\$9,038.10	-\$ 174,714.22		
14	-\$ 174,714.22	-\$ 2,620.71	-\$177,334.94	\$9,038.10	-\$ 168,296.84		
15	-\$ 168,296.84	-\$ 2,524.45	-\$170,821.29	\$9,038.10	-\$ 161,783.19		
16	-\$ 161,783.19	-\$ 2,426.75	-\$164,209.94	\$9,038.10	-\$ 155,171.84		
17	-\$ 155,171.84	-\$ 2,327.58	-\$157,499.41	\$9,038.10	-\$ 148,461.31		
18	-\$ 148,461.31	-\$ 2,226.92	-\$150,688.23	\$9,038.10	-\$ 141,650.13		
19	-\$ 141,650.13	-\$ 2,124.75	-\$143,774.89	\$9,038.10	-\$ 134,736.79		
20	-\$ 134,736.79	-\$ 2,021.05	-\$136,757.84	\$9,038.10	-\$ 127,719.74		
21	-\$ 127,719.74	-\$ 1,915.80	-\$129,635.53	\$9,038.10	-\$ 120,597.43		
22	-\$ 120,597.43	-\$ 1,808.96	-\$122,406.40	\$9,038.10	-\$ 113,368.30		
23	-\$ 113,368.30	-\$ 1,700.52	-\$115,068.82	\$9,038.10	-\$ 106,030.72		
24	-\$ 106,030.72	-\$ 1,590.46	-\$107,621.18	\$9,038.10	-\$ 98,583.08		
25	-\$ 98,583.08	-\$ 1,478.75	-\$100,061.83	\$9,038.10	-\$ 91,023.73		
26	-\$ 91,023.73	-\$ 1,365.36	-\$ 92,389.08	\$9,038.10	-\$ 83,350.98		
27	-\$ 83,350.98	-\$ 1,250.26	-\$ 84,601.25	\$9,038.10	-\$ 75,563.15		
28	-\$ 75,563.15	-\$ 1,133.45	-\$ 76,696.59	\$9,038.10	-\$ 67,658.49		
29	-\$ 67,658.49	-\$ 1,014.88	-\$ 68,673.37	\$9,038.10	-\$ 59,635.27		
30	-\$ 59,635.27	-\$ 894.53	-\$ 60,529.80	\$9,038.10	-\$ 51,491.70		
31	-\$ 51,491.70	-\$ 772.38	-\$ 52,264.08	\$9,038.10	-\$ 43,225.98		
32	-\$ 43,225.98	-\$ 648.39	-\$ 43,874.37	\$9,038.10	-\$ 34,836.27		
33	-\$ 34,836.27	-\$ 522.54	-\$ 35,358.81	\$9,038.10	-\$ 26,320.71		
34	-\$ 26,320.71	-\$ 394.81	-\$ 26,715.52	\$9,038.10	-\$ 17,677.42		
35	-\$ 17,677.42	-\$ 265.16	-\$ 17,942.58	\$9,038.10	-\$ 8,904.48		
36	-\$ 8,904.48	-\$ 133.57	-\$ 9,038.05	\$9,038.10	\$ 0.05		

Tabla VII.9 Tabla de amortización de préstamo bancario al 18% interés y 36 mensualidades

Para el segundo año se decide incrementar el salario de \$20,000 para el Director como se muestra a continuación:

DESCRIPCIÓN	2014											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EGRESOS												
DESARROLLO PÁGINA WEB												
PERMISO MUNICIPAL												
ACONDICIONAMIENTO CASA												
MUEBLES												
EQUIPO												
SERVICIO EMME	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00
INSERCIÓN EN REVISTA	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
TELÉFONO	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00
TV PAGA E INTERNET	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00
RENTA DE CASA	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00
VOLANTES	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00									
DIRECTOR	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00
GEROCUIDADOR SENIOR	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00
BONO	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00
GEROCUIDADOR JR (2)	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00
BONO	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00
ASISTENTE	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00
IMPUESTOS Y CARGA SOCIAL (23%)	\$ 11,603.50	\$ 11,603.50	\$ 11,603.50	\$ 11,603.50	\$ 11,603.50	\$ 11,603.50	\$ 11,603.50	\$ 11,603.50	\$ 11,603.50	\$ 11,603.50	\$ 11,603.50	\$ 11,603.50
AYUDA MANTENIMIENTO AUTOS	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00
GASOLINA	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00
PRESTAMO (CAPITAL + INTERES)	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10
TOTAL	\$ 97,486.60	\$ 97,486.60	\$ 97,486.60	\$ 95,776.60	\$ 95,776.60	\$ 95,776.60	\$ 95,776.60	\$ 95,776.60	\$ 95,776.60	\$ 95,776.60	\$ 95,776.60	\$ 95,776.60
INGRESOS												
ADULTOS CON SERVICIO ALFA	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00
ADULTOS CON SERVICIO BETA	\$ 40,950.00	\$ 40,950.00	\$ 61,425.00	\$ 61,425.00	\$ 61,425.00	\$ 61,425.00	\$ 61,425.00	\$ 61,425.00	\$ 61,425.00	\$ 61,425.00	\$ 61,425.00	\$ 61,425.00
VENTA DE ACCESORIOS	\$ 12,500.00	\$ 12,500.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00
ACONDICIONAMIENTO CASAS	\$ 10,000.00		\$ 10,000.00									
CAPITAL INICIAL PROPIO												
FINANCIAMIENTO BANCARIO												
TOTAL	\$ 94,950.00	\$ 84,950.00	\$ 117,925.00	\$ 107,925.00	\$ 107,925.00	\$ 107,925.00	\$ 107,925.00	\$ 107,925.00	\$ 107,925.00	\$ 107,925.00	\$ 107,925.00	\$ 107,925.00
SALDO INICIAL DE EFECTIVO	\$ 11,392.80	\$ 8,856.20	-\$ 3,680.40	\$ 16,758.00	\$ 28,906.40	\$ 41,054.80	\$ 53,203.20	\$ 65,351.60	\$ 77,500.00	\$ 89,648.40	\$ 101,796.80	\$ 113,945.20
SALDO FINAL DE EFECTIVO	\$ 8,856.20	-\$ 3,680.40	\$ 16,758.00	\$ 28,906.40	\$ 41,054.80	\$ 53,203.20	\$ 65,351.60	\$ 77,500.00	\$ 89,648.40	\$ 101,796.80	\$ 113,945.20	\$ 126,093.60

Tabla VII.10 Flujo de Efectivo proyectado para el segundo año (2014 Escenario Pesimista)

Por último para el tercer año del escenario pesimista se otorga un salario de \$40,000 al Director:

DESCRIPCIÓN	2015											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EGRESOS												
DESARROLLO PÁGINA WEB												
PERMISO MUNICIPAL												
ACONDICIONAMIENTO CASA												
MUEBLES												
EQUIPO												
SERVICIO EMME	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00
INSERCIÓN EN REVISTA	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
TELÉFONO	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00
TV PAGA E INTERNET	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00
RENTA DE CASA	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00
VOLANTES	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00									
DIRECTOR	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00
GEROCUIDADOR SENIOR	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 22,050.00	\$ 22,050.00	\$ 22,050.00	\$ 22,050.00	\$ 22,050.00	\$ 22,050.00	\$ 22,050.00	\$ 22,050.00	\$ 22,050.00	\$ 22,050.00
BONO	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 2,205.00	\$ 2,205.00	\$ 2,205.00	\$ 2,205.00	\$ 2,205.00	\$ 2,205.00	\$ 2,205.00	\$ 2,205.00	\$ 2,205.00	\$ 2,205.00
GEROCUIDADOR JR (2)	\$ 13,230.00	\$ 13,230.00	\$ 13,230.00	\$ 13,230.00	\$ 13,230.00	\$ 13,230.00	\$ 13,230.00	\$ 13,230.00	\$ 13,230.00	\$ 13,230.00	\$ 13,230.00	\$ 13,230.00
BONO	\$ 1,323.00	\$ 1,323.00	\$ 1,323.00	\$ 1,323.00	\$ 1,323.00	\$ 1,323.00	\$ 1,323.00	\$ 1,323.00	\$ 1,323.00	\$ 1,323.00	\$ 1,323.00	\$ 1,323.00
ASISTENTE	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50
IMPUESTOS Y CARGA SOCIAL (23%)	\$ 16,432.93	\$ 16,432.93	\$ 19,089.43	\$ 19,089.43	\$ 19,089.43	\$ 19,089.43	\$ 19,089.43	\$ 19,089.43	\$ 19,089.43	\$ 19,089.43	\$ 19,089.43	\$ 19,089.43
AYUDA MANTENIMIENTO AUTOS	\$ 1,653.00	\$ 1,653.00	\$ 2,204.00	\$ 2,204.00	\$ 2,204.00	\$ 2,204.00	\$ 2,204.00	\$ 2,204.00	\$ 2,204.00	\$ 2,204.00	\$ 2,204.00	\$ 2,204.00
GASOLINA	\$ 3,306.00	\$ 3,306.00	\$ 4,408.00	\$ 4,408.00	\$ 4,408.00	\$ 4,408.00	\$ 4,408.00	\$ 4,408.00	\$ 4,408.00	\$ 4,408.00	\$ 4,408.00	\$ 4,408.00
PRESTAMO (CAPITAL + INTERES)	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10	\$ 9,038.10
TOTAL	\$ 123,610.53	\$ 123,610.53	\$ 140,625.03	\$ 138,915.03	\$ 138,915.03	\$ 138,915.03	\$ 138,915.03	\$ 138,915.03	\$ 138,915.03	\$ 138,915.03	\$ 138,915.03	\$ 138,915.03
INGRESOS												
ADULTOS CON SERVICIO ALFA	\$ 44,100.00	\$ 44,100.00	\$ 55,125.00	\$ 55,125.00	\$ 55,125.00	\$ 55,125.00	\$ 55,125.00	\$ 55,125.00	\$ 55,125.00	\$ 55,125.00	\$ 55,125.00	\$ 55,125.00
ADULTOS CON SERVICIO BETA	\$ 85,996.00	\$ 85,996.00	\$ 85,996.00	\$ 85,996.00	\$ 85,996.00	\$ 85,996.00	\$ 107,495.00	\$ 107,495.00	\$ 107,495.00	\$ 107,495.00	\$ 107,495.00	\$ 107,495.00
VENTA DE ACCESORIOS	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 22,500.00	\$ 22,500.00	\$ 22,500.00	\$ 22,500.00	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00
ACONDICIONAMIENTO CASAS	\$ 20,000.00		\$ 10,000.00				\$ 10,000.00					
CAPITAL INICIAL PROPIO												
FINANCIAMIENTO BANCARIO												
TOTAL	\$ 170,096.00	\$ 150,096.00	\$ 173,621.00	\$ 163,621.00	\$ 163,621.00	\$ 163,621.00	\$ 197,620.00	\$ 187,620.00	\$ 187,620.00	\$ 187,620.00	\$ 187,620.00	\$ 187,620.00
SALDO INICIAL DE EFECTIVO	\$ 126,093.60	\$ 172,579.08	\$ 199,064.55	\$ 232,060.53	\$ 256,766.50	\$ 281,472.48	\$ 306,178.45	\$ 364,883.43	\$ 413,588.40	\$ 462,293.38	\$ 510,998.35	\$ 559,703.33
SALDO FINAL DE EFECTIVO	\$ 172,579.08	\$ 199,064.55	\$ 232,060.53	\$ 256,766.50	\$ 281,472.48	\$ 306,178.45	\$ 364,883.43	\$ 413,588.40	\$ 462,293.38	\$ 510,998.35	\$ 559,703.33	\$ 608,408.30

Tabla VII.11 Flujo de Efectivo proyectado para el tercer año (2015 Escenario Pesimista)

Con un capital inicial de \$500,000 y los flujos de caja de los tres años se obtiene el valor presente neto y la TIR:

valor presente neto	\$523,825.09
TIR	19.08%

Tabla VII.12 Cálculo de valor presente neto y TIR para escenario pesimista

Enseguida se muestra la tabla de servicios para el escenario realista, en el cuál se prevé concluir el 1er año con 4 servicios, 4 más para el segundo año y concluir con 13 servicios, 6 por debajo del promedio de los asilos.

ESCENARIO REALISTA				
		ene - feb	mar-jun	jul-dic
1er año				
# gerocuidadores	requiero	1 senior, 2 junior	1 senior, 2 junior	1 senior, 2 junior
serv alfa	requiere 2 hrs x 25 dias	0	1	2
serv beta	requiere 3hrs x 26 dias	1	2	2
2° año				
# gerocuidadores		1 senior, 2 junior	1 senior, 2 junior	2 senior, 2 junior
serv alfa	requiere 2 hrs x 25 dias	2	3	3
serv beta	requiere 3hrs x 26 dias	3	3	5
3er. año				
# gerocuidadores		2 senior, 3 junior	2 senior, 4 junior	3 senior, 4 junior
serv alfa	requiere 2 hrs x 25 dias	4	5	6
serv beta	requiere 3hrs x 26 dias	6	7	7
Número de servicios totales				13

Tabla VII.13 Tabla servicios requeridos (Escenario Realista)

En base a esta cantidad de servicios se desarrollo el flujo de efectivo proyectado que se muestra en la siguiente hoja para el primer año 2013:

DESCRIPCIÓN	2013											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EGRESOS												
DESARROLLO PÁGINA WEB	\$ 3,500.00											
PERMISO MUNICIPAL	\$ 280.00											
ACONDICIONAMIENTO CASA	\$ 100,000.00											
MUEBLES	\$ 100,000.00											
EQUIPO	\$ 100,000.00											
SERVICIO EMME	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00
INSERCIÓN EN REVISTA	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
TELÉFONO	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00
TV PAGA E INTERNET	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00
RENTA DE CASA	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00
VOLANTES	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00									
DIRECTOR	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
GEROCUIDADOR SENIOR	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
BONO	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00
GEROCUIDADOR JR (2)	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00
BONO	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00
ASISTENTE	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00
IMPUESTOS Y CARGA SOCIAL (23%)	\$ 7,820.00	\$ 7,820.00	\$ 7,820.00	\$ 7,820.00	\$ 7,820.00	\$ 7,820.00	\$ 7,820.00	\$ 7,820.00	\$ 7,820.00	\$ 7,820.00	\$ 7,820.00	\$ 7,820.00
AYUDA MANTENIMIENTO AUTOS	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00
GASOLINA	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00
PRESTAMO (CAPITAL + INTERES)	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72
TOTAL	\$ 382,505.72	\$ 78,725.72	\$ 78,725.72	\$ 77,015.72	\$ 77,015.72	\$ 77,015.72	\$ 77,015.72	\$ 77,015.72	\$ 77,015.72	\$ 77,015.72	\$ 77,015.72	\$ 77,015.72
INGRESOS												
ADULTOS CON SERVICIO ALFA	\$ -	\$ -	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00
ADULTOS CON SERVICIO BETA	\$ 19,500.00	\$ 19,500.00	\$ 39,000.00	\$ 39,000.00	\$ 39,000.00	\$ 39,000.00	\$ 39,000.00	\$ 39,000.00	\$ 39,000.00	\$ 39,000.00	\$ 39,000.00	\$ 39,000.00
VENTA DE ACCESORIOS	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
ACONDICIONAMIENTO CASAS	\$ 10,000.00		\$ 20,000.00				\$ 10,000.00					
CAPITAL INICIAL PROPIO	\$ 250,000.00											
FINANCIAMIENTO BANCARIO	\$ 300,000.00											
TOTAL	\$ 582,000.00	\$ 22,000.00	\$ 76,500.00	\$ 56,500.00	\$ 56,500.00	\$ 56,500.00	\$ 79,000.00	\$ 69,000.00	\$ 69,000.00	\$ 69,000.00	\$ 69,000.00	\$ 69,000.00
SALDO INICIAL DE EFECTIVO	\$ -	\$ 199,494.28	\$ 142,768.56	\$ 140,542.84	\$ 120,027.12	\$ 99,511.40	\$ 78,995.68	\$ 80,979.96	\$ 72,964.24	\$ 64,948.52	\$ 56,932.80	\$ 48,917.08
SALDO FINAL DE EFECTIVO	\$ 199,494.28	\$ 142,768.56	\$ 140,542.84	\$ 120,027.12	\$ 99,511.40	\$ 78,995.68	\$ 80,979.96	\$ 72,964.24	\$ 64,948.52	\$ 56,932.80	\$ 48,917.08	\$ 40,901.36

Tabla VII.14 Flujo de Efectivo proyectado para el primer año (2013 Escenario Realista)

Para el escenario realista solo estamos asignando un salario de \$5,000 para el Director para el 1er. Año, al 2° \$10,000 hasta el mes de mayo, a partir de Junio sería de \$40,000 y para el último año sería de \$60,000, a continuación se muestra el flujo de efectivo para el año 2014:

DESCRIPCIÓN	2014											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EGRESOS												
DESARROLLO PÁGINA WEB												
PERMISO MUNICIPAL												
ACONDICIONAMIENTO CASA												
MUEBLES												
EQUIPO												
SERVICIO EMME	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00
INSERCIÓN EN REVISTA	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
TELÉFONO	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00
TV PAGA E INTERNET	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00
RENTA DE CASA	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00
VOLANTES	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00									
DIRECTOR	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00
GEROCUIDADOR SENIOR	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00	\$ 21,000.00	\$ 21,000.00	\$ 21,000.00	\$ 21,000.00	\$ 21,000.00	\$ 21,000.00
BONO	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 1,050.00	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00
GEROCUIDADOR JR (2)	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00	\$ 12,600.00
BONO	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00	\$ 1,260.00
ASISTENTE	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00	\$ 7,350.00
IMPUESTOS Y CARGA SOCIAL (23%)	\$ 9,303.50	\$ 9,303.50	\$ 9,303.50	\$ 9,303.50	\$ 9,303.50	\$ 16,203.50	\$ 18,618.50	\$ 18,618.50	\$ 18,618.50	\$ 18,618.50	\$ 18,618.50	\$ 18,618.50
AYUDA MANTENIMIENTO AUTOS	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00	\$ 1,575.00	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00	\$ 2,100.00
GASOLINA	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 3,150.00	\$ 4,200.00	\$ 4,200.00	\$ 4,200.00	\$ 4,200.00	\$ 4,200.00	\$ 4,200.00
PRESTAMO (CAPITAL + INTERES)	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72
TOTAL	\$ 86,994.22	\$ 86,994.22	\$ 86,994.22	\$ 85,284.22	\$ 85,284.22	\$ 122,184.22	\$ 137,724.22	\$ 137,724.22	\$ 137,724.22	\$ 137,724.22	\$ 137,724.22	\$ 137,724.22
INGRESOS												
ADULTOS CON SERVICIO ALFA	\$ 21,000.00	\$ 21,000.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00	\$ 31,500.00
ADULTOS CON SERVICIO BETA	\$ 61,425.00	\$ 61,425.00	\$ 61,425.00	\$ 61,425.00	\$ 61,425.00	\$ 61,425.00	\$ 102,375.00	\$ 102,375.00	\$ 102,375.00	\$ 102,375.00	\$ 102,375.00	\$ 102,375.00
VENTA DE ACCESORIOS	\$ 12,500.00	\$ 12,500.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00
ACONDICIONAMIENTO CASAS	\$ 10,000.00		\$ 10,000.00				\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00
CAPITAL INICIAL PROPIO												
FINANCIAMIENTO BANCARIO												
TOTAL	\$ 104,925.00	\$ 94,925.00	\$ 117,925.00	\$ 107,925.00	\$ 107,925.00	\$ 107,925.00	\$ 173,875.00	\$ 153,875.00	\$ 153,875.00	\$ 153,875.00	\$ 153,875.00	\$ 153,875.00
SALDO INICIAL DE EFECTIVO	\$ 40,901.36	\$ 58,832.14	\$ 66,762.92	\$ 97,693.70	\$ 120,334.48	\$ 142,975.26	\$ 128,716.04	\$ 164,866.82	\$ 181,017.60	\$ 197,168.38	\$ 213,319.16	\$ 229,469.94
SALDO FINAL DE EFECTIVO	\$ 58,832.14	\$ 66,762.92	\$ 97,693.70	\$ 120,334.48	\$ 142,975.26	\$ 128,716.04	\$ 164,866.82	\$ 181,017.60	\$ 197,168.38	\$ 213,319.16	\$ 229,469.94	\$ 245,620.72

Tabla VII.15 Flujo de Efectivo proyectado para el segundo año (2014 Escenario Realista)

En cuanto a los volantes, se van a adquirir 3 millares en los 3 primeros meses de cada año y su costo de los mismos más el costo por repartirlos genera un gasto de \$1,710. A continuación se muestra el flujo de efectivo para el tercer año del escenario realista:

DESCRIPCIÓN	2015											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EGRESOS												
DESARROLLO PÁGINA WEB												
PERMISO MUNICIPAL												
ACONDICIONAMIENTO CASA												
MUEBLES												
EQUIPO												
SERVICIO EMME	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00	\$ 3,800.00
INSERCIÓN EN REVISTA	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
TELÉFONO	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00
TV PAGA E INTERNET	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00	\$ 600.00
RENTA DE CASA	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00
VOLANTES	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00	\$ 1,710.00									
DIRECTOR	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00
GEROCUIDADOR SENIOR	\$ 22,050.00	\$ 22,050.00	\$ 22,050.00	\$ 22,050.00	\$ 22,050.00	\$ 22,050.00	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00	\$ 33,075.00
BONO	\$ 2,205.00	\$ 2,205.00	\$ 2,205.00	\$ 2,205.00	\$ 2,205.00	\$ 2,205.00	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50	\$ 3,307.50
GEROCUIDADOR JR (2)	\$ 19,845.00	\$ 19,845.00	\$ 26,460.00	\$ 26,460.00	\$ 26,460.00	\$ 26,460.00	\$ 26,460.00	\$ 26,460.00	\$ 26,460.00	\$ 26,460.00	\$ 26,460.00	\$ 26,460.00
BONO	\$ 1,984.50	\$ 1,984.50	\$ 2,646.00	\$ 2,646.00	\$ 2,646.00	\$ 2,646.00	\$ 2,646.00	\$ 2,646.00	\$ 2,646.00	\$ 2,646.00	\$ 2,646.00	\$ 2,646.00
ASISTENTE	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50	\$ 7,717.50
IMPUESTOS Y CARGA SOCIAL (23%)	\$ 25,210.88	\$ 25,210.88	\$ 26,732.33	\$ 26,732.33	\$ 26,732.33	\$ 26,732.33	\$ 29,268.08	\$ 29,268.08	\$ 29,268.08	\$ 29,268.08	\$ 29,268.08	\$ 29,268.08
AYUDA MANTENIMIENTO AUTOS	\$ 2,755.00	\$ 2,755.00	\$ 3,306.00	\$ 3,306.00	\$ 3,306.00	\$ 3,306.00	\$ 3,857.00	\$ 3,857.00	\$ 3,857.00	\$ 3,857.00	\$ 3,857.00	\$ 3,857.00
GASOLINA	\$ 5,510.00	\$ 5,510.00	\$ 6,612.00	\$ 6,612.00	\$ 6,612.00	\$ 6,612.00	\$ 7,714.00	\$ 7,714.00	\$ 7,714.00	\$ 7,714.00	\$ 7,714.00	\$ 7,714.00
PRESTAMO (CAPITAL + INTERES)	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72	\$ 10,845.72
TOTAL	\$ 177,483.60	\$ 177,483.60	\$ 187,934.55	\$ 186,224.55	\$ 186,224.55	\$ 186,224.55	\$ 202,540.80	\$ 202,540.80	\$ 202,540.80	\$ 202,540.80	\$ 202,540.80	\$ 202,540.80
INGRESOS												
ADULTOS CON SERVICIO ALFA	\$ 44,100.00	\$ 44,100.00	\$ 55,125.00	\$ 55,125.00	\$ 55,125.00	\$ 55,125.00	\$ 66,150.00	\$ 66,150.00	\$ 66,150.00	\$ 66,150.00	\$ 66,150.00	\$ 66,150.00
ADULTOS CON SERVICIO BETA	\$ 128,994.00	\$ 128,994.00	\$ 150,493.00	\$ 150,493.00	\$ 150,493.00	\$ 150,493.00	\$ 150,493.00	\$ 150,493.00	\$ 150,493.00	\$ 150,493.00	\$ 150,493.00	\$ 150,493.00
VENTA DE ACCESORIOS	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 32,500.00	\$ 32,500.00	\$ 32,500.00	\$ 32,500.00	\$ 32,500.00	\$ 32,500.00
ACONDICIONAMIENTO CASAS	\$ 20,000.00		\$ 20,000.00				\$ 10,000.00					
CAPITAL INICIAL PROPIO												
FINANCIAMIENTO BANCARIO												
TOTAL	\$ 218,094.00	\$ 198,094.00	\$ 255,618.00	\$ 235,618.00	\$ 235,618.00	\$ 235,618.00	\$ 259,143.00	\$ 249,143.00	\$ 249,143.00	\$ 249,143.00	\$ 249,143.00	\$ 249,143.00
SALDO INICIAL DE EFECTIVO	\$ 245,620.72	\$ 286,231.13	\$ 306,841.53	\$ 374,524.99	\$ 423,918.44	\$ 473,311.90	\$ 522,705.35	\$ 579,307.56	\$ 625,909.76	\$ 672,511.97	\$ 719,114.17	\$ 765,716.38
SALDO FINAL DE EFECTIVO	\$ 286,231.13	\$ 306,841.53	\$ 374,524.99	\$ 423,918.44	\$ 473,311.90	\$ 522,705.35	\$ 579,307.56	\$ 625,909.76	\$ 672,511.97	\$ 719,114.17	\$ 765,716.38	\$ 812,318.58

Tabla VII.16 Flujo de Efectivo proyectado para el tercer año (2015 Escenario Realista)

Con un capital inicial de \$550,000 y los flujos de caja de los tres años se obtiene el valor presente neto y la TIR:

valor presente neto	\$699,387.00
TIR	25.76%

Tabla VII.17 Cálculo de valor presente neto y TIR para escenario realista

En todos los cálculos de valor presente se uso una tasa del 5% considerando este como el interés que podría obtener teniendo una cuenta en un banco. A continuación se muestra una tabla comparativa de los tres escenarios con la finalidad de analizar los mismos:

TABLA COMPARATIVA			
	ESCENARIO OPTIMISTA	ESCENARIO REALISTA	ESCENARIO PESIMISTA
SALDO FINAL	\$ 1,638,114.78	\$ 812,318.58	\$ 608,408.30
VPN	\$ 1,410,377.91	\$ 699,387.00	\$ 523,825.09
CAP. INICIAL	\$550,000	\$ 550,000.00	\$ 500,000.00
TIR	32.18%	25.76%	19.08%

Tabla VII.18 Tabla comparativa de los tres escenarios posibles (Optimista, Realista y Pesimista)

Sin duda alguna el escenario optimista sería el mejor, pues con una inversión inicial de \$550,000 al final de los tres años podríamos estar teniendo un saldo de \$1, 638,114.78 y si este monto lo traemos a valor presente a una tasa del 5% que es la que podría darme un banco obtengo un valor presente de \$1, 410,377.91 que comparado contra los \$550,000 de inversión inicial sin duda alguna es una excelente inversión. La tasa interna de retorno que es la tasa que iguala el valor presente neto a cero para este proyecto sería de 32.18% lo cual si lo comparamos contra una tasa de descuento de 5% sería nuevamente una excelente inversión. Para el escenario que llamamos realista invertimos de igual manera \$550,000 y al final de los tres años nuestro saldo es de \$812,318.58, con un tratamiento igual que para el escenario optimista se trae esta cantidad a valor presente al 5% y el cálculo nos da \$699,387 y aunque es mucho menor que el escenario optimista aun la diferencia es positiva contra la inversión inicial por \$149,387 por lo que se debe invertir en el proyecto. La tasa interna de retorno para este proyecto es de 25.76% por lo que nuevamente al compararla contra una tasa de descuento del 5% sigue siendo una muy buena inversión. Por último en el escenario pesimista en donde se considero una cantidad prácticamente por mitad al promedio en asilos y al final del tercer año el saldo sería de \$608,408.30, al traerlo a valor presente nos da \$523,825.09 contra una inversión inicial en este caso de \$500,000 por lo que sería el VPN positiva por \$23,825.09. La tasa interna de retorno en este caso es de 19.08% por lo que sigue siendo una buena tasa con respecto a una tasa de descuento del 5%, por lo que a pesar de estar un poco más castigado se vislumbra que el negocio tiene potencial de llevarse a cabo con muy buenos resultados, claro está que habría que estar monitoreando en todo

momento el flujo de efectivo para que el negocio no pierda liquidez y en base a la manera que percibamos el mercado realizar los ajustes pertinentes y lograr los resultados esperados. Como lo mencionaba anteriormente nuestro foco estará en tratar de ofrecer los servicios beta los cuales nos generan un mayor ingreso, de igual manera tenemos que dar a conocer las ventajas que tiene este tipo de servicio el cual busca que el adulto mayor viva una vejez plena, con una mejora sustancial en su calidad de vida, así como buscando ser lo más independientemente posible en la medida de sus posibilidades y aunado a esto se tiene el servicio de compañía, por todo esto y el incremento de manera notoria de los adultos mayores en las próximas décadas considero que este puede ser un negocio muy rentable.

CONCLUSIONES

Algunas de las enseñanzas más importantes que me deja este plan de negocios es sin duda alguna que en cualquier emprendimiento que se desee llevar a cabo existen una cantidad muy grande de situaciones que se deben considerar, desde los permisos y trámites necesarios para abrir un negocio, los impuestos, la carga social que se paga al gobierno, etc. que sin duda alguna se deben tener muy presentes pues cualquiera de ellos puede generar problemas ó barreras para lograr llevar a buen término el negocio, de la misma manera entendí de mejor manera el porqué se menciona que un gran porcentaje de los emprendimientos no sobreviven al primer año, me sirvió sobremanera el considerar tres escenarios posibles, los cuales generan una mayor visión y entendimiento de cómo una menor ó mayor cantidad de clientes y por ende ingresos puede cambiar de manera sustancial los flujos de caja al paso de los años. De igual manera en el desarrollo del trabajo me di cuenta de lo complejo que puede ser la convivencia con adultos mayores los cuales se pueden encontrar en muy diversos estados de salud y animo, por ello considero indispensable el convertirme en el primer gerocuidador, esto con la finalidad de poder entender de mejor manera todos los aspectos relacionados al cuidado de los adultos, enfrentándome a los obstáculos propios del emprendimiento como lo pueden ser la reacción de los adultos mayores ante “el desconocido”, esto me permitirá estar en mejores condiciones de generar los procedimientos y estrategias necesarias para estar preparados ante estas dificultades, de igual forma identificar qué es lo que más genera placer en los adultos mayores, buscando de manera constante el que no pierdan la

razón para vivir, pues el mejor programa de nada servirá si ellos no ponen de su parte

el empeño necesario para mejorar su estado de salud y por ende la independencia que por sí misma genera una motivación y satisfacción personal, debemos considerar las diferentes condiciones en las que se puede encontrar el adulto y a partir de ello generar un plan adecuado para cada caso, siendo parte esencial del éxito de los programas el reclutar gerocuidadores que antes que nada tengan una pasión por el servicio, pues sin esta pasión serán incapaces de ponerse en los zapatos del adulto y entender las condiciones en que se encuentra, de lo contrario considero no podrán llevar a buen término el cuidado de los adultos. Sin duda alguna considero que el mercado potencial que se vislumbra para los siguientes años será excelente y que cualquier negocio relacionado con los adultos mayores podrá tener un excelente futuro. De la misma forma las estadísticas encontradas muestran que una muy pequeña proporción de los adultos mayores hoy día se encuentran en los asilos existentes, por lo que el mercado no atendido es muy grande, otra certeza que tengo al realizar el presente trabajo es que el emprendimiento de acompañamiento de adultos mayores es un servicio no ofrecido hasta el día de hoy, por lo que esto puede traer ventajas sustanciales si logramos promover nuestros servicios de la mejor manera, en nuestros días cada vez es más frecuente encontrar en una familia que la pareja trabaja por lo que a los niños se los lleva a guardería mientras que a los ancianos si no se los lleva a los asilos se quedan en casa de alguno de los hijos ó en su propia casa generando una preocupación constante por la seguridad de los

mismos, nuestros servicios ofrecen la tranquilidad de poder dejar a los ancianos en manos expertas en los propios hogares, lo que primeramente evita una depresión en los adultos

por haber sido relegados del seno familiar. Otro punto muy importante que aprendí en el desarrollo del plan de negocios fue el pensar en alternativas diferentes para generar ingresos, pues en nuestro caso la venta de accesorios como lo pueden ser piezas plásticas fluorescentes para colocar en las manijas de las puertas si el adulto mayor tiene problemas con la vista, tubos que se coloquen junto al baño para poder sentarse y pararse, accesorios para sillas de ruedas, charola para andadera, etc. Sin duda alguna un emprendimiento no es del todo sencillo, pero a lo largo del trabajo me di cuenta que si se tiene un plan se tiene una probabilidad mayor de éxito que si no se contase con él y que aunque se vea muy promisorio el negocio si no se administra de manera correcta quedará como otro buen plan que no logra consolidarse. Tengo la confianza plena de que este plan de negocios tiene grandes posibilidades de éxito.

BIBLIOGRAFÍA

Adultos mayores en Zapopan, s.f., obtenido el 30 de Marzo de 2012, desde

<http://www.dk1250.com/local/34988-zapopan-segundo-lugar-en-poblacion-de-adultos-mayores.html>

ALARCÓN DE SOLER, MYRIAM Y GALLEGO DE POSADA Ligia, “El tiempo y el vínculo: perspectivas en la vincularidad de adultos mayores”, en *Revista de la Sociedad Colombiana de Psicoanálisis*, vol.36, Junio de 2011, pp.65-74, obtenido en

Febrero de 2012 desde [http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=7eea8b2e-9107-4687-a89e-](http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=7eea8b2e-9107-4687-a89e-25ffa051f863%40sessionmgr10&vid=7&hid=1)

[25ffa051f863%40sessionmgr10&vid=7&hid=1](http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=7eea8b2e-9107-4687-a89e-25ffa051f863%40sessionmgr10&vid=7&hid=1)

BARRAGÁN, Mariano, *Las dos caras de la edad*, URANO, México, 2009

CHAN KIM, W y MAUBORGNE, Renée, *La estrategia del océano azul*, GRUPO

EDITORIAL NORMA, Colombia, 2008

Clínica Cuidado Dorado, s.f., obtenido el 13 de Marzo de 2012, desde

<http://cuidadodorado.com/index.cfm?id=5940&fuseaction=browse&pageid=24>

Clínica Right at Home, s.f., obtenido el 23 de Febrero de 2012, desde

<http://www.rightathome.net/>

Clínica Vive – mas, s.f., obtenido el 13 de Febrero de 2012, desde

<http://www.vive-mas.com.mx/web/>

Clubes organizados por el Inapam, s.f., obtenido el 11 de Febrero de 2012, desde

<http://www.inapam.gob.mx/index/index.php?sec=24>

Desarrollo del adulto mayor, s.f., obtenido el 10 de Febrero de 2012 desde,

http://sistemadif.jalisco.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=140:desarrollo-del-adulto-

[mayor&catid=48&Itemid=211](http://sistemadif.jalisco.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=140:desarrollo-del-adulto-mayor&catid=48&Itemid=211)

Desarrollo dominio en Internet, s.f., obtenido el 29 de Marzo de 2012, desde

<http://www.interbranch.net/webservices.htm>

Descuentos para adultos mayores con credencial plan venerable, s.f., obtenido el 22 de Febrero del 2012, desde http://sistemadif.jalisco.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=140:desarrollo-del-adulto-mayor&catid=48&Itemid=211

Distribución porcentual de egresos hospitalarios por tipo de tumor maligno, s.f., obtenido el 10 de Marzo de 2012, desde <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/estadisticas/2011/cancer11.asp?s=inegi&c=2781&ep=51>

Distribución porcentual del tiempo adultos mayores a 60 años, s.f., obtenido el 22 de Febrero del 2012, desde <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/estadisticas/2010/edad10.asp?s=inegi&c=2769&ep=43>

Encuesta nacional sobre el uso del tiempo 2009, s.f., obtenido el 16 de Febrero 2012, desde http://www.cuartopoder.mx/%5CPagPrincipal_Noticia.aspx?idNoticia=268743&idNoticiaSeccion=4&idNoticiaSubseccion=15

Entidades más y menos pobladas en México, s.f., obtenido el 22 de Enero de 2012, desde <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/habitantes.aspx?tema=P>

Esperanza de Vida al Nacer en Jalisco, s.f., obtenido el 5 de Enero de 2012, desde <http://coepo.jalisco.gob.mx/index.html>

Esperanza de Vida al Nacer en México, s.f., obtenido el 4 de Enero de 2012, desde <http://www.conapo.gob.mx/index>

Estimaciones de población adultos mayores entre 75 a 85 años en Zapopan, s.f., obtenido el 30 de Marzo de 2012, desde <http://coepo.app.jalisco.gob.mx/swf/Piramidesdepoblacion/Zapopan.swf>

Expo adulto mayor, s.f., obtenido el 27 de Marzo de 2012, desde <http://www.expoadultomayor.com/principal.htm>

Flexibilidad definición, s.f., obtenido el 13 de Marzo de 2012, desde http://www.saludalia.com/Saludalia/web_saludalia/vivir_sano/doc/ejercicio/doc/ejercicios_flexibilidad.htm

JOHNSTON, Robert “*Achieving Focus in Service Organizations*”, en *The Service Industries Journal*, Vol. 16 Issue 1, 1996, pp10-20, obtenido en Febrero de 2012, desde

[http://ehis.ebscohost.com/eds/results?sid=53fe9e95-749b-4827-a7dc-44336e70df50%40sessionmgr112&vid=8&hid=121&bquery=TI+\(Achieving+AND+Focus+AND+%22in%22+AND+Service+AND+Organizations\)&bdata=JmxhbmC9ZXMmdHlwZT0xJnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d](http://ehis.ebscohost.com/eds/results?sid=53fe9e95-749b-4827-a7dc-44336e70df50%40sessionmgr112&vid=8&hid=121&bquery=TI+(Achieving+AND+Focus+AND+%22in%22+AND+Service+AND+Organizations)&bdata=JmxhbmC9ZXMmdHlwZT0xJnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d)

Licencias en Zapopan, s.f., obtenido el 03 de Abril de 2012, desde <http://www.zapopan.gob.mx/lineazapopan/licencias.php>

LOVELOCK, CHRISTOPER, *Marketing de Servicios*, PEARSON PRENTICE HALL, México, 2009

MERTON, ROBERT y BODIE, ZVI, *Finanzas*, PEARSON EDUCACIÓN, México, 2003

MEZA MEJÍA, MÓNICA y VILLALOBOS TORRES, ELVIA MARVEYA, “La crisis de la jubilación como una oportunidad educativa” en *Educación y Educadores*, Vol.11 Issue 2, 2008, pp179-190, obtenido en Febrero de 2012 desde <http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=53fe9e95-749b-4827-a7dc-44336e70df50%40sessionmgr112&vid=8&hid=121>

NELIDA RODRIGUEZ, FEIJÓO, “Actitudes hacia la jubilación”, en *Revista de Psicología y Ciencias Afines*, Vol. 24 Issue 1, 2007, pp5-42, obtenido en Febrero de 2012 desde <http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=12&hid=102&sid=331b52db-26b7-42bd-a180-d79980b2b9a9%40sessionmgr4>

Número de asilos en Jalisco en el año 2005, s.f., obtenido el 30 de Marzo de 2012, desde <http://www.gaceta.udg.mx/Hemeroteca/paginas/613/613.pdf>

Número de asilos en Jalisco en el año 2012, s.f., obtenido el 18 de Marzo de 2012, desde <http://www.seccionamarilla.com.mx/Resultados/asilos/jalisco>

PÉREZ MELERO, ANDRÉS, *Guía de cuidados de personas mayores*, MADRID, ESPAÑA 2000

Pirámides de población definición, s.f., obtenido el 30 de Enero de 2012 desde,

<http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/habitantes.aspx?tema=P>

Pirámide de población 1960, s.f., obtenido el 30 de Enero de 2012, desde

<http://www.slideshare.net/guest3bf8d2/pirmides-de-poblacin-mxico>

Pirámide de población 2005 y 2010, s.f., obtenido el 30 de Enero de 2012, desde

<http://www.slideshare.net/guest3bf8d2/pirmides-de-poblacin-mxico>

Población con diabetes en México, s.f., obtenido el 10 de Marzo de 2012, desde

<http://www.accu-chek.com.mx/mx/vida/diabetesenmexico.html>

Población Total en Jalisco, s.f., obtenido el 22 de Enero de 2012, desde

<http://coepo.jalisco.gob.mx/index.html>

Población Total en México, s.f., obtenido el 22 de Enero de 2012, desde

<http://www.conapo.gob.mx/index>

Población total según sexo 1950 a 2005, s.f., obtenido el 22 de Enero de 2012, desde

<http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/habitantes.aspx?tema=P>

Porcentaje de participación en actividades cotidianas adultos mayores, s.f., obtenido el

22 de Febrero del 2012, desde

<http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/estadisticas/2010/edad10.asp?s=inegi&c=2769&ep=43>

Promedio de horas a la semana que la población de 60 años y más destina a las actividades cotidianas, s.f., obtenido el 22 de Febrero del 2012 desde

<http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/estadisticas/2010/edad10.asp?s=inegi&c=2769&ep=43>

REQUENA HERNANDEZ, C y LÓPEZ FERNANDEZ, V, “Satisfacción con la vida en relación con la funcionalidad de las personas activas mayores”, en *Revista Actas Españolas de Psiquiatría*, Vol. 37 Issue 2, Mar 2009, pp11-17, obtenido en

Febrero de 2012 desde [http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=331b52db-26b7-42bd-a180-](http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=331b52db-26b7-42bd-a180-d79980b2b9a9%40sessionmgr4&vid=10&hid=102)

[d79980b2b9a9%40sessionmgr4&vid=10&hid=102](http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=331b52db-26b7-42bd-a180-d79980b2b9a9%40sessionmgr4&vid=10&hid=102)

Renovar definición, s.f., obtenido el 29 de Marzo de 2012, desde

http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=renovar

Revista adulto mayor, s.f., obtenido el 29 de Marzo de 2012, desde <http://www.revistaadultomayor.com/>

Semana municipal del adulto mayor en Zapopan, s.f., obtenido el 27 de Marzo de 2012, desde <http://www.zapopan.gob.mx/zapopan/seccion/semana-municipal-del-adulto-mayor/>

Servicios definición, s.f., obtenido el 26 de Febrero de 2012, desde <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

Tabla actividades diarias en Right at Home, s.f., obtenido el 23 de Febrero de 2012, desde http://www.rightathome.net/assets/franchises/corporate/Adult_Care_Giving_Guide.pdf

Tabla Condiciones ó Funciones en Right at Home, s.f., obtenido el 25 de Febrero de 2012, desde http://www.rightathome.net/assets/franchises/corporate/Adult_Care_Giving_Guide.pdf

Tasa bruta de natalidad definición, s.f., obtenido el 30 de Enero de 2012, desde http://es.wikipedia.org/wiki/Tasa_bruta_de_natalidad

Tasa Bruta de Natalidad en Jalisco, s.f., obtenido el 4 de Enero de 2012, desde <http://coepo.jalisco.gob.mx/index.html>

Tasa Bruta de Natalidad en México, s.f., obtenido el 2 de Enero de 2012, desde <http://www.conapo.gob.mx/index>

Tasa global de fecundidad definición, s.f., obtenido el 15 de Enero de 2012, desde http://es.wikipedia.org/wiki/Tasa_global_de_fecundidad

Tasa global de fecundidad en Jalisco, s.f., obtenido el 15 de Enero de 2012, desde <http://coepo.jalisco.gob.mx/index.html>

Tasa global de fecundidad en México, s.f., obtenido el 15 de Enero de 2012, desde <http://www.conapo.gob.mx/index>

Volantes promocionales, s.f., obtenido el 29 de Marzo de 2012, desde <http://guadalajara.blidoo.com.mx/millar-de-volantes-a-430-00--15847.html>

Volantes repartición, s.f., obtenido el 29 de Marzo de 2012, desde www.myspace.com/volanteogadalajara