

## Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

**BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA**  
UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
Chía - Cundinamarca

# **EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN: CREACIÓN DE EMPRESA**

## **GRAND´PA GARDEN**

**Charles Alberto Muller Sánchez**

Docente asesor, INALDE Business School  
Universidad de La Sabana.

**Alejandra María Alvarado García**

Comisionada de decimo semestre, Enfermera, Doctora en enfermería,  
Magíster en enfermería y docente de la Facultad de Enfermería y  
Rehabilitación, Universidad de La Sabana

**Universidad de La Sabana**

Facultad de Enfermería y Rehabilitación

Opción de grado

Chía, Colombia

2016

**EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN:  
CREACIÓN DE EMPRESA**

**GRAND´PA GARDEN**

Katherin Ivonne Alfonso Rincón  
Fredy Enrique Alvarado Martín  
Mónica Paola Rodríguez Mogollón

Trabajo de grado preparado para la Universidad de La Sabana en la modalidad de pregrado como requisito para la obtención del título de Enfermero (a)

**Universidad de La Sabana**  
Facultad de Enfermería y Rehabilitación  
Opción de grado  
Chía, Colombia  
2016

## Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	6
1 Descripción del negocio .....	9
2 Razones que justifican la idea de negocio.....	9
3 Misión .....	10
4 Visión.....	10
5 Objetivos del negocio .....	11
6 Descripción de servicios.....	11
7 Ventajas Competitivas.....	12
8 Innovación .....	12
9 Estrategias.....	13
10 Equipo de trabajo .....	14
11 Recursos.....	14
12 Estructura de ingresos.....	14
13 Análisis de la industria en particular.....	14
14 Análisis del mercado.....	16
14.1 Segmentación del mercado.....	16
14.2 Tamaño del mercado general. ....	16
14.3 Tendencias del mercado General. ....	17
15 Mercado Objetivo .....	17
15.1 Tamaño del mercado objetivo.....	17
15.2 Características del mercado objetivo .....	19
15.3 Crecimiento del mercado objetivo .....	19
15.4 Tendencias del mercado objetivo .....	19
16 Análisis de la competencia. ....	20
16.1 Factores competitivos del mercado.....	20
17 Factores claves del éxito.....	21
18 Factores claves de compra.....	21
19 Análisis técnico y plan de desarrollo y producción .....	22
19.1 Ficha técnica.....	22
19.2 Descripción de los servicios .....	23
19.3 Estado del desarrollo del producto o servicio.....	25
19.4 Descripción del proceso de producción u operaciones.....	25
19.5 Descripción de los procesos de soporte.....	26
20 Necesidades y requerimientos.....	26

21	Plan de compras.....	26
22	Manejo de proveedores.....	27
23	Plan de tecnología .....	27
24	Presupuestos de costos de venta.....	27
25	Presupuestos de costos de producción.....	28
25.1	Costos Fijos.....	28
26	Análisis legal .....	28
26.1	Marco regulatorio .....	28
26.1.1	LEY 1251 DE 2008: .....	28
26.1.2	LEY 1315 DE 2009 .....	31
26.1.3	PLAN DECENAL DE SALUD .....	33
26.1.4	LEY 210 DE 2013.....	36
27	Análisis estratégico .....	37
27.1	Asuntos estratégicos clave .....	37
28	Análisis DOFA .....	38
29	Riesgos y contingencias .....	39
30	Respuesta y estrategia contra el riesgo .....	39
31	Problemas críticos.....	40
32	Plan de contingencias .....	40
32.1	Descripción de las operaciones y sus respectivos riesgos .....	40
32.2	Costo y programación de actividades si el plan de ventas no se cumple.....	41
32.3	Plan de salida .....	42
33	Modelo de negocio.....	42
33.1	Oportunidad.....	42
33.2	Planteamiento de éxito.....	43
33.3	Proposición de valor .....	43
34	Plan de marketing y promoción.....	44
34.1	Líneas de producto .....	44
34.2	Estrategias de distribución.....	44
34.3	Estrategia de precios.....	45
35	Plan comercial y de promoción.....	45
35.1	Plan de captura de mercado y manejo de la competencia.....	45
35.2	Estrategia de personal comercial .....	46
35.3	Estrategias promocionales.....	46
35.4	Estrategias de publicidad y comunicación .....	46
35.5	Estrategias de relaciones públicas.....	47

35.6	Estrategias de servicio al cliente.....	47
36	Plan de crecimiento .....	47
37	Plan de implementación.....	48
37.1	Cronograma de actividades de inicio.....	48
37.2	Cronograma de actividades de crecimiento.....	49
38	Gerencia de organización.....	50
38.1	Estructura de propiedad.....	50
38.2	Estructura organizacional.....	50
38.3	Biografías de gerencias claves .....	51
38.4	Junta directiva.....	51
39	Alianzas estratégicas.....	51
40	Expertos que asesoran la iniciativa .....	52
41	Staff requerido .....	52
42	Anexos .....	53
42.1	Anexo. 1.....	53
42.2	Anexo. 2.....	54
43	BIBLIOGRAFIA.....	55

## **1 Descripción del negocio**

Somos un centro de atención integral para el adulto mayor con diagnóstico de falla cardiaca estadio I y II según la escala de la New York Heart Association, NYHA; es decir, atendemos a personas en las cuales el corazón ha perdido parte su funcionalidad y por esto presentan una leve limitación funcional ante la actividad física.

La prestación de nuestros servicios tiene como objetivo ayudar al adulto mayor a llevar a cabo y mantener por sí mismo acciones de autocuidado para conservar la salud y la vida, recuperarse de la enfermedad y/o afrontar las consecuencias de dicha enfermedad, preservando así su calidad de vida; por lo cual, suministramos todas las intervenciones de cuidado necesarias a través de actividades que ayuden a mantener y/o mejorar su cognición, despertar su creatividad y acrecentar y preservar su funcionalidad ante la actividad física; empleamos bases teóricas de enfermería al igual que diferentes guías de rehabilitación cardiaca como fundamento y distintivo en la prestación de nuestros servicios, dado que estas son una alternativa terapéutica que provee efectos beneficiosos multifactoriales, traduciéndose en una mejoría de la capacidad funcional; por supuesto, para poder cumplir con las expectativas de nuestros pacientes, contamos con un grupo de profesionales del área de la salud, encargados de llevar a cabo su trabajo bajo los fundamentos teóricos y excelente grupo de trabajo encargado de la logística y la seguridad de Grand'Pa Garden.

Nuestras instalaciones estarán ubicadas en el municipio de Chía, donde atenderemos a personas de estratos 3 y 4 pensionados o adultos mayores cuyos familiares estén interesados y cuenten con recursos para cubrir las cuotas mensuales de permanencia; nuestro inmueble cuenta con más de 1000 metros cuadrados, que serán adecuados para el cuidado de pacientes con falla cardíaca, dotado con maquinaria y equipos útiles y seguros para cada actividad realizada, sumado al ambiente natural que nos rodea.

## **2 Razones que justifican la idea de negocio**

A finales del siglo XX, en Colombia se presentaron diversos cambios, de los cuales destacamos los demográficos, evidentes por la disminución de la mortalidad en la década de los treinta, influyendo en el envejecimiento de la población; dicho proceso

es manifiesto al comparar el volumen de la población colombiana entre los años 2000 al 2010, encontrando que desde los 40 años de edad en adelante, el crecimiento de las generaciones aumenta hasta alcanzar los mayores niveles en los grupos con 50 y más años de edad, como resultado, la pirámide poblacional se ha i invirtiendo en el transcurso de los años, causando un envejecimiento poblacional.

Gracias a nuestra experiencia como estudiantes de enfermería, tuvimos la oportunidad de interactuar con el adulto mayor en diferentes campos de práctica y conocer sus necesidades y sentimientos; a partir de esta interacción, surge la idea de crear un espacio donde los adultos mayores puedan sentirse productivos, incluidos en una sociedad que los acepte tal y como son y les permita envejecer adecuadamente, disfrutando de todas las actividades que les ofrece su entorno, de esta manera aceptando sus limitaciones recibiendo un trato digno y un cuidado adecuado ante su enfermedad; sumado a lo anterior, se realizó una búsqueda de información en las bases del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, con la cual se constató que a nivel Bogotá, de un total de 28.553 defunciones registradas durante el 2013, 4.812 fueron a causa de enfermedades cardiovasculares, lo que representa el 16.8% del total de las defunciones.

Con este porcentaje de defunciones a causa de enfermedades cardiovasculares, sumado a la necesidad de crear un centro de atención que se encargue de dicha problemática, además de proporcionar al adulto mayor un espacio donde tener actividades y cuidados acorde a su condición física y edad, nace la idea de crear Grand'Pa Garden.

### **3 Misión**

Preservar la calidad de vida de los adultos mayores con falla cardiaca por medio de la formación de hábitos de autocuidado, una atención integral y humanizada por parte de nuestro grupo de trabajo, alcanzando los más altos estándares de calidad y satisfacción del servicio para nuestros usuarios.

### **4 Visión**

- En el 2020, seremos reconocidos como líderes de un modelo integrado de atención en salud por la prestación de nuestros servicios con altos estándares

de calidad para adultos mayores con enfermedades cardiovasculares basados en modelos teóricos de enfermería.

- En el 2025 Seremos el referente de liderazgo a nivel nacional para el cuidado integral y especializado en diferentes enfermedades crónicas del adulto mayor, contando con sedes en varios puntos de Colombia.

## **5 Objetivos del negocio**

- Incrementar la competitividad a partir de la innovación para el desarrollo integral del talento humano y el desarrollo tecnológico.
- Garantizar las condiciones de excelencia en Grand'Pa Garden basados en un sistema integral de gestión de calidad, generando confianza en nuestros servicios.
- Incrementar el nivel de posicionamiento de Grand'Pa Garden en el sector salud mediante una excelente calidad del servicio.
- Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad.
- Ejercer políticas de responsabilidad social satisfaciendo necesidades en la población que carece de un servicio de salud eficaz, eficiente y con calidad.

## **6 Descripción de servicios**

- Grand'Pa Garden es un centro de atención integral para el cuidado de adultos mayores con falla cardíaca estadio I y II según la escala de la New York Heart Association.
- Somos un centro día que brinda sus servicios durante los días hábiles en el horario de 8:00 am a 5:00 pm.
- Contamos con el servicio de transporte, que nos posibilita brindar al adulto mayor y a su familia una mayor seguridad y comodidad en el desplazamiento diario hasta el centro y del centro nuevamente hasta su hogar.
- Contamos con un grupo interdisciplinario con formación humanista capaz de dimensionar a nuestros pacientes de una manera integral.
- Grand'Pa Garden proporciona un ambiente natural, donde se vive el respeto, solidaridad y el trabajo en equipo.

- Incorporamos al adulto mayor al trabajo en equipo mediante actividades de libre interés, que desarrollen habilidades y fortalezcan sus procesos cognitivos, además de recibir una atención y cuidado por parte de los profesionales de salud para el tratamiento y seguimiento de su enfermedad.
- Contamos con excelentes promociones y brindamos a nuestros pacientes financiación y diferentes formas de pago.

## 7 Ventajas Competitivas

- Somos el primer centro de atención integrado para el cuidado de pacientes con falla cardíaca en estadios I y II según la escala de la New York Heart Association.
- Contamos con actividades dirigidas especiales para paciente con falla cardíaca según guías de rehabilitación cardíaca, que le dan a Grand'Pa Garden un sello distintivo.
- Prestamos nuestros servicios en el municipio de Chía, lo cual nos ofrece una ventaja competitiva puesto que nos permite capturar adultos mayores tanto de los municipios aledaños como de la capital colombiana.
- Prestaremos servicios puerta a puerta a nuestros usuarios.

## 8 Innovación

En Colombia la creación de empresa ha tomado auge en los últimos años y junto con el declive poblacional se abrió una gran brecha en el mercado de la salud, incluyendo la atención al adulto mayor; con las nuevas ideas de negocio, los centros gerontológicos convencionales quedaron en el pasado, dando paso a nuevas instituciones destinadas al cuidado, bienestar integral y asistencia social de los adultos mayores en horas diurnas, conocidos también como centros día, lo cual es una opción para aquellas personas que buscan centros que se encarguen del cuidado de sus familiares en el día y que en horas de la tarde regresen nuevamente a sus hogares, sin institucionalizarlos de manera permanente.

Actualmente, existen cuantiosos centros día para la atención del adulto mayor, algunos poseen un enfoque específico, siendo en su mayoría el Alzheimer, permitiendo a Grand'Pa Garden ser el primer centro de atención integral enfocado en el cuidado de adultos mayores con falla cardíaca estadio I y II según la escala de La

York Heart Association; sumado a esto, nuestro sello distintivo será el empleo de un referente teórico de enfermería para guiar y facilitar la prestación de nuestros servicios, en este caso, emplearemos la Teoría del déficit de autocuidado de Dorothea Elizabeth Orem, la cual ha demostrado en diferentes estudios su aplicabilidad en el adulto mayor.

Orem parte de la idea de que toda persona está en la capacidad de satisfacer su autocuidado, requiriendo en un inicio la asistencia de entes de cuidado terapéutico, que en este caso serán los profesionales de enfermería junto con el equipo multidisciplinar, para finalmente poder proveer por sí mismo las actividades de autocuidado, lo que Orem define como agente de cuidado. En esta teoría se contempla a la persona de manera integral, permitiendo actuar en cualquiera de sus dimensiones, en aras de crear planes de cuidado de enfermería que ayuden a la persona a acoplarse a su enfermedad mejorando su calidad de vida, siendo este el objetivo misional de Grand´Pa Garden; adicionalmente, el modelo de Dorothea Orem proporciona un marco conceptual y establece una serie de conceptos y objetivos para poder visualizar de manera clara y casi instantánea las necesidades de cuidado de la persona, por lo que la consideramos aceptarse para el desarrollo y fortalecimiento de nuestro plan de negocios.

## **9 Estrategias**

Nuestras principales estrategias es darnos a conocer como un centro de atención integral para el adulto mayor con falla cardiaca por medio de la fuerza de venta, expondremos directamente a las Instituciones Prestadoras de Servicios, IPS, nuestra propuesta de negocios, ofreciendo un servicio integral y humanizado a sus pacientes y visitantes de forma oportuna y con calidad, de manera que nos permitan presentar nuestra publicidad en su institución; igualmente, se realizarán campañas de comunicación masiva, dando a conocer nuestra idea de negocios por medio de redes sociales, una página web , videos en YouTube y póster publicitarios con la finalidad de captar pacientes o familiares de pacientes que no concurran a las IPS y que estén interesados en nuestros servicios.

## **10 Equipo de trabajo**

Contamos con un grupo de profesionales de la salud conformado por médicos, enfermeros (as), auxiliares de enfermería, terapeutas ocupacionales, nutricionistas y fisioterapeutas con formación humanística; encargados de proporcionar servicios asistenciales de forma oportuna y con calidad, que junto con el personal encargado de la vigilancia y servicios generales de nuestra instalación logran satisfacer las necesidades de nuestros pacientes.

## **11 Recursos**

- **Financiero:** Cada uno de los socios hará un aporte en dinero para que Grand'Pa Garden inicie su funcionamiento, se pedirán créditos bancarios además de posibles ayudas gubernamentales como capital semilla e Impulsa.
- **Humano:** Profesionales en el área de salud, personal de servicios generales y seguridad con formación humanista, dispuestos a trabajar en conjunto para satisfacer las necesidades de nuestros pacientes.
- **Físico:** Contaremos con una infraestructura adecuada para el cuidado de pacientes con falla cardíaca; rodeado por un ambiente natural, además de contar con maquinaria y equipos útiles y seguros para cada actividad que se realice en Grand'Pa Garden.

## **12 Estructura de ingresos**

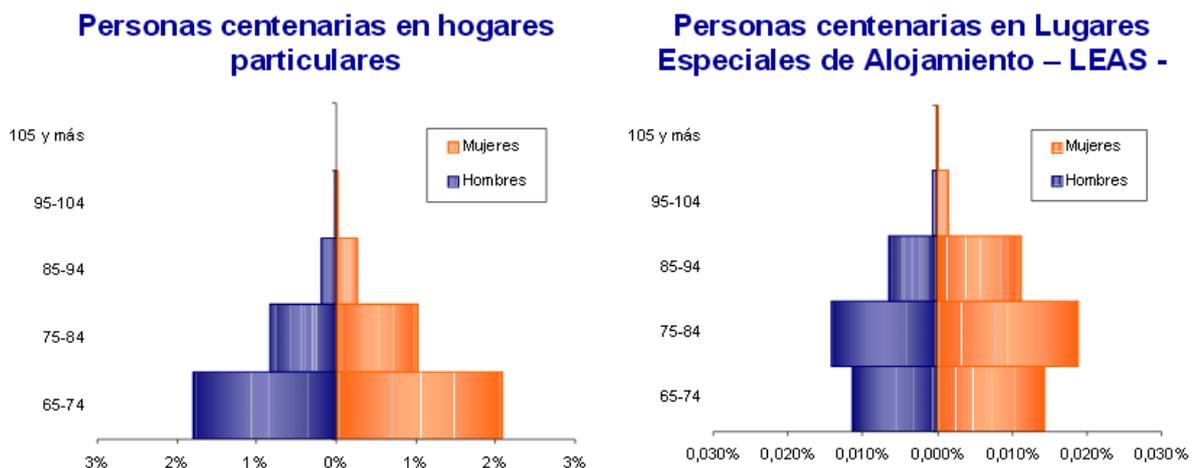
Grand'Pa Garden tendrá una cuota fija mensual para la permanencia del usuario, dicha cuota será asequible para personas de estrato socioeconómico 3 y 4, adultos mayores pensionados o familiares de cuyos pacientes puedan cubrir el valor de la pensión; además, se cobrará una cuota de entrada que cubrirá el valor de la matrícula, no obstante, se brindarán facilidades de pago para todos nuestros usuarios; además, existirán contribuciones económicas proporcionales a los días asistidos para aquellas personas que no usen nuestros servicios todos los días del mes.

## **13 Análisis de la industria en particular**

En la actualidad existen múltiples centros de atención integral para el adulto mayor alrededor del mundo, claros ejemplos son: Casa Linda, Chile, donde se encarga del

bienestar mental de los adultos mayores, además de ser un centro de recuperación postquirúrgica; Centro día Vitalia, España, quien acoge a adultos mayores con Alzheimer y busca mantener y mejorar su calidad de vida por medio del método Hoffman; entre otros; en Colombia, existen diferentes centros geriátricos que han comenzado a brindar sus servicios en la modalidad de centro día, en su mayoría, están enfocados en la atención integral a personas mayores con trastornos cognoscitivos y de memoria como el Alzheimer; además, se está incursionando en la idea de negocio de crear conjuntos residenciales, como es el caso de El Almendral en la ciudad de Bogotá; aun así, durante la búsqueda de información, no se halló ningún centro día encargado proporcionar cuidados a adultos mayores con falla cardiaca; no obstante, existen unidades de falla cardiaca donde se da un manejo ambulatorio a mayores de 18 años con este diagnóstico, que se encuentren es un estado de descompensación, previniendo un ingreso hospitalario; dichas unidades se encuentran en La Fundación CardioInfantil, Hospital Universitario San Ignacio, Fundación Santafé de Bogotá y Clínica Universitaria Colombia.

En Bogotá específicamente, existen diferentes hogares geriátricos, donde el adulto mayor permanece interno o centros para en donde la asistencia es en horas del día únicamente, enfocados principalmente en el cuidado del adulto mayor con Alzheimer. Del total de las personas de 65 años y más, el 98.8% se encuentra en hogares particulares y el 1.2% restante reside en Lugares Especiales de Alojamiento-Centros Geriátricos, LEAS. **(Gráfica No.1)**



**Gráfica No.1:** Proporción en porcentaje Población adulta en hogares particulares y Lugares Especiales de Alojamiento – LEAS – (Centros Geriátricos). Fuente: DANE, Censo 2005.

## **14 Análisis del mercado.**

Acorde a datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, se calculan 44 millones de habitantes, de ellos 2` 944.328 son adultos mayores; sin embargo, se ha proyectado que esta población pasará a ser 6` 529.300 en el 2020.

Es evidente como al pasar los años, la base de la pirámide se ha ido estrechando, con ampliación simultánea en la punta describiendo de esta forma la disminución de la población joven y el incremento de los adultos mayores, especialmente el aumento de los más viejos. Se espera que para el 2050, el total de la población sea cercano a los 72 millones, con una esperanza de vida ligeramente superior a los 79 años y con más del 20% de los pobladores por encima de 60, lo cual se traducirá en una estructura de la pirámide poblacional en forma rectangular. Adicionalmente seguirá predominando la residencia en áreas urbanas.

### **14.1 Segmentación del mercado.**

La segmentación del mercado general es la población adulta mayor con edades entre los 65 y 79 años de edad, de estratos 3 y 4, preferiblemente que vivan en Bogotá o en municipios aledaños como Chía, Cajicá o Zipaquirá.

### **14.2 Tamaño del mercado general.**

El 75% de la población adulta mayor, vive en las cabeceras municipales, a pesar que en áreas rurales hay mayores tasas de fecundidad, lo que se traduciría en un incremento natural de la población allí ubicada, pero el efecto es contrarrestado por las altas tasas de migración (DANE, Censos 1905 y 2005). Del total de la población adulta mayor el 63.12% se concentra en Boyacá, Tolima, Bogotá, Cundinamarca, Caldas, Antioquia, Valle del Cauca, Quindío, Santander, Atlántico y Bolívar. Adicionalmente, el 28.8% se encuentra en las principales ciudades: Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla (Tabla No.1)

Departamento	Proporción	Proporción	TOTAL
	en % <sup>1</sup>	en %	
	HOMBRES	MUJERES	
Bogotá, D.C.	5,91	8,48	14,39
Antioquia	6,10	7,79	13,89
Valle Del Cauca	4,77	6,06	10,82
Cundinamarca	2,85	3,24	6,09
Santander	2,26	2,78	5,05
Allántico	2,09	2,74	4,83
Bolívar	1,89	2,17	4,06
Tolima	1,94	2,05	3,99

**Tabla No.1** Proporción en porcentaje de la población adulta mayor. Fuente: DANE, censo 2005.

### 14.3 Tendencias del mercado General.

Conforme a información otorgada por el DANE, se puede demostrar el fortalecimiento de la idea de negocio; es evidente la tendencia del incremento en el número de adultos mayores en Colombia, debido a múltiples factores como estilos de vida, hábitos alimenticios, escasa actividad física y el desarrollo del ser humano, razón por la cual se justifica la necesidad de crear centros especializados en el adulto mayor con ciertas morbilidades que aparecen con la edad.

La razón de trabajar con esta población es la tendencia al crecimiento en este sector, las necesidades que pueden quedar desprotegidas por la alta demanda y sobre todo segmentar a partir del pico poblacional las partes donde más se encuentran adultos mayores, potenciales pacientes de Grand'Pa Garden y sitios de próxima expansión a nivel nacional.

## 15 Mercado Objetivo

### 15.1 Tamaño del mercado objetivo

Según el Instituto Nacional de Salud (INS) una de las principales causas de muerte en Colombia son las enfermedades cardiovasculares, dado esto a causa del envejecimiento poblacional, puesto que se correlacionan que a mayor edad mayor mortalidad. Los datos sugeridos desde el instituto revelan la desigualdad de género y

la distribución por departamentos y se reconocen como enfermedades no transmisibles (ENT), para 2008, las ENT causan el 63% de las muertes y se estima un incremento del 15% (44 millones) entre 2010 y 2020, alcanzando el 73% de la mortalidad y el 60% de la carga de la morbilidad.

De esta manera se reconoce la necesidad de trabajar sobre una oferta en el mercado que incluya tanto a hombres y mujeres en etapa adulto mayor como segmento del mercado específico, puesto que se estima que la población aumentará con los años así como la aparición de este tipo de enfermedades.

#### Hombres

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
0-34	3,4	3,5	3,9	3,3	3,5	3,3	3,1	3,1	3,1	3,1	2,6	3,2	2,7	2,7
35-44	30,4	29,4	31,0	27,7	26,2	25,3	23,9	24,2	24,6	21,6	22,2	21,8	20,8	19,6
45-54	107,0	111,6	104,5	101,1	94,9	94,8	92,7	92,5	92,4	86,9	82,9	76,8	75,5	72,7
55-64	303,4	314,8	312,6	302,1	284,3	272,4	274,6	268,3	260,9	252,7	248,1	238,6	244,5	233,9
65-74	766,0	822,9	838,3	813,9	784,7	770,4	772,3	786,0	748,9	727,0	723,9	676,0	675,0	644,6
75 y más	2231,4	2429,2	2420,5	2409,6	2335,5	2386,6	2437,8	2475,6	2578,3	2586,7	2700,4	2502,0	2576,3	2553,2

Fuente: DANE Estadísticas Vitales

#### Mujeres

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
0-34	2,7	2,9	2,8	2,6	2,4	2,5	2,0	2,2	2,0	2,1	1,8	2,0	1,6	1,8
35-44	22,2	22,3	22,7	20,4	19,2	16,6	15,5	17,0	15,6	14,9	14,8	13,0	13,9	12,6
45-54	77,7	72,7	73,8	71,2	64,9	62,7	62,2	58,6	57,6	52,2	52,1	45,6	47,1	45,4
55-64	213,7	230,3	207,8	199,0	190,2	184,8	173,7	158,2	166,3	146,3	153,2	138,4	134,4	127,3
65-74	599,1	624,8	617,1	601,2	586,3	562,5	545,7	527,2	522,9	501,5	504,0	456,1	445,1	415,1
75 y más	2031,5	2232,1	2241,5	2234,0	2231,0	2236,0	2227,8	2268,5	2341,7	2328,5	2419,1	2225,9	2281,9	2212,3

Fuente: DANE Estadísticas Vitales

**Tabla No.2.** Tasas específicas de mortalidad por enfermedad cardiovascular según grupos de edad y sexo, Colombia 1998-2011

Año / Depto.	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Amazonas</b>	52,2	38,9	40,0	35,7	16,7	56,9	60,8	67,4	64,5	64,6	67,9	73,8	58,5	72,4
<b>Antioquia</b>	127,4	117,4	112,6	114,3	109,2	112,8	112,3	115,0	111,2	107,6	109,9	98,9	101,0	98,5
<b>Arauca</b>	106,4	126,3	114,5	120,1	129,6	119,6	110,4	107,2	114,7	103,0	96,3	93,0	119,5	103,7
<b>Atlántico</b>	116,7	121,2	125,1	122,5	121,1	124,3	121,9	109,6	111,6	107,3	109,2	100,8	89,4	80,9
<b>Bogotá, DC</b>	115,7	122,6	110,2	111,8	104,3	101,1	99,1	96,5	95,8	94,5	97,0	84,8	89,5	91,2
<b>Bolívar</b>	84,8	101,6	104,0	92,8	90,4	89,5	85,8	83,6	86,2	70,9	78,8	76,6	67,9	67,3
<b>Boyacá</b>	98,6	115,6	112,8	104,9	109,4	112,9	109,4	112,7	111,4	108,3	113,4	98,6	99,2	99,6
<b>Caldas</b>	139,7	155,4	148,6	140,8	136,3	133,7	122,5	129,7	130,9	128,1	138,6	112,7	124,3	121,4
<b>Caquetá</b>	98,5	108,1	97,6	87,9	92,0	97,4	98,8	104,3	92,4	99,9	86,5	82,1	89,1	95,1
<b>Casanare</b>	68,6	80,2	71,4	92,9	69,4	91,9	86,0	87,2	98,6	85,1	89,3	85,2	97,0	96,7
<b>Cauca</b>	88,9	97,7	101,3	98,4	91,3	90,1	92,8	94,2	90,2	77,4	81,2	75,6	78,5	79,9
<b>Cesar</b>	71,1	84,6	94,2	94,6	93,0	106,5	99,8	92,4	98,2	93,9	106,9	99,7	87,6	88,4
<b>Chocó</b>	76,6	72,0	91,3	93,9	89,6	91,5	84,8	79,4	99,2	95,0	103,6	91,3	74,2	71,0
<b>Cundinamarca</b>	104,5	107,7	112,1	119,2	121,4	128,2	120,0	115,4	122,8	116,2	113,0	97,8	106,2	111,2
<b>Córdoba</b>	83,3	81,8	75,6	79,7	79,8	80,5	88,0	84,6	86,9	89,8	81,1	83,1	78,4	89,4

**Tabla No.3.** Tasas ajustadas por edad de mortalidad para enfermedades cardiovasculares por departamentos, Colombia 1998-2004.

El Observatorio Nacional de Salud (ONS) del Instituto Nacional de Salud de Colombia (INS), es el encargado de hacer el análisis de la situación de salud del país para generar evidencia útil en la toma de decisiones y en la implementación y evaluación de políticas públicas con impacto en salud que reconocen un vacío en la falta de acciones públicas que promuevan una cultura de actividad física, hábitos nutricionales saludables y el control de los factores de riesgo.

### **15.2 Características del mercado objetivo**

El mercado objetivo se caracteriza por incluir a personas mayores de 65 años con problemas cardiovasculares como falla cardíaca estadio I y II según la escala de la NYHA que residen en Chía, Bogotá y Zipaquirá, preferentemente de estratos socioeconómicos medios altos que estén interesados y cuenten con recursos económicos para cubrir las cuotas mensuales de permanencia.

Estos pacientes se caracterizan por su funcionalidad a pesar de la enfermedad, que les permitirá realizar las actividades propuestas por el centro de atención integral para mejorar y establecer hábitos saludables correspondientes a su proceso de salud-enfermedad.

### **15.3 Crecimiento del mercado objetivo**

Se estima que para el año 2020, según el Instituto Nacional de Salud, haya un aumento significativo sobre la mortalidad por causa de enfermedades cardiovasculares, debido al envejecimiento poblacional, la falta de hábitos alimenticios saludables, la poca actividad física por el aumento del sedentarismo y el estrés generado por los nuevos estilos de vida, además de influir el conflicto armado en zonas rurales para el desplazamiento demográfico a zonas urbanas que aumentan el número de mortalidad y morbilidad en las grandes ciudades, generando una mayor demanda del servicio.

### **15.4 Tendencias del mercado objetivo**

Según la pirámide poblacional que tiende hacia el envejecimiento, puede decirse que la tendencia del mercado objetivo irá en aumento, es decir siempre habrán personas mayores de 65 años, que a su vez irán desarrollando enfermedades no transmisibles como las cardiovasculares, puesto que se considera que para el 2020 estas

aumentarán sobre todo en áreas urbanas como Bogotá, o zonas centrales como Chía o Zipaquirá.

## **16 Análisis de la competencia.**

Nuestros principales competidores en el mercado son:

- Centro integral para Adultos mayores, Grupo Geronto Club; localizado en la vereda Fonqueta del municipio de Chía, encargado de proveer servicios de salud a pacientes con Alzheimer entre otros servicios como equino terapia y servicio de transporte puerta a puerta.
- La Casa, ubicado en la vereda la Balsa, Chía, es un centro tipo colonial donde los adultos mayores con ingresos económicos altos, pueden compartir con personas de su misma edad y condición, estando bajo el cuidado de profesionales de la salud, cuenta con un área total de 2.400 mts<sup>2</sup>, con instalaciones como gimnasio y su propia capilla.
- Ancestros, un centro de atención integral para el cuidado del adulto mayor ubicado en la ciudad de Bogotá, y funciona en la modalidad de estancia permanente y centro día atendiendo a cualquier adulto mayor que pueda pagar sus cuotas mensuales, cuenta con servicios como enfermería las 24 horas, transporte puerta a puerta además de diferentes actividades culturales.

### **16.1 Factores competitivos del mercado.**

En la actualidad, en los factores competitivos del mercado en los que se desarrollara Grand'Pa Garden, es importante para el paciente: los precios, la calidad del servicio, y el cuidado integral y humanizado.

- El precio es un factor primordial, puesto que los costos deben ser acordes al cubrimiento de todas las necesidades de cuidado de nuestros pacientes; brindando satisfacción al adulto mayor por los diferentes servicios recibidos.
- La calidad del servicio es otro factor importante que se debe tener en cuenta; el adulto mayor se debe sentir en un lugar cálido, donde reciba atención oportuna para su enfermedad junto con una inclusión social al poder realizar

actividades dirigidas por nuestro terapeutas ocupacionales, haciendo sentir a nuestros pacientes productivos para la sociedad.

- El cuidado humanizado es un sello diferenciador de los demás centros para el adulto mayor, contaremos con profesionales formados bajo la concepción del bien común, el respeto por la dignidad del ser humano y los valores propios de la persona. Debido a la importancia del cuidado integral, emplearemos la Teoría del déficit de autocuidado de Dorothea Orem, la cual permite identificar necesidades de cuidado específicas, crear un plan de intervención y unas metas de enfermería que ayuden a la persona a acoplarse a su enfermedad mejorando su calidad de vida.

## **17 Factores claves del éxito.**

Grand'Pa Garden sobresale en la competencia al ser un centro para el adulto mayor con problemas cardiovasculares, donde por medio de referentes teóricos de enfermería se da solución a las necesidades de autocuidado a cada uno de los pacientes, disminuyendo los reingresos hospitalarios a causa de su enfermedad de base; el centro brindará atención todos los días hábiles de la semana, proporcionaremos seguridad en el traslado de la casa a las instalaciones y viceversa por medio del servicio de ruta, contribuiremos a mejorar los hábitos alimenticios del adulto mayor con un dietario desarrollado por nuestro nutricionista, que se ajuste a las necesidades metabólicas de cada uno de nuestros pacientes; tratamos al adulto mayor como un ser holístico, por lo cual, además de tratar su enfermedad de base, crearemos junto con terapeutas ocupacionales diferentes actividades didácticas, y de libre interés las cuales servirán para ejercitar la cognición, la memoria, la creatividad y la actividad física del adulto mayor.

## **18 Factores claves de compra.**

Motivación Física: Para los adultos mayores, la actividad física consiste en actividades recreativas o de ocio, desplazamientos, como caminatas o ciclo-paseos, actividades ocupacionales, tareas domésticas, juegos, deportes o ejercicios programados en el

contexto de las actividades diarias, familiares y comunitarias, con el fin de mejorar las funciones cardiorrespiratorias y musculo-esqueléticas, contribuyendo de igual modo a su bienestar mental, evitando el deterioro cognitivo.

**Motivación Emocional:** La mayoría de los adultos mayores identifican que el principal aspecto para desarrollar una vejez saludable, feliz o tranquila, es contar con un adecuado estado de salud. Es importante reiterar que para el mantenimiento de una vejez saludable es fundamental la participación y la realización de actividades que tengan sentido para las personas mayores; las actividades que más aceptación tienen entre las personas mayores son las de ayudar, enseñar, aprender y servir a otros, es importante entretenerse y ocupar el tiempo que se libera una vez que se dejó de trabajar o que se han marchado los hijos del hogar.

**Motivación Cognitiva:** En lo que respecta a la estimulación cognitiva, esta engloba todas aquellas actividades que tienen por objeto mejorar el funcionamiento cognitivo en general (memoria, lenguaje, atención, funciones ejecutivas, concentración, razonamiento, abstracción, operaciones aritméticas) por medio de actividades diarias y participando en talleres grupales; a su vez, también se mejora el estado social, emocional y conductual de los adultos mayores como consecuencia del progreso en la autoeficacia y autoestima que cada uno va percibiendo.

## 19 Análisis técnico y plan de desarrollo y producción

### 19.1 Ficha técnica

Producto específico	Otros servicios sociales sin alojamiento para personas mayores
Nombre comercial	Grand´Pa Garden
Código CPC 2.0 A.C	93491.93
Código CIU 4.0	Q.8730.87
	Somos un centro de atención integral para el adulto mayor con

Descripción	<p>diagnóstico de falla cardiaca estadio I y II según la escala de la New York Heart Association.; La prestación de nuestros servicios buscan preservar la calidad de vida de nuestros pacientes a través de la utilización de diferentes guías de rehabilitación cardiaca junto con bases teóricas de enfermería como fundamento y distintivo en la prestación de nuestros servicios; contamos con un grupo de profesionales del área de la salud, encargados de llevar a cabo su trabajo bajo fundamentos teóricos y un excelente grupo de trabajo encargado de la logística y la seguridad de Grand'Pa Garden. Nuestras instalaciones están ubicadas en el municipio de Chía, con más de 2000 M<sup>3</sup> adecuados con maquinaria y equipos útiles y seguros para cada actividad realizada, sumado al ambiente natural que nos rodea.</p>
Número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 Gerente General y legal</li> <li>▪ 1 Gerente Comercial</li> <li>▪ 1 Gerente financiero</li> <li>▪ 1 Especialista en cardiología</li> <li>▪ 5 Enfermeras (os) asistenciales</li> <li>▪ 1 Enfermero con énfasis en salud ocupacional</li> <li>▪ 10 Auxiliares de enfermería</li> <li>▪ 1 Medico general</li> <li>▪ 1 Fisioterapeuta</li> <li>▪ 1 Terapeuta ocupacional</li> <li>▪ 1 Nutricionista</li> <li>▪ 3 Operarios de servicios generales</li> <li>▪ 4 Operarios de seguridad</li> </ul>
Dirección	Colombia, Chía, Vereda Fonqueta
Teléfono	6672727 Ext. 5200 – Cel. 3145063596
Correo electrónico	GrandpaGaren@gmail.com

## 19.2 Descripción de los servicios

Cada mañana un bus destinado por la compañía Transportes Torres Ltda. recogerá en la puerta de su casa al adulto mayor inscrito al programa, durante el trayecto, en el bus estará un auxiliar de enfermería capacitado para cubrir cualquier emergencia que pueda presentarse en el camino comprendido entre el hogar del usuario y

nuestras instalaciones y viceversa; arribará aproximadamente a las ocho de la mañana a nuestras instalaciones localizadas en la Vereda Fagua del municipio de Chía, de entrada proporcionaremos un desayuno preparado por nuestros aliados Aldimark, puesto que procuramos conservar los hábitos alimentarios de nuestros usuarios; posteriormente, el equipo de profesionales de la salud se encargará de realizar una valoración integral en aras de identificar necesidades de cuidado para luego poder aplicar una serie de intervenciones fundamentadas en el modelo de la enfermera Dorothea Orem y en guías de rehabilitación cardiaca, lo cual es nuestro sello distintivo; cada quince días se realizará una valoración integral por un especialista en cardiología, encargado de determinar la tolerancia del adulto mayor ante la actividad física, para esto contamos con modernas equipos conocidos como máquinas de cardio, es decir bicicletas elípticas y caminadoras eléctricas; como dijimos anteriormente, queremos mantener los hábitos alimenticios de nuestros pacientes, por consiguiente, aproximadamente a la una de la tarde, deleitamos con un delicioso almuerzo el cual estará acoplado a las necesidades nutricionales de cada uno de nuestros pacientes, como lo son, dieta hipo-sódica, dieta hipo-glúcida, dieta astringente o dieta líquida, todo preparado por Aldimark, los expertos en el tema; luego, el adulto mayor tendrá la posibilidad de emplear un periodo para compartir libremente con los demás adultos mayores de la institución y desarrollar actividades que sean de su interés de una manera independiente; por supuesto, a pesar de ser actividades independientes todo el equipo de Grand'Pa Garden estará alerta por cualquier eventualidad que se pueda presentar; cada viernes, el adulto mayor podrán asistir a nuestro huerto, aprender y desarrollar habilidades floricultoras, para todas las actividades que se realicen en nuestra institución, los materiales serán proporcionados por Grand'Pa Garden. Un día al mes se realizarán visitas a centros históricos o recreativos, dando a conocer con días de anterioridad el destino a los familiares de nuestros pacientes para poder coordinar las cuestiones de logística, luego de tanta emoción, sobre las cinco de la tarde estaremos embarcando nuevamente en las rutas destinadas a llevar a su hogar a nuestros adultos mayores.

**(Anexo. 1)**

### **19.3 Estado del desarrollo del producto o servicio**

En la actualidad en el mercado Colombiano se conocen diferentes centros días u hogares geriátricos especializados en el cuidado de paciente con Alzheimer o pacientes que no pueden ser cuidados por sus familias en casa, sin embargo son muy pocos los que definen o enfocan sus servicios a ciertas necesidades específicas del adulto mayor.

Por otra parte, en Bogotá existen entidades como la Fundación CardiInfantil, Fundación Santafé y la Sociedad Colombiana de Cardiología que se enfocan en el paciente con enfermedad cardiovascular para rehabilitación cardíaca periódica u ofrecer servicio de cirugía, pero ninguna de las entidades ofrecen un plan completo que le permita al paciente cuidar su alimentación y actividad física permitiendo que adquiera habilidades de autocuidado que favorezcan su condición y no permita el progreso acelerado de la enfermedad y los múltiples ingresos hospitalarios.

Somos un centro especializado para el cuidado del adulto moderno e innovador; ofrecemos a nuestros pacientes una mirada totalmente humanizada y diferente de lo que se ofrece hoy en día para el cuidado del adulto mayor, rompiendo con los esquemas tradicionales, el aislamiento social y familiar. Grand'Pa Garden combina un ambiente social y natural con diferentes actividades de interés, con el manejo y cuidado de la enfermedad por medio de un grupo interdisciplinar de profesionales de la salud, encargados de fomentar el autocuidado, mejorando la tolerancia a la actividad física y por consiguiente evitar reingresos hospitalarios, logrando el objetivo de mejorar y/o mantener la calidad de vida de cada uno de nuestros pacientes.

### **19.4 Descripción del proceso de producción u operaciones**

Nuestro proceso inicia con la divulgación de nuestro programa por medio de la fuerza de venta sumado a campañas de comunicación masiva donde se dará a conocer las actividades a desarrollar en nuestro institución además de aclarar múltiples dudas que pueda tener toda aquella persona interesada en nuestro programa; posteriormente, se formaliza la inscripción a nuestro centro de atención con el pago de la matrícula y la debida inscripción en nuestras bases de datos, oficializado lo anterior, se dará un cronograma de actividades al paciente, donde se describe detalladamente cada actividad de la que será partícipe y por supuesto los horarios en que nuestro servicio

de transporte los recogerá en sus domicilios y la hora en que retornan a sus hogares. La renovación de la inscripción será mensual, al igual que la entrega de las actividades del mes. Nuestros pacientes satisfechos serán un importante medio de divulgación de nuestros servicios, para poder atender cada día más adultos mayores.

### **19.5 Descripción de los procesos de soporte**

Nuestros procesos de soporte son básicamente alimentación, seguridad, logística y transporte; estas actividades serán desarrolladas por empresas contratadas por nuestra administración, Aldimark es la compañía especializada en alimentación en el medio hospitalario, ellos se encargaran de elaborar los alimentos acorde a las necesidades de nuestros usuarios y su posterior distribución, la seguridad de nuestro centro estará en manos de ASEISA LTDA así como la logística será labor de trabajadores de Casa Limpia S.A. y finalmente Transportes Torres Ltda. Será quien brinde el servicio puerta a puerta a todos nuestros usuarios.

## **20 Necesidades y requerimientos**

Nuestro principal requerimiento son los profesionales de la salud, quienes por medio de sus conocimientos en el área y su formación humanística proveerán diferentes intervenciones guiadas por referentes teóricos con el objetivo de mantener la calidad de vida de nuestros pacientes; para el funcionamiento de Grand'Pa Garden contaremos con una infraestructura adecuada acorde a lo establecido en la normativa Colombiana; inicialmente el inmueble será arrendado con proyección de compra; otro requerimiento es la alianza con el servicio de transporte que además de brindar seguridad a los pacientes y la familia, asegurará la asistencia de los adultos mayores al centro día.

## **21 Plan de compras**

Nuestros afiliados podrán comprar el paquete completo de asistencia a Grand'Pa Garden mensualmente con facilidades de pago; el plan incluirá el día completo de 8:00 am a 5:00pm en el centro día, la alimentación que incluye: desayuno, onces, almuerzo y una merienda, actividades desarrolladas por terapeutas ocupacionales y fisioterapeutas, seguimiento y control de la enfermedad a cargo del personal de

enfermería y medicina, además de asegurar el tratamiento medicamentoso de cada paciente y el cumplimiento del mismo, sumado a lo anterior el servicio de transporte puerta a puerta y visitas a centros recreativos, culturales o históricos.

## **22 Manejo de proveedores**

Los centros de operación de nuestros proveedores se encuentran localizados en la ciudad de Bogotá, lo cual facilita tanto la comunicación personal como la entrega de los pedidos, inicialmente la contratación de sus servicios será anual, con pagos anticipados, pero la proyección es mantener una relación cálida y amena con los proveedores para lograr abrir una línea de crédito con ellos y poder adquirir sus servicios y posteriormente realizar los pagos por los servicios brindados.

## **23 Plan de tecnología**

Nuestro negocio está ubicado en el sector de la salud, lo cual exige estar a la vanguardia en cuanto avances de equipos útiles para la realización de las actividades descritas en nuestro programa; por ende, es necesaria la adquisición de equipos modernos para poder mantener nuestra competitividad en el mercado teniendo en cuenta la relación más efectiva entre calidad y precio.

## **24 Presupuestos de costos de venta**

<b>Año</b>	<b>Costo Venta Total</b>
2016	\$ 850.000
2017	\$ 900.000
2018	\$ 1.120.000
2019	\$ 1.365.000
2020	\$ 1.559.000

## 25 Presupuestos de costos de producción

### 25.1 Costos Fijos

Sueldo Empleados	\$ 27.632.242
Arrendamiento	\$ 4.000.000
Agua	\$ 271.000
Luz	\$ 163.000
Gas	\$ 125.000
Teléfono	\$ 113.000

## 26 Análisis legal

### 26.1 Marco regulatorio

#### 26.1.1 LEY 1251 DE 2008:

Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.

La presente ley tiene como objeto proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los adultos mayores, orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del Estado, la sociedad civil y la familia y regular el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo integral de las personas en su vejez.

Esta ley tiene como finalidad lograr que los adultos mayores sean partícipes en el desarrollo de la sociedad, teniendo en cuenta sus experiencias de vida, mediante la promoción, respeto, restablecimiento, asistencia y ejercicio de sus derechos. ventaja competitiva que le confiere a Grand'Pa Garden ya que pretendemos por medio de nuestro modelo de atención "autocuidado" que ellos sean partícipes de su proceso de salud enfermedad, enfrentando los nuevos cambios con herramientas útiles que retardan o detienen el progreso de la misma, de esta manera el adulto podrá sentirse útil, además de participar en actividades libres que desarrollara en cada uno

habilidades extraordinaria y en su objetivo fuera de las comunes, realizadas en su hogar o lugar de residencia.

Por medio de esta ley también pretendemos definir qué es el adulto mayor y que define como centro día para la representación legal de nuestra empresa.

Adulto mayor. Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más.

Política Nacional de Envejecimiento y Vejez. Instrumento que permite asegurar una gestión coordinada de los agentes del Estado en el sector público y privado, en el cumplimiento de los fines del Estado para satisfacer las necesidades del adulto mayor, así como la observación y conocimiento de las características propias del proceso de envejecimiento.

Centros de día para adulto mayor. Instituciones destinadas al cuidado, bienestar integral y asistencia social de los adultos mayores que prestan sus servicios en horas diurnas.

Instituciones de atención. Instituciones públicas, privadas o mixtas que cuentan con infraestructuras físicas (propias o ajenas) en donde se prestan servicios de salud o asistencia social y, en general, las dedicadas a la prestación de servicios de toda índole que beneficien al adulto mayor en las diversas esferas de su promoción personal como sujetos con derechos plenos.

Dentro de lo que destaca a Grand`Pa Garden como objetivo de cumplimiento tanto hacia la sociedad y las familias como para los mismos pacientes, se encuentra una ventaja en el cumplimiento y apoyo a nivel legislativo por medio de la presente ley:

De la Sociedad Civil a) Dar un trato especial y preferencial al adulto mayor; b) Generar espacios de reconocimiento del saber, de las habilidades, competencias y destrezas de los adultos mayores; c) Propiciar la participación del adulto mayor; d) Reconocer y respetar los derechos del adulto mayor; e) Participar de manera activa en la discusión, elaboración de planes, proyectos y acciones en pro del adulto mayor; f) Contribuir en la vigilancia y control de las acciones dirigidas para el adulto mayor; g) Desarrollar actividades que fomenten el envejecimiento saludable y la participación de los adultos mayores en estas actividades. h) Definir estrategias y servicios que

beneficien a los adultos mayores con calidad, calidez y eficiencia; i) Cumplir con los estándares de calidad que estén establecidos para la prestación de los servicios sociales, de salud, educación y cultura que se encuentren establecidos teniendo en cuenta que sean accesibles a los adultos mayores; j) Proteger a los adultos mayores de eventos negativos que los puedan afectar o poner en riesgo su vida y su integridad personal y apoyarlos en circunstancias especialmente difíciles.

**ÁREAS DE INTERVENCIÓN.** En la elaboración del Plan Nacional se tendrán en cuenta las siguientes áreas de intervención:

1. Protección a la salud y bienestar social. Los adultos mayores tienen derecho a la protección integral de la salud y el deber de participar en la promoción y defensa de la salud propia, así como la de su familia y su comunidad.
2. Educación, cultura y recreación. La educación, la cultura y la recreación hacen parte del proceso de formación integral del ser humano.
3. Entorno físico y social favorable. Corresponde al Estado, a través de sus entidades del orden Nacional, Departamental, Distrital y Municipal de conformidad con el ámbito de sus competencias, a las instituciones públicas y privadas, garantizar a los adultos mayores condiciones óptimas para que el entorno físico sea acorde con sus necesidades.

**REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INTEGRAL AL ADULTO MAYOR.  
ARTÍCULO 20. REQUISITOS ESENCIALES.**

Para su funcionamiento, las instituciones que prestan servicios de atención al adulto mayor deberán acreditar lo siguiente:

- a) Reglamento Interno. Documento que define la razón social, representante legal, objetivos, estructura de la organización, portafolio de servicios, deberes y derechos de los usuarios y de su grupo familiar, de la sociedad y las normas de seguridad y convivencia.
- b) Nivel Nutricional. Garantizar el adecuado nivel nutricional a cada uno de los adultos mayores mediante la definición de una minuta patrón individual bimensual y previa valoración médica, teniendo en cuenta los parámetros

técnicos y jurídicos del Ministerio de la Protección Social, el ICBF o la entidad pública competente en el respectivo ente territorial.

- c) Infraestructura. La planta física deberá tener especificaciones que permitan el desplazamiento fácil y seguro de los adultos mayores y en particular la movilización de los que se encuentran en condición de dependencia, para lo cual deberá observarse lo dispuesto en la normatividad vigente dispuesta para tal fin.
- d) Talento Humano. Definir estándares y perfiles personales, profesionales, técnicos y auxiliares, de acuerdo a los cargos y funciones y al número de usuarios que se proyecte atender en la institución, garantizando el ejercicio pleno de sus derechos;
- e) Plan de atención de emergencias médicas. Contar con un plan de atención de emergencias médicas aprobado por el Ministerio de la Protección Social, con el fin de establecer el procedimiento adecuado que garantice la atención inmediata de los beneficiarios en caso de presentar una urgencia en salud causada por accidentes o enfermedades.
- e) Área Ocupacional. Implementación de diversas actividades de productividad y sostenibilidad social y/o económica que busquen mantener, recuperar y/o habilitar la funcionalidad física y mental, así como el reconocimiento individual de los adultos mayores como miembros activos de la sociedad con base en las capacidades, habilidades, intereses y condiciones de cada uno de ellos.
- f) Salud mental. Garantizar la provisión de servicios y programas integrales de atención, promoción y prevención en salud mental que respondan a las necesidades de los adultos mayores e involucren a su grupo familiar.

### **26.1.2 LEY 1315 DE 2009**

Por medio de la cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de los adultos mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención.

La presente ley busca garantizar la atención y prestación de servicios integrales con calidad al adulto mayor en las instituciones de hospedaje, cuidado, bienestar y asistencia social. A partir de esta ley pretendemos legalizar nuestra empresa con los estándares de calidad exigidos por la ley, de esto forma garantizamos calidad en la

atención prestada y por otra parte nos desarrollamos dentro del marco regulatorio mínimo para funcionar como centro día.

El representante legal de las instituciones reguladas mediante esta ley, solicitará ante la Secretaría de Salud correspondiente sea esta Departamental, Distrital o Municipal la autorización para su funcionamiento e instalación, adjuntando además de los requisitos establecidos en la ley especial para adulto mayor los siguientes:

- a) Nombre, dirección, teléfonos y correo electrónico del establecimiento.
- b) Individualización, (C. C., RUT, NIT), y domicilio del titular y representante legal, en su caso.
- c) Documentos que acrediten el dominio del inmueble o de los derechos para ser utilizados por parte del establecimiento a través de su representante legal.
- d) Plano o croquis a escala de todas las dependencias, indicando distribución de las camas y dormitorios.
- e) Acreditar que cumple con los requisitos de prevención y protección contra incendios, y condiciones sanitarias y ambientales básicas que establecen la Ley 9ª de 1979 y demás disposiciones relacionadas con la materia;
- f) Certificación de las condiciones eléctricas y de gas, emitida por un instalador autorizado.
- g) Identificación del director técnico responsable con copia de su certificado de título, carta de aceptación del cargo y horario en que se encontrará en el establecimiento.
- h) Planta del personal con que funcionará el establecimiento, con su respectivo sistema de turnos, información que deberá actualizarse al momento en que se produzcan cambios en este aspecto. Una vez que entre en funciones, deberá enviar a la Secretaría de Salud competente, la nómina del personal que labora ahí.
- i) Reglamento interno del establecimiento, que deberá incluir un formulario de los contratos que celebrará el establecimiento con los residentes o sus representantes, en el que se estipulan los derechos y deberes de ambas partes y las causales de exclusión del residente.
- j) Plan de evacuación ante emergencias.

- k) Libro foliado de uso de los residentes o sus familiares, para sugerencias o reclamos que será timbrado por la autoridad sanitaria.

Encontramos aquí una ventaja disciplinar puesto que desde la misma ley se plantea la importancia y la preferencia por que estos centros estén a cargo de personal de salud y/o área de ciencias sociales (nivel tecnológico o profesional), de preferencia con capacitación en gerontología, psicología, trabajo social, fisioterapia, fonoaudiología; quien desarrollará las funciones definidas en el reglamento interno del establecimiento y según la normatividad técnica que para el efecto determine el Ministerio de la Protección Social.

### **26.1.3 PLAN DECENAL DE SALUD**

#### **Componente: ENVEJECIMIENTO Y VEJEZ**

Definición del componente:

Entendido en el marco del Sistema de Protección Social como el conjunto de acciones e intervenciones orientadas al desarrollo de capacidades, habilidades y potencialidades de las personas, familias, grupos o comunidades, con el fin de propiciar e incidir en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores en las generaciones actuales y futuras y, por tanto, proporcionar un mayor grado de bienestar, mediante la implementación de estrategias de inclusión social que impacten en el desarrollo social, económico y cultural. La promoción social se da como una respuesta organizada, multisectorial y multidisciplinaria para transformar el entorno global de la población. La promoción social responde al desarrollo de políticas poblacionales que se focalizan en poblaciones vulnerables a partir de la identificación de las inequidades sociales, y que dan cuenta de la garantía de los derechos de las personas y de los colectivos a partir de la autodeterminación y la participación social en pro de su bienestar. Con base en esta perspectiva se busca una sociedad para todas las edades y una proyección hacia futuras generaciones de personas mayores, menos dependientes, más saludables y productivas, lo que repercutirá en la disminución de los costos del sistema de salud colombiano y la sostenibilidad del mismo, como estrategia prioritaria para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población y de las personas mayores en particular.

#### Objetivos del componente:

- Promover el envejecimiento activo durante todo el curso de la vida y en todos los ámbitos cotidianos, mediante el desarrollo de una cultura positiva de la vejez para la población colombiana.
- Fortalecer la participación e integración social de la población mayor para un ejercicio efectivo de la ciudadanía, mediante la garantía, ejercicio y restablecimiento de sus derechos con énfasis en los derechos en salud y el cumplimiento de sus deberes.
- Fortalecer la atención integral y la prestación de servicios para la población mayor de 60 años, enfocándose en la articulación programática y el trabajo intersectorial.
- Establecer el sistema de garantía de la calidad de las instituciones de promoción y protección social que prestan servicios a las personas mayores.

#### Metas del componente:

- A 2021 Colombia tiene un modelo de envejecimiento activo, promovido y adoptado a nivel nacional y territorial por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- 2021 el 100% de los departamentos, distritos y municipios desarrollarán programas para promover el envejecimiento activo de su población, y contarán con planes y programas intergeneracionales para promover una Sociedad para todas las edades.
- A 2021, el 100% de los servicios de salud que atienden a las personas mayores tendrán implementados protocolos de atención para las personas mayores, y desarrollarán políticas de calidad y humanización con resultados favorables reconocidos por los usuarios.
- A 2021, el país presentará una disminución progresiva de las barreras de acceso a los servicios de salud dirigidos a las personas mayores.
- A 2021, el 100% de las entidades territoriales contarán con el proceso de implementación, seguimiento de las políticas públicas de envejecimiento y vejez y de apoyo y fortalecimiento a las familias.

- A 2021, existe una instancia de coordinación gubernamental a nivel nacional y territorial que favorezca el proceso de implementación y seguimiento a las políticas públicas de envejecimiento y vejez y de apoyo y fortalecimiento a las familias.

Por medio de la promoción del envejecimiento activo y fomento de una cultura positiva de la vejez del que habla el plan decenal hemos encontrado la coherencia entre nuestro modelo de atención y lo que el gobierno espera se realice por medio de los centros día, fortaleciendo de esta manera a Grand`Pa Garden, ya que la posiciona como una empresa enfocada en el nuevo modelo de salud:

1. Crear, fortalecer y ajustar los centros vida o centros día de acuerdo con las necesidades, intereses, expectativas, usos y costumbres de la población de cada uno de los territorios. Los programas de los centros vida deben elaborarse a partir de la aplicación de metodologías de participación social, y orientarse a promover el envejecimiento activo y a reducir la carga de la enfermedad. Involucra la aplicación de procedimientos, protocolos y adecuación de la infraestructura física, técnica y administrativa, orientada a brindar una atención integral durante el día a las personas mayores, manteniendo su red familiar, con énfasis en aquellas personas mayores que se encuentran en situación de calle, con discapacidad, en abandono o soledad, o con carencia de redes sociales y familiares.
2. Promover el autocuidado y voluntariado para la salud de la población mayor: involucra acciones de fomento al acceso a la cultura, educación, recreación, nuevas tecnologías, ambientes saludables, emprendimiento, productividad y el ahorro, para contribuir con el mejoramiento de las condiciones de vida de las generaciones actuales y futuras de personas mayores.
3. Gestionar en la Política Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional las acciones que aseguren una alimentación adecuada (en suficiencia, variedad, oportunidad y calidad), para las personas mayores en extrema pobreza y situación de vulnerabilidad.

#### 26.1.4 LEY 210 DE 2013

**Artículo 1°. Objeto de la ley.** La presente ley tiene por objeto redefinir el Sistema General de Seguridad Social en Salud con el propósito de garantizar la efectividad del derecho fundamental a la salud. Establece los principios del Sistema, los instrumentos para la gestión de la salud pública y la atención primaria en salud, el marco a partir del cual se regulan los beneficios en salud, la operación, gestión y administración de la prestación de los servicios, el manejo unificado de los recursos en salud a través de la creación de una entidad de naturaleza especial, algunos procedimientos de inspección, vigilancia y control, el fortalecimiento de la gestión del talento humano en salud, el régimen laboral aplicable a los servidores públicos de las Empresas Sociales del Estado (ESE) y su fortalecimiento y un régimen de transición para la aplicación de lo dispuesto en la presente ley.

**Artículo 2°. Ámbito de la ley.** La presente ley regula la forma en que el Estado organiza, dirige, coordina, financia, inspecciona, vigila y controla la prestación del servicio público esencial de seguridad social en salud y los roles de los actores involucrados.

**Artículo 3°. Objetivo y características.** El objetivo del Sistema es lograr el mejor estado de salud posible de la población por medio de acciones colectivas e individuales de promoción de la salud, prevención, atención y paliación de la enfermedad y la rehabilitación de sus secuelas.

A partir de esta ley, se habla del nuevo modelo en salud, en donde se determina la importancia de que el adulto mayor reciba por medio de la sociedad un trato digno y especializado según sus necesidades pero que a su vez, este le pueda dar al resto de la sociedad una respuesta que demuestre el aprendizaje de su autocuidado, mitigando desde mis propias acciones consecuencias tales como los ingresos o reingresos hospitalarios, obteniendo así mismo la disminución de costos en salud y la calidad de vida para el paciente.

## 27 Análisis estratégico

### 27.1 Asuntos estratégicos clave

Centro especializado con altos estándares de calidad y humanización del cuidado al adulto mayor con falla cardiaca, que ofrece a sus pacientes facilidades de pago teniendo en cuenta la relación costo-calidad, este centro ofrece un servicio de profesionales en el tratamiento de falla cardiaca, brindando todos los cuidados que debe recibir una persona con esta enfermedad, además ofrece diferentes actividades recreativas acopladas a los requerimientos y habilidades del adulto mayor, gracias al servicio de transporte que brinda nuestra compañía, el desplazamiento no será un inconveniente, nuestros adultos mayores se sentirán seguros y cómodos.

Líneas de acción:

- Brindar un servicio de calidad para que nuestros pacientes se sientan a gusto y deseen seguir asistiendo a Grand'Pa Garden.
- Entrar en la nueva tendencia que se ofrece en el mercado para el adulto mayor, de un centro al cual pueden asistir diariamente sin necesidad de ser un internado, donde el adulto mayor no se sienta desplazado y pueda regresar a diario a su casa junto a su familia.
- Prestar un tratamiento óptimo y oportuno a la enfermedad de la falla cardiaca, contando con profesionales que sean especializados en el cuidado de dicha enfermedad.
- Cuidado humanizado: teniendo en cuenta que este es un sello característico y diferenciador de los profesionales de la salud, por medio del cual el profesional ve a su paciente como un ser holístico y siente empatía por él.
- Comprometiéndonos con el adulto mayor a sentir sus dolencias, a acompañarlo sintiendo empatía por él y por toda su familia.
- Incluyendo al adulto mayor y haciéndolo sentir útil y que puede desarrollar ciertas actividades que serán de su agrado a pesar de tener esta enfermedad limitante.
- Convirtiendo nuestro centro en un lugar que tenga calor de hogar, donde nuestro paciente sienta confianza y confort.

- Primer centro día para el cuidado del adulto mayor con falla cardiaca: teniendo en cuenta que en la actualidad vemos un incremento de las enfermedades cardiovasculares y representan un alto costo y una alta demanda para el sistema de salud actual, no hay un centro que sea especializado en el tratamiento y cuidado de esta enfermedad en el adulto mayor.
- Comprometiéndonos con nuestros pacientes a ofrecer un servicio con altos estándares de calidad en el tratamiento de la falla cardiaca.
- Contando con los profesionales especializados y con bastantes conocimientos acerca del tratamiento y cuidado de la falla cardiaca.
- Brindando diferentes herramientas tecnológicas que nos ayuden en el tratamiento de dicha enfermedad.

## 28 Análisis DOFA

<b>Debilidades</b>	<b>Oportunidades</b>
<p>Tratar únicamente a pacientes de estratos medios y altos. Presupuesto inicial para emprender la propuesta de negocio.</p> <p>El personal contratado es profesional pero no especializado en cardiología.</p> <p>Por ser el primer centro especializado en el tratamiento de falla cardiaca no ser llamativo para los adultos mayores</p> <p>No tener los medios adecuados para hacernos conocer dentro del mercado.</p>	<p>El acceso al lugar por estar cerca de las grandes avenidas.</p> <p>Apoyo de las entidades distritales y gubernamentales.</p> <p>Existe legislación que promueve el cuidado integral para el adulto mayor.</p> <p>Inclusión en un mercado poco explorado.</p>
<b>Amenazas</b>	<b>Fortalezas</b>
<p>Competencia del hospital día por parte de la clínica Shaio.</p> <p>Quebrar por no tener adecuados canales de distribución y no ser reconocidos en el mercado laboral.</p> <p>Inclusión en un mercado poco explorado.</p> <p>Falta de reconocimiento en los municipios aledaños a Chía.</p>	<p>Ser el único centro día privado especializado para el cuidado del adulto mayor con falla cardíaca.</p> <p>Contar con un espacio campestre, con altos estándares de calidad, rodeado de la naturaleza que brinda un lugar cálido de tranquilidad al paciente.</p> <p>Prestar un servicio completo de actividad física, cultural, alimentación y transporte a cada uno de los pacientes.</p> <p>Brindar una atención humanizada con excelencia a</p>

	<p>nuestros pacientes.</p> <p>Contar con tecnología a la vanguardia de nuestros pacientes con falla cardiaca en estadio I y II.</p>
--	---

## 29 Riesgos y contingencias

Los principales riesgos a los que se ve enfrentado Grand´Pa Garden en la actualidad están relacionados con:

- Costos internos; relacionados con los altos salarios que deben cubrirse al personal profesional y especialista, si la demanda de pacientes es baja.
- Reclusión de clientes; debido a que no tengamos adecuadas estrategias de publicidad para poder atraer a los adultos mayores y no se pueda extender voz a voz.
- Exclusión social del adulto mayor; teniendo en cuenta que en la actualidad el adulto mayor ve este tipo de lugares como sinónimo de abandono y exclusión social por parte de su familia.
- Competencia en el mercado; debido al surgimiento de centros día y de programas preventivos para el adulto mayor
- Inversión inicial: por ser un centro especializado la inversión monetaria inicial debe ser significativa para poder cubrir todos los gastos, la idea es encontrar alguna entidad o apoyo monetario gubernamental para el inicio y apertura de nuestro centro.

## 30 Respuesta y estrategia contra el riesgo

- Costos internos: el número de adultos mayores es proporcional al número de profesionales que se van a contratar, si la demanda de pacientes es baja se tratará de contratar pocos profesionales con el fin de poder reunir el dinero suficiente para su pago.
- Reclusión de adultos mayores: Se van a crear diferentes estrategias innovadoras de publicidad con el fin de que la comunicación sea asertiva y llamativa, teniendo en cuenta que nuestro principales pacientes son los adultos

mayores y sus familias y que estos a su vez se encargaran de difundir la existencia de nuestro centro especializado a otras personas o amigos cercanos.

- Exclusión social del adulto mayor: Pretendemos romper con el paradigma de que este tipo de centros representan un abandono para el adulto mayor, creando un ambiente cálido logrando así que el adulto mayor escoja por voluntad propia asistir al centro.
- Competencia en el mercado: La creación de diferentes centro día no representarán una competencia significativo debido a que nuestro centro tiene un sello característico que es el tratamiento y cuidado al adulto mayor con falla cardiaca estadio I y II según la escala de NYHA.
- Servicios especializados: Lograr conseguir brindar un cuidado que sea totalmente especializado para el adulto mayor con falla cardiaca, brindando cuidado desde la alimentación hasta la actividad física, y que a su vez sea llamativo para nuestro este.

### **31 Problemas críticos**

- Publicidad: como problema crítico para Grand'Pa Garden en primera medida es darnos a conocer como un centro llamativo que brinda diferentes servicios que hoy en día en nuestro país son totalmente innovadores, el reto está principalmente en crear diferentes estrategias publicitarias llamativas que atraigan a los adultos mayores.
- Accesibilidad; puesto que los costos de pertenencia y permanencia se mantienen en un nivel alto, debido a la alta complejidad y especialidad de atención requerida.

### **32 Plan de contingencias**

#### **32.1 Descripción de las operaciones y sus respectivos riesgos**

- Planta física: Debemos encontrar un lugar adecuado y económico, donde vamos a construir la planta física de nuestra empresa, el lugar debe ser campestre y debe ser adaptado según la norma establecida.

- Contratación del personal profesional: Por ser un centro especializado en el cuidado del adulto mayor con falla cardiaca, debemos conseguir el personal idóneo que tenga la experiencia en el cuidado del adulto mayor y que tenga los suficientes conocimientos sobre el tratamiento de la falla cardiaca, además el personal que se desea contratar se debe caracterizar por la humanización de su cuidado, que es el principal sello característico de Grand'Pa Garden.
- Contratación de los proveedores: debemos conseguir empresas tercerizadas que brinden el servicio de:
  - Alimentación teniendo en cuenta que nuestros pacientes deben recibir una dieta específica por su enfermedad.
  - Seguridad: debido a que debemos contar con personas capacitadas que brinden el servicio de seguridad dentro y fuera del centro.
  - Aseo: Personal que realice la actividad de servicios generales
  - Transporte: que se encargará de brindarnos el servicio de rutas que además deben ser adaptadas para el transporte del paciente con falla cardiaca, como el suministro de oxígeno y transporte de balas, además cada ruta debe contar con un auxiliar de enfermería que brinda la atención básica en caso de alguna urgencia que se presente con nuestros pacientes.
- Publicidad: Para darnos a conocer debemos encontrar la estrategia más adecuada para poder llegar a todos los adultos mayores, y para lograr este propósito se debe realizar la contratación de una persona profesional que sea experto en el área de la comunicación.
- Vinculación: Se ofrece a nuestros pacientes los diferentes servicios que brindaremos dentro del centro día generando seguridad y confianza, el paciente debe pagar su derecho de permanencia y pensión, para lo cual daremos facilidades de pago si el así lo desea, además de ser libre de pagar por el tiempo que requiera nuestros servicios.
- Transporte: Por último el adulto mayor será recogido en su casa y será llevado a Grand'Pa Garden, donde recibirá tratamiento y cuidado para su enfermedad, además de recibir diferentes actividades en las cuales puede participar libremente, Grand'Pa Garden brinda un ambiente cálido de confianza y seguridad, al finalizar la jornada nuestro el paciente será llevado de vuelta hasta su casa.

### **32.2 Costo y programación de actividades si el plan de ventas no se cumple**

Para establecer un plan de ventas alternativo en caso tal de que el plan de ventas inicial no de resultado, se tiene planeadas las siguientes actividades:

- Para asegurar la estancia de nuestros pacientes, podemos brindar promociones como: por el pago total y de contado de nuestros servicios por más de tres meses podemos ofrecer un mes gratis.
- Se puede realizar dentro de Grand'Pa Garden actividades como bazares, bingos, rifas entre otros aprovechando fechas especiales como el día de la familia, donde se puedan involucrar a nuestros pacientes y sus familias ofreciendo diferentes premios llamativos aquellos que asisten frecuentes.
- Por el pago de cada mes de mensualidad se pueden ofrecer bonos de descuento en la actividad adicional que el adulto mayor desee incluir, por ejemplo en la rehabilitación física.

### **32.3 Plan de salida**

Realizar estrategias de publicidad llamativas para poder darnos a conocer dentro del mercado.

- Llegar a los adultos mayores y en su mayoría a sus familiares por medio de diferentes redes sociales, como Facebook, Twitter, YouTube entre otros, ya que nuestros asistentes no son solo los adultos mayores sino también su familia.
- Visitar alcaldías municipales, donde podemos ofrecer nuestros servicios con el fin de darnos a conocer, teniendo en cuenta que la alcaldía cuenta con un programa para el adulto mayor.
- El principal medio por donde podemos ofrecer nuestros servicios es voz a voz, el adulto mayor que ingresa a nuestro centro puede convencer a sus amigos o familiares, contando la experiencia que ha tenido en Grand'Pa Garden.

## **33 Modelo de negocio**

### **33.1 Oportunidad**

La oportunidad que encuentra Grand'Pa Garden en el mercado es el crecimiento poblacional en cuanto al adulto mayor y el poco cubrimiento a necesidades específicas que existe en la actualidad, a pesar de que hoy en día podemos encontrar gran variedad de centros día que ofrecen el cuidado del paciente ya sea todo el día o con estadía, se evidencia que no existen sitios especializados para adultos mayores con falla cardíaca en estadios donde su movilidad aún no es totalmente limitada.

Además de encontrar fuerza en el mercado con los servicios específicos que darán a Grand´Pa Garden innovación y mayor visibilidad, siendo de esta forma pioneros en la atención de este tipo de pacientes, supliendo así una necesidad desprotegida por la sociedad.

### **33.2 Planteamiento de éxito**

Colombia es un país donde la pirámide poblacional se ha estado invirtiendo desde los últimos años, por lo cual muchos emprendedores han visto en esto una oportunidad de negocio; trabajar con el adulto mayor está en pleno auge, pero nuestro sello distintivo ante la competencia es el enfoque de nuestro centro de atención hacia el adulto mayor con problemas cardiovasculares, el centro brindará atención al paciente todos los días de la semana, prestaremos el servicio de transporte puerta a puerta, además brindaremos tratamiento para la falla cardíaca por medio de la rehabilitación cardíaca, sumado a diferentes actividades didácticas, lúdicas y recreativas las cuales servirán para ejercitar la cognición, la memoria, la creatividad y la actividad física del adulto mayor.

### **33.3 Proposición de valor**

Grand´Pa Garden es un centro de atención integral día que brinda servicios asistenciales de salud a adultos mayores con diagnóstico de falla cardíaca estadio I y II según la escala NYHA, por medio de profesionales en el área de la salud, con el fin de mantener y/o mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes, nuestra propuesta de valor se basa en la atención de este tipo de pacientes de forma integral, velando por la seguridad de su traslado, su alimentación y cubriendo necesidades tanto sociales, físicas y de control y seguimiento de su enfermedad, por medio de planes de compra con facilidad de pago, preservando siempre los bajos costos pero brindando la mejor calidad en los servicios y productos utilizados para la atención de este tipo de paciente.

## **34 Plan de marketing y promoción**

### **34.1 Líneas de producto**

Con Grand`Pa Garden queremos desarrollar una idea de negocio en el sector de la salud de la población Colombiana, enfocado en la calidad de vida de los adultos mayores con problemas cardiacos. Nuestra prestación de servicios está direccionada a satisfacer los requerimientos de nuestros pacientes, generando confianza en la compañía con el propósito de mantener relaciones comerciales duraderas con cada uno de ellos en aras de poder atender una población más grande con el transcurso de los años y así mismo poder abarcar más enfermedades crónicas.

Las líneas de producto están orientadas al tiempo por el que paga el adulto mayor para asistir a Grand`Pa Garden, es decir ya sea pagar quincenal o pagar el monto mensual.

### **34.2 Estrategias de distribución**

La estrategia de distribución de nuestros servicios será de una manera directa a través de la exclusividad, con la finalidad de entregar la información directamente al posible consumidor final o su familia, por ende los principales canales de distribución será el voz a voz y diferentes campañas publicitarias por medio de las redes sociales, evitando de esta manera gastos adicionales , además tener un único escalafón de distribución, puesto que la información será proporcionada por los creadores de la idea de negocio, logrando un mayor entendimiento por parte de los potenciales usuarios que encontraremos en hospitales con unidades cardiovasculares como lo son la Fundación CardiInfantil y Fundación Santafé.

Con respecto a la locación donde ofreceremos nuestros servicios, se seleccionó un espacio que cumple con las condiciones que exige la normativa colombiana para la prestación de servicios de salud en el adulto mayor, el cual también cuenta con adecuadas vías de acceso.

Inicialmente, para incursionar en el mercado tendremos una cobertura en el municipio de Chía y habitantes de sus alrededores, con la proyección de crear con el transcurso

del tiempo diferentes sedes a nivel nacional acorde a la prevalencia e incidencia de enfermedades cardiovasculares.

### **34.3 Estrategia de precios**

Para la estrategia de precios que presentará Grand´Pa Garden se hará un presupuesto de costos primero que orientará y asegurará la estabilidad de la empresa, pero que no será relativo con el precio que tendrá que pagar cada paciente por la asistencia al centro día, no se comparará con los precios competitivos del mercado puesto que en su mayoría los centros de atención integral para el adulto mayor no se enfocan en una necesidad sino que su fin único es cuidar.

El objetivo de la empresa es mantener siempre los bajos costos con alta calidad, que asegure la asistencia de los adultos mayores y que por medio de la voz a voz de los mismos puedan llegar posibles pacientes con capacidad para cubrir las cuotas. Para el pago de la asistencia y participación se dispondrá de facilidades de pago como tarjetas de crédito y cuotas fijas que se definirán con el paciente.

Después de analizar los gastos requeridos mensualmente, se estableció la estrategia de precios, ofreciendo a los adultos mayores la toma de dos servicios específicos, los cuales son:

- El servicio uno hace referencia a la posibilidad que se le brinda al adulto mayor de inscribirse quince días como mínimo, con un costo de \$925.000 COL MCT
- El servicio dos hace referencia al brindado al paciente en un mes; teniendo como cuota mensual un valor de \$1´850.000COL MCT

## **35 Plan comercial y de promoción**

### **35.1 Plan de captura de mercado y manejo de la competencia**

La competencia en el mercado del cuidado al adulto mayor con falla cardíaca específicamente en estadios I y II realmente es bajo o casi nula, pero no se hace al lado la posibilidad de que el gobierno pueda estar interesado en dar un mejor trato a este tipo de paciente por medio de programas para la tercera edad que incluya al paciente con algún tipo de problema cardiovascular sin embargo se seguirá

manteniendo la exclusividad de nuestros servicios y por su próxima experiencia se brindarán servicios de calidad donde los asistentes sientan seguridad en la atención prestada.

Nuestra forma de captura de pacientes, es a través del voz a voz y por medio de las redes sociales, logrando llegar de esta forma directamente al adulto mayor y por otra parte a sus familiares, quienes hacen uso de estos medio de comunicación y pueden identificar este centro día como la mejor opción para sus padres, tíos, abuelos o amigos, etc.

### **35.2 Estrategia de personal comercial**

Nuestro personal comercial se basa en el personal de salud responsable de asegurar una atención con calidad, además de ser capaz de responder a las dudas de los pacientes en cuanto al cuidado y los servicios específicos que benefician el control y seguimiento de su enfermedad.

De este personal es importante incorporar la misión y visión de nuestra empresa, asegurar que cada uno de ellos esté de acuerdo con nuestros objetivos, que haya un trabajo interdisciplinar activo que permita el compromiso por su trabajo y el bienestar laboral, de manera que esto se transmita en el cuidado y diario de los adultos mayores.

### **35.3 Estrategias promocionales**

La principal estrategia de promoción será de los servicios como tal, ya que el plan de cuidado se hará de manera completa para dar cuidado integral a su enfermedad, además de hacer uso de la publicidad por medio de las redes sociales y póster publicitarios en lugares donde haya usuarios potenciales, donde el adulto mayor entienda el lenguaje médico de forma sencilla y que permita cercanía con los mismos.

### **35.4 Estrategias de publicidad y comunicación**

Nuestra publicidad se realizará a través de redes sociales y póster publicitarios, con información clara y concreta, en la cual ofreceremos de manera directa nuestros servicios de usando una forma creativa, de modo que sea más visible para nuestros

potenciales pacientes; igualmente, contaremos con líneas de atención al cliente, donde daremos información más detallada sobre la prestación de nuestros servicios.

### **35.5 Estrategias de relaciones públicas**

La estrategia a desarrollar en Grand´Pa Garden es enfatizar a nuestros pacientes y trabajadores la importancia de la labor social que se desarrolla en la empresa puesto que es una necesidad desprotegida por la sociedad, sin embargo se piensa en la posibilidad de establecer comunicación directa con el gobierno para potencializar nuestros servicios, realizar esta propuesta a un nivel mayor y más extenso además de concretar la posible ayuda del mismo para dar cubrimiento a estratos bajos manteniendo los precios pero con subsidios dados por el gobierno, manteniendo la calidad de los servicios y la exclusividad.

### **35.6 Estrategias de servicio al cliente**

Por ser una institución dedicada a la satisfacción de necesidades de personas, es de vital importancia la incorporación de herramientas o medios que permitan un ambiente de trabajo amigable con las personas, por ende, contamos con profesionales de la salud con formación humanística, así mismo, los demás miembros del equipo deben tener ciertos valores personales que permitan una adecuada comunicación con nuestros usuarios. Proporcionamos un seguimiento telefónico a nuestros pacientes, en aras de descubrir nuevas necesidades de los mismos y realizar un chequeo extra institucional de la salud de nuestros usuarios, de igual manera, contamos con líneas telefónicas disponibles las 24 horas para dar respuestas a inquietudes, sugerencias o reclamos por parte de nuestros usuarios o sus familiares

## **36 Plan de crecimiento**

Como se mencionó anteriormente, el mercado de la salud especialmente el del adulto mayor, es un mercado donde diferentes empresas están trabajando, por ende, depende de la innovación y la relación costo-beneficio para poder incursionar y mantenerse en el mercado, por lo dicho anteriormente, toda empresa debe tener un plan de crecimiento para poder responder a los desafíos de la competencia; Grand´Pa Garden en sus inicios funcionará únicamente en una sede ubicada en el municipio de Chía, no obstante, la incidencia y prevalencia de enfermedades cardiovasculares cada día aumenta en nuestro país, lo cual es una oportunidad de ampliación de la

sede principal para albergar más usuarios, como una posible replicación, con el objetivo de seguir atendiendo adultos mayores con falla cardiaca en nuevos mercados e incrementar la competitividad mediante menor costo y mayor presencia.

De igual manera, Grand'Pa Garden está proyectado a una futura diversificación, donde se mantenga nuestra misión pero en diferentes enfermedades de cronicidad como lo es la Diabetes mellitus, manteniendo nuestros mismos proveedores para afianzar aún más las relaciones comerciales. A Pesar de que Grand'Pa Garden en sus inicios no contará con ningún tipo de asociación, ya sea EPS o IPS, no se descarta una futura alianza estratégica con alguna sociedad, con el objetivo de abordar nuevas poblaciones e incrementar de una manera más rápida nuestra población de usuarios y de esta manera potenciar aún más cada una de las partes en el mercado.

### 37 Plan de implementación

#### 37.1 Cronograma de actividades de inicio

Desde el inicio se han venido desarrollado diferentes etapas organizadas sobre la planeación de nuestra idea de negocio, dichas etapas son:

Mes	Diseño de producto	Marketing	Producción y operación	Financiero
<b>Julio 2015</b>	Conceptualización de innovación empresarial	Revisión de Ejemplos innovadores	Revisión de Ejemplos innovadores	
<b>Agosto 2015</b>	Discusión sobre el tema de la empresa	Discusión sobre el tema de la empresa	Discusión sobre el tema de la empresa	Revisar rentabilidad de la empresa
<b>Septiembre 2015</b>	Discusión sobre el tema de la empresa	Discusión sobre el tema de la empresa	Discusión sobre el tema de la empresa	Recolección de datos
<b>Octubre 2015</b>	Revisión y generación de modelo canvas	Generación del modelo canvas	Generación del modelo canvas	
<b>Noviembre 2015</b>	Generación y sustentación modelo canvas	Generación y sustentación modelo canvas	Generación y sustentación modelo canvas	
<b>Enero 2016</b>	Plan de negocios, resumen ejecutivo	Plan de negocios, resumen ejecutivo	Plan de negocios, resumen ejecutivo	

<b>Febrero 2016</b>	Plan de negocios	Análisis del mercado	Análisis técnico plan desarrollo y producción	
<b>Marzo 2016</b>	Análisis legal, análisis estratégico	Plan de marketing y promoción	Plan de marketing y promoción	Plan financiero
<b>Abril 2016</b>	Gerencia y Organización	Inicio de operaciones	Plan de implementación	Plan de capital

### 37.2 Cronograma de actividades de crecimiento

Nuestro cronograma de actividades de crecimiento está relacionado con las posibilidades de expansión que tiene la empresa a futuro, dichas actividades son:

<b>Noviembre 2015</b>	Diseño de planes de expansión a nivel regional	Diseño de campaña publicitaria, logo y lema	Establecimiento de actividades de producción y operación de expansión	Establecimiento de inversión inicial entre socios
<b>Febrero 2016</b>	Diseño de expansión de posibles servicios adicionales	Establecimientos de canales de comunicación con el paciente	Identificación de posibles actividades adicionales dentro del programa que se ofrece	Inversión inicial
<b>Mayo 2017</b>	Atención especializada por cardiólogo con frecuencia de cuatro veces por semana	Socialización sobre posibles redes sociales como método publicitario	Contratación de personal especializado en pacientes con falla cardíaca	Ampliar presupuesto de nómina.
<b>Mayo 2018</b>	Diseño y ejecución de expansión a nivel nacional de diferentes sucursales.	Ejecución de plan de marketing	Aumento de ejecución de actividades para cubrir la demanda nacional de las diferentes sucursales	Asociación de socios nuevos y montos de inversión con los inversionistas de las diferentes sucursales.

## **38 Gerencia de organización**

### **38.1 Estructura de propiedad**

Grand´Pa Garden es una sociedad por acciones simplificadas, debido a que la empresa está conformada por tres socios, quienes serán los principales inversionistas, por ser una empresa de pocos socios, poseemos la libertad de escoger los empleados que van a trabajar dentro de la empresa; además, como opción de crecimiento, la empresa estará abierta a recibir más participantes teniendo en cuenta las sucursales que se irán abriendo en el transcurso del tiempo para la atención integral de diferentes enfermedades crónicas del adulto mayor. Por ser una empresa innovadora y pequeña que hasta ahora iniciara sus operaciones no está estipulado un monto fijo para la inversión inicial, ofreciendo a sus socios la opción de aportar un monto e incrementar su aporte, esto como medida flexible, Grand´Pa Garden debe contar con un representante legal según lo establecido por la ley, y contará con la junta directiva conformada por los socios donde se discutirán temas de interés y se tomarán decisiones que favorezcan el progresivo desarrollo de la empresa

### **38.2 Estructura organizacional**

En cuanto a la estructura organizacional de Grand´Pa, los tres socios hemos decidido que Fredy Alvarado Martín será el gerente general, encargado de ordenar, designar todas las posiciones gerenciales, realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de las diferentes áreas, planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de los gerentes corporativos y coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y los análisis se están ejecutando correctamente; por otra parte Katherin Alfonso será la gerente comercial, quien estará a cargo de la planificación como la base de la buena y correcta administración del tiempo que sirve para organizar las acciones y tareas del equipo comercial, así como el número de afiliados mensuales, retirados y las estrategias que se emplean para la búsqueda de pacientes. Como gerente de finanzas escogimos a Mónica Rodríguez quien estará encargada de la administración del capital así como del pago a los proveedores, empresas tercerizadas y pago a todo el Staff de empleados. En cuanto a la jerarquía de la estructura organizacional el gerente general, el gerente comercial y el gerente de finanzas estarán al mismo nivel, y se encargaran de tomar las decisiones dentro de la empresa. **(Anexo. 2)**

### 38.3 Biografías de gerencias claves

- Profesional de medicina especialista en cardiología, con criterio ético y humano; en capacidad para realizar funciones de tipo asistencial en pacientes con problema cardiovasculares, aplicando sus conocimientos para el tratamiento y rehabilitación de las enfermedades del corazón, bajo una perspectiva científica, humanista y social.
- Profesionales de enfermería con formación humanística, con capacidad de liderazgo, trabajo investigativo, gestión de servicios y desarrollo de proyectos; dispuestos a orientar su quehacer a promover y preservar la salud, prevenir en avance de la enfermedad y reconocer diversas situaciones de salud para dar cuidado de enfermería al individuo con falla cardiaca; asimismo debe lograr aplicar el enfoque biopsicosocial, cultural y espiritual inherente a su formación. Frente a toda circunstancia debe hacer una clara defensa del derecho a la vida y la salud, del respeto del ser humano en su individualidad y de la sociedad en su pluralidad cultural.
- Auxiliar de enfermería capaz de brindar atención integral a adultos mayores con falla cardiaca, desde diferentes áreas de conocimiento como promoción de la salud, prevención del avance de la enfermedad y rehabilitación holística; con capacidad de apoyar procesos educativos a los diferentes pacientes contribuyendo al mejoramiento de su estado de salud, con el ánimo de disminuir los factores de riesgo, competente para identificar, analizar y explorar situaciones de salud a nivel individual y colectivo teniendo en cuenta factores de riesgo y protectores, determinantes en el proceso salud - enfermedad.

### 38.4 Junta directiva

En nuestra mesa de junta directiva harán parte los socios quienes tienen sus tareas ya definidas como se mostró anteriormente, sin embargo el representante legal de la empresa será Fredy Alvarado escogido por votación entre los participantes, quien se hará cargo de los asuntos legales correspondientes a Grand'Pa Garden y la constitución de la empresa ante los entes reguladores, por otro lado las instalaciones de la empresa servirán como sitio de encuentro para las reuniones que se hagan periódicas para ver el estado y crecimiento del centro de atención integral promoviendo el crecimiento empresarial.

### 39 Alianzas estratégicas

Estableceremos relaciones publicitarias con IPS existentes como fundación CardiInfantil y Fundación Clínica Shaio para dar a conocer nuestros servicios a pacientes o familiares de pacientes con diagnóstico de falla cardiaca clase I y II según la Escala NYHA.

- Un socio clave será la compañía de transporte Torres Ltda., que además de contar con una excelente flota de buses para el transporte de pasajeros,

demuestra ser una compañía en la que podemos depositar nuestra confianza para un transporte seguro puerta a puerta de nuestros usuarios.

- Aldimark será la compañía encargada de la prestación de servicios de alimentación de nuestra institución por su gran trayectoria en el mercado.
- Casa limpia S.A será la empresa encargada de prestarnos sus servicios de limpieza, manteniendo las normas de bioseguridad existentes para los centros de atención.
- ASEISA LTDA será la empresa encargada de prestar el servicio de seguridad de alta calidad a nuestros pacientes.
- De igual manera, los diferentes profesionales de la salud que conformarán el equipo multidisciplinario encargado de brindar atención integral serán un factor importante para poder cumplir día a día con nuestra misión.

#### **40 Expertos que asesoran la iniciativa**

- Charles Alberto Muller Sánchez
- Alejandra María Alvarado García

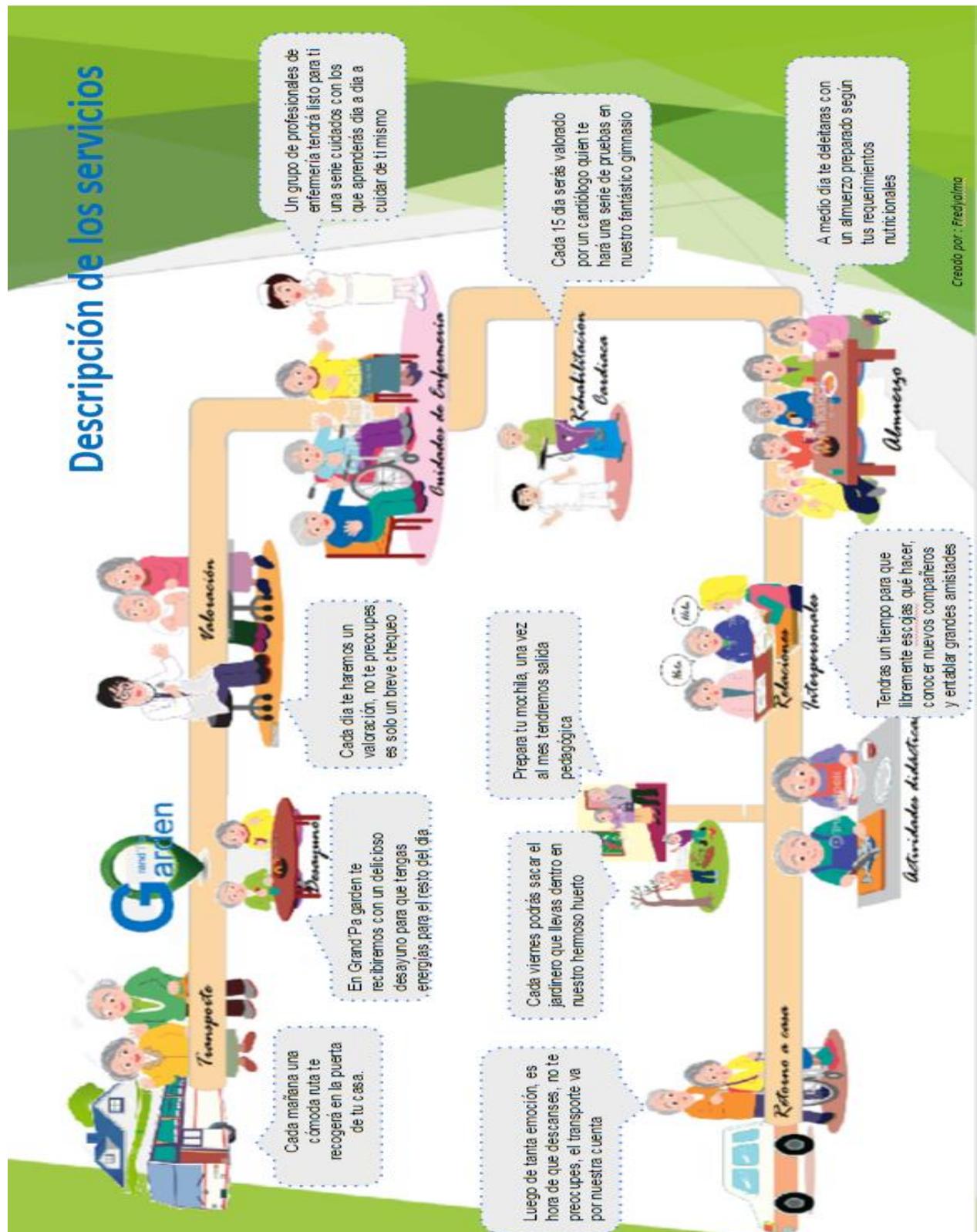
#### **41 Staff requerido**

Inicialmente el Staff estará conformado de la siguiente manera:

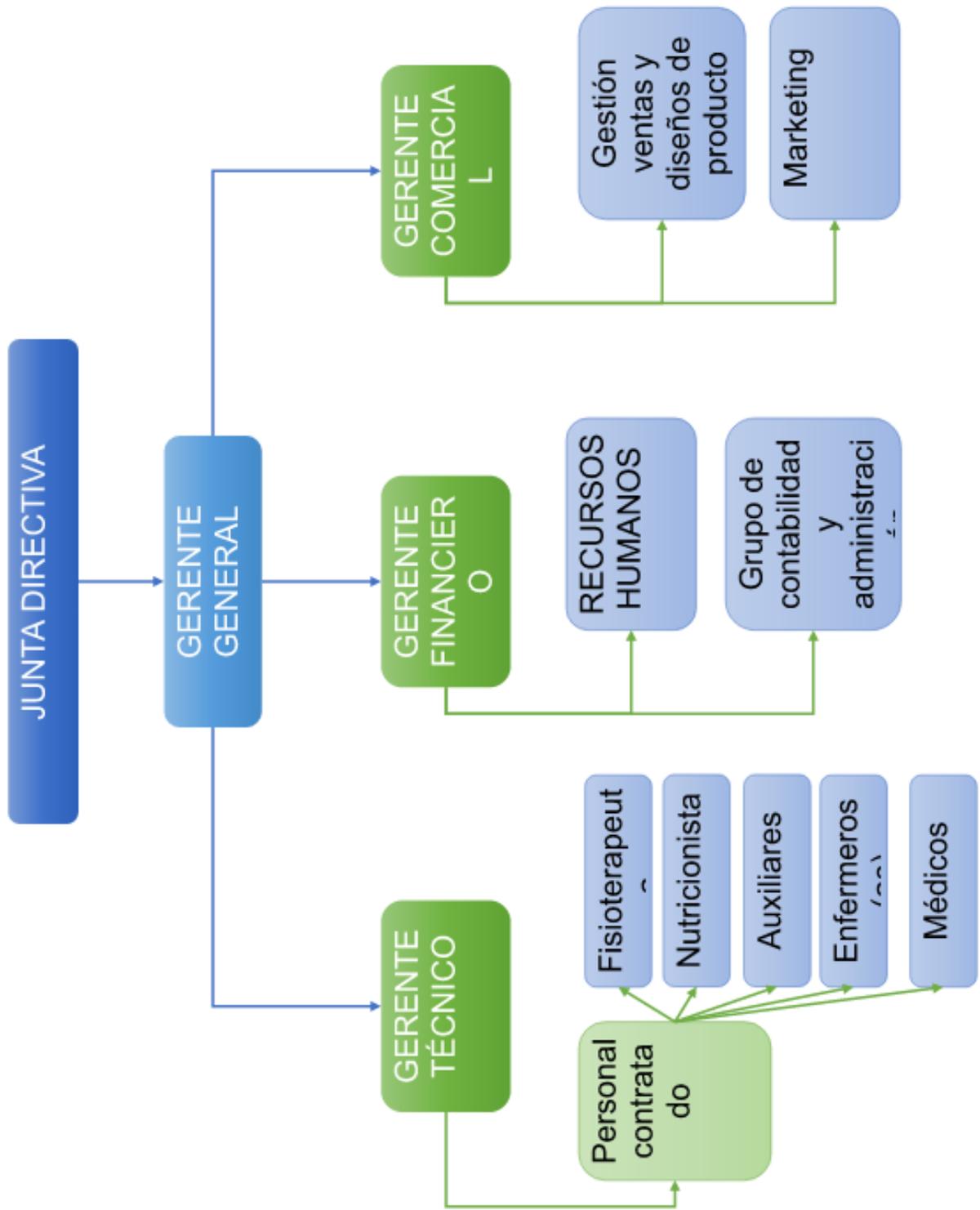
- Gerente General y representante legal
- Gerente Comercial
- Gerente financiero
- Especialista en Cardiología
- Profesionales de enfermería
- Auxiliares de enfermería
- Personal de servicios generales
- Guardias de Seguridad
- Nutricionista
- Terapia ocupacional

## 42 Anexos

### 42.1 Anexo. 1



42.2 Anexo. 2



## 43 BIBLIOGRAFIA

- DANE. (2007). Censo 2005. Departamento administrativo nacional de estadística, 1-15.
- Salud, i. N. (2013). Enfermedad cardiovascular: principal causa de muerte en Colombia. Observatorio nacional de salud, 1-6.
- Portuondo m, et al editor. Manual de enfermería en prevención y rehabilitación cardiaca. Madrid, España: asociación española de enfermería en cardiología; 2009.
- Pinzón a. Participación y proyección de enfermería en los programas de rehabilitación cardiaca. Revista mexicana de enfermería cardiológica 2008;8(1-4):35-41.
- Fernández f, et al. Guía de ejercicios para pacientes con enfermedad cardiovascular. Málaga, España: hospital regional universitario de Málaga; 2014.
- Salvador j, bravo c. Rehabilitación cardiaca y prevención primaria. 2a edición ed. Málaga, España: panamericana; 2002.