

Plan de negocios "casa de retiro: tu hogar entre amigos"

Chávez Arellano, Ana Beatriz

2023

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/6117>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

PUEBLA

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto Presidencial del 3 de abril
de 1981



PLAN DE NEGOCIOS “CASA DE RETIRO: TU HOGAR ENTRE AMIGOS”

ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TITULACIÓN

que para obtener el Grado de

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

presenta

ANA BEATRIZ CHÁVEZ ARELLANO

Director

Dra. Adriana Laura Cruz y Corro Sánchez

Resumen

El envejecimiento es un efecto inminente en la población mundial y nacional, que ha mostrado un incremento considerable en las cifras de personas dentro de este grupo etario, para lograr una vejez plena, es necesario crear espacios que permitan el desarrollo y atención integral para ellos e indirectamente para sus familias. El plan de negocios para la casa de retiro "Tu hogar entre amigos", analizó los posibles riesgos y beneficios de emprender este negocio, tomando como base un inmueble ubicado en el pueblo mágico de Huauchinango Puebla, que, rodeado de naturaleza y tranquilidad, coadyuve a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores. Se presentan los resultados financieros con proyecciones para este proyecto, así como, su interpretación, acompañado de un estudio técnico, de mercado y de responsabilidad social, que en su conjunto analizaron todos los pormenores que surgen cuando deseas emprender, estableciendo objetivos para cada estudio, así como su respectivo impacto, financiero, social y ambiental.

Palabras clave: casa de retiro, vejez, envejecimiento saludable, ancianos, asilo.

Abstract

Aging is an imminent effect on the world and national population, which has shown a considerable increase in the numbers of people within this age group, to achieve full old age, it is necessary to create spaces that allow development and comprehensive care for them and indirectly for their families. The business plan for the retirement home "Your home among friends" analyzed the possible risks and benefits of starting this business, based on a property located in the magical town of Huauchinango Puebla, which, surrounded by nature and tranquility, helped to improve the quality of life of the elderly. The financial results with projections for this project are presented, as well as their interpretation, accompanied by a technical, market and social responsibility study, which as a whole analyzed all the details that

arise when you want to undertake, provide objectives for each study, as well as their respective financial, social and environmental impact.

Keywords: retirement home, old age, healthy aging, elderly, asylum.

Índice de Contenidos

| | |
|--|-----------|
| Resumen | 2 |
| Abstract | 2 |
| Contexto de la Idea de Emprendimiento | 6 |
| Por Qué Emprender | 6 |
| Para Qué Emprender | 9 |
| Objetivos del Emprendimiento..... | 11 |
| Contenido Del Plan De Negocios | 12 |
| Diseño de Modelo de Negocios y Planeación. | 12 |
| Planeación | 16 |
| Estudio técnico | 19 |
| Especificaciones del Servicio | 19 |
| Logotipo | 20 |
| Descripción de procesos | 21 |
| Identificación de Mobiliario y Equipo | 25 |
| Presupuesto de Mobiliario y Equipo | 31 |
| Depreciación de Mobiliario y Equipo | 33 |
| Recursos Humanos..... | 34 |
| Presupuesto de Personal Anual | 43 |
| Descripción de Instalaciones..... | 43 |
| Análisis de Localización del Proyecto y Layout | 45 |
| Presupuesto de Inversión Inicial..... | 47 |
| Capacidad técnica..... | 48 |
| Costo Unitario de Producción del Servicio | 48 |
| Estudio de mercado | 49 |
| Situación Actual de la Industria o Sector | 49 |

| | |
|--|-----------|
| Segmentación Cualitativa y Cuantitativa del Mercado Meta | 51 |
| Investigación de Mercado | 52 |
| Capacidad de Mercado | 55 |
| Análisis de la Competencia | 55 |
| Costing, Pricing y Canal de Distribución..... | 58 |
| Análisis de Precios..... | 58 |
| Presupuesto de Promoción y Publicidad..... | 59 |
| Estudio financiero..... | 61 |
| Análisis de Capacidad Técnica y de Mercado..... | 61 |
| Presupuesto de Ventas..... | 62 |
| Presupuesto de Costo Variable y Fijo por Servicio..... | 62 |
| Punto de Equilibrio..... | 63 |
| Estado de Resultados y Flujo Neto de Efectivo..... | 65 |
| Indicadores Financieros..... | 65 |
| Estudio de Responsabilidad Social..... | 69 |
| Acciones de Responsabilidad Social..... | 69 |
| Grupos de Interés de la Organización..... | 70 |
| Objetivo de Desarrollo Sostenible | 72 |
| Conclusiones | 72 |
| Referencias..... | 74 |
| Anexos..... | 77 |

Contexto de la Idea de Emprendimiento

El envejecimiento es parte del ciclo vital natural de los seres vivos, desde la perspectiva humana es considerada una etapa en la que el cuerpo sufre cambios degenerativos que, en la mayoría de los casos inhabilita o disminuye la capacidad del autocuidado, sin embargo, en la mente este cambio es procesado de una forma más lenta y la percepción del adulto mayor hacia sí mismo puede ser negativa o pesimista dando como resultado depresión o bajo autoestima en este grupo etario.

Por Qué Emprender

El ser humano presenta cambios físicos, psicológicos y sociales que se van mostrando a lo largo de los años, sin embargo, también existen teorías como la de Fernández Ballesteros (2011) en la cual menciona que, el desarrollo saludable de los adultos mayores está condicionado por una salud física óptima, afecto y reconocimiento positivo, así como su involucramiento social durante esta etapa de la vida, mismos que propician un envejecimiento exitoso.

Dicho lo anterior, es necesario gestionar la creación de espacios adecuados que permitan a los adultos mayores vivir un envejecimiento activo y de manera saludable, acompañados y apoyados de personas que dediquen el tiempo y esfuerzo suficiente para su bienestar, siendo estos espacios, una oportunidad para seguir desarrollándose como personas desde una perspectiva humana e integral, a través del fortalecimiento de las relaciones humanas y considerando siempre que la prevención de enfermedades y la promoción de la salud en sus distintas líneas durante toda la vida será factor clave para llegar con éxito a la etapa de la vejez.

De acuerdo con la OMS (2022), sus datos de proyección para el año 2030 en relación con las personas ubicadas dentro del rango de edad mayor a 60 años aumentará 40% en

relación con su situación actual, alcanzando los 1,400 millones de personas a nivel mundial dentro de este grupo etario.

En México, de acuerdo con el Consejo Nacional de Población (CONAPO, 2021), las estadísticas apuntan hacia el mismo resultado, mostrando un incremento en el año 2021 de 12 adultos mayores por cada 100 habitantes a 23 adultos mayores en la misma porción para 2050, duplicando la cifra actual que es de 15 millones de personas dentro de este rango de edad.

Estas tendencias se deben principalmente a la disminución en la tasa de natalidad y al aumento en la esperanza de vida de las personas por el desarrollo tecnológico, profesional y práctico en materia de salud. En México, los datos presentados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020) la esperanza de vida en las mujeres es de 78 años y para los hombres es de 72 años, lo que se convierte en la llamada “feminización de la vejez” que sería un tema muy productivo de investigación para estrategias futuras.

Teniendo en cuenta las proyecciones y datos anteriores, es necesario considerar como un reto la atención integral y especializada que se demanda para este sector de la población, que poco ha sido difundido y priorizado en las estrategias de gobernanza para México. Llegados a este punto, es de importancia mencionar, que existen autores que más adelante se referencian y que fueron desarrollando conceptos durante las últimas décadas asociados a los modelos de envejecimiento exitoso, activo o saludable, implementados en Estados Unidos y en la Unión Europea, como el caso de Rowe (1987) donde menciona que la ausencia de patologías es un indicador significativo para representar el envejecimiento con éxito.

Abundando en la historia de este concepto, es necesario enfatizar que, a partir de la década de los 60, a nivel mundial se difundió según Havighurst (1961) que, parte del envejecimiento con éxito se relaciona directamente a variables como la felicidad y la satisfacción de vida presente y pasada, unos meses después, este concepto fue vinculado al

abandono parcial de las actividades diarias y al distanciamiento social como parte de un proceso de envejecimiento sano, más tarde, se agregó la capacidad de adaptación al medio ambiente como característica de este grupo etario, dando como resultado que a finales de la década de los 90 surgiera la idea central del envejecimiento activo propuesta por Rowe y Kahn (1998), en la cual se involucra la parte médica como una ausencia de patología vinculado a una mayor funcionalidad dando así énfasis al contexto de los adultos mayores y no solo en su capacidad de adaptación (Petretto, 2016).

Finalmente, la OMS (2002) retomó el concepto de envejecimiento activo como: “El proceso en que se optimizan las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen” quedando vigente este concepto, que abarca el bienestar biológico, psicológico y social, pues el ser un adulto mayor es una etapa más en el ciclo de la vida y demuestra salud cuando hay ausencia de enfermedad, considerando sus capacidades óptimas para la realización de tareas de manera funcional e independiente, impactando incluso de manera positiva en su estado de ánimo.

La idea de envejecer activamente está relacionada a empoderar a las personas que se encuentran en esa etapa de sus vidas, pero también se considera importante que las personas de otras generaciones sean conscientes de lo útil y funcionales que siguen siendo los adultos mayores, el valorar a la familia a cualquier edad promueve la autoestima. Como lo ha indicado Molina et al (2022) en su análisis más reciente, la convivencia intergeneracional estimula la creatividad, así como el integrar a los adultos mayores a cursos, terapias y actividades que incentiven la salud cognitiva los hace aumentar su percepción de utilidad y de pertenencia con la sociedad.

Volviendo a la estadística, aunque la esperanza de vida haya incrementado (como número) la calidad de vida de las personas en realidad no ha sido así; la mayoría de los adultos mayores llegan a esta etapa con problemas de salud y deterioro en sus capacidades, en primer

lugar porque es un proceso biológico natural del cuerpo en el que las habilidades disminuyen y en segundo, porque al no estar preparados mentalmente para sobrellevar los cambios se generan problemas psicológicos, lo que se traduce en un ciclo vicioso degenerativo, llegando al punto de vivir con resignación, dentro y principalmente fuera del hogar pues al requerir atención especializada son institucionalizados o dicho de otra forma llevados a vivir a los llamados asilos.

De acuerdo con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO, 2018) estaban registrados 819 asilos y espacios de cuidado para adultos mayores, de los cuales el 85% son administrados por el sector privado y el 15% restante por el sector público y aunque todos los estados de la República Mexicana cuentan con estos espacios, la mayor concentración de ellos se ubica en Jalisco, Ciudad de México, Nuevo León, Chihuahua, Guanajuato, Michoacán, San Luis Potosí, Sonora y Yucatán.

Estos espacios de desarrollo, se han convertido en el albergue de una gran parte de la población de adultos mayores, que, para efectos de este plan de emprendimiento son considerados el punto medular de la vida en este sector de la población, considerando que su calidad de vida y su dependencia a cuidadores o enfermeros dentro de estos lugares, está determinada por factores externos e independientes como lo son: edad, estado nutricional, contexto familiar, social y demográfico, por lo tanto, estos lugares deben contar con personal altamente calificado y orientado a la atención de calidad de sus usuarios.

Para Qué Emprender

Retomando los puntos anteriores, es importante recalcar la ausencia actual de atención y programas dirigidos a aumentar la calidad de vida de los adultos mayores, por esta razón, se hace hincapié en los pronósticos y estadísticas que apuntan al incremento considerable en la población de más de 60 años, que notablemente requerirán de servicios, infraestructura,

productos y atención especializada y adaptada a sus necesidades desde una visión interdisciplinaria y principalmente humana.

Por otro lado, la idea de emprender radica en dos principales vertientes, que son:

La parte económica: viéndolo desde una perspectiva individual, para los inversionistas de cada proyecto, será crucial el conocer el retorno sobre su inversión realizada, lo cual involucra el tiempo para recuperar su inversión, la cantidad monetaria que obtendrán como ingreso cada periodo y la proyección del negocio a corto, mediano y largo plazo, y por otro lado, la perspectiva macroeconómica, ya que el hecho de pertenecer a uno de los 5,528,698 negocios censados en mayo 2022 por el INEGI aporta un beneficio grupal al promover y participar en el sector económico del país, que se traduce en: creación de empleos, proporción de un servicio hacia un sector determinado, satisfacción de necesidades de los clientes, aumento en la competitividad y productividad en ese sector y desarrollo de habilidades y competencias exigidas por el mercado meta.

Finalmente, desde la parte social, el hecho de participar no solo como un negocio rentable sino en la solución de un problema social, es el mayor beneficio intangible que puede obtenerse al ofrecer un servicio que ayude a mejorar la calidad de vida de las personas, que sin duda aporta un valor a la sociedad. Así como compartir de manera directa con el cliente el conocimiento y la experiencia sobre el negocio dando como resultado la satisfacción de ayudar y que en combinación con las aficiones profesionales se genera una conexión con el mundo a través de propuestas sostenibles e innovadoras.

El punto estratégico del éxito en un plan de negocios radica en: identificar hacia dónde diriges como emprendedor cada acción, tarea y responsabilidad inherente al negocio, el visualizar una meta logrará motivar a todos los involucrados en la ejecución del plan y obtener mejores resultados.

Objetivos del Emprendimiento

Los objetivos funcionan como guía de principio a fin para un correcto desarrollo de funciones, ya que será el punto clave y propósito de la organización y de sus integrantes.

General

Demostrar la viabilidad del plan de negocios de una casa de retiro para adultos mayores, a través del análisis técnico, de mercado, financiero y de responsabilidad social, para una toma de decisiones asertiva de este emprendimiento.

Particulares

Identificar las teorías que enmarcan el estudio de la vejez en relación con el envejecimiento de éxito, saludable o activo.

Diagnosticar la posibilidad de un emprendimiento en la ciudad de Huauchinango Puebla.

Realizar los estudios requeridos para un plan de negocios.

Contenido Del Plan De Negocios

La acción de planear es sinónimo de estructurar, diseñar, organizar e idear, de ahí la importancia de poder tener un plan de negocios, que nos permita visualizar de manera clara y concisa los pormenores para ejecutar un emprendimiento de la manera más visionaria posible. Además, esto permite tener un plan de acción ante las dificultades, así como la facilidad de corregir durante la planeación los posibles errores y ser una guía de estrategias a implementar para enfrentar las competencias que requiera el propio mercado.

Diseño de Modelo de Negocios y Planeación.

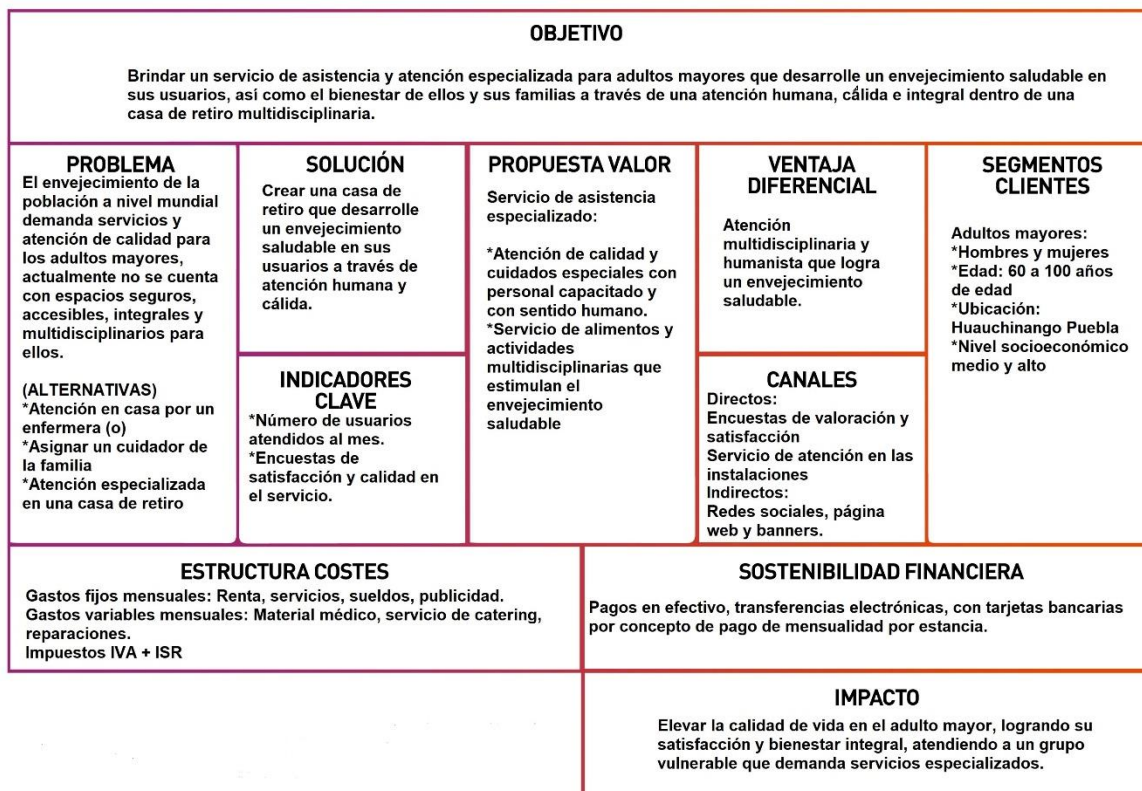
CANVAS es una herramienta de planificación visual y simplificada, diseñada por Alexander Osterwalder en 2004, que facilita la detección de puntos clave para una organización, dándole prioridad a los puntos que generan valor, subdividiéndolo en 9 bloques que participan dentro del proceso para brindar un producto o servicio final, los cuales son: segmento de clientes, alianzas clave, propuesta de valor, actividades, canales, flujo de ingresos, estructura de costos, recursos clave y relaciones con los clientes (Ferreira, 2016).

De acuerdo a Serrano (2017), esta herramienta ha sido adaptada por Rowan Yeoman y Dave Moskovitz, enfocándose a empresas que deseen generar un resultado más profundo y con motivación social, dando como resultado el Social Lean CANVAS, que involucra un sentido de innovación, atendiendo a las demandas de responsabilidad social, manteniendo la esencia del modelo CANVAS original y añadiendo dos bloques más a este, que son el objetivo y el impacto social, mismos que responden a las preguntas ¿por qué y para qué emprender? Que sirven de guía y motivación para la organización.

Es por ello, que este lienzo se elige para hacer el modelo de negocios de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”, misma que será objeto de un análisis de plan de negocios, pero que tiene como base el lienzo.

Figura 1

Modelo de negocio de casa de retiro “Tu hogar entre amigos” con metodología SOCIAL LEAN CANVAS.



Nota: El gráfico representa el modelo SOCIAL LEAN CANVAS de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”. Fuente: elaboración propia.

Objetivo

Brindar un servicio de asistencia y atención especializada para adultos mayores que desarrolle un envejecimiento saludable en sus usuarios, así como el bienestar de ellos y sus familias a través de una atención humana, cálida e integral dentro de una casa de retiro.

Dicho objetivo es la motivación y el servicio final que se busca brindar la casa de retiro, al ser un servicio se considera como algo no perecedero, sin almacenaje, intangible y heterogéneo ya que su entrega depende específicamente de la persona que lo esté realizando.

Segmentos de Clientes

Adultos mayores, hombres y mujeres de entre 60 y 100 años con disponibilidad de recibir el servicio en Huauchinango Puebla y que cuenten con un nivel socioeconómico medio o alto ya que se cobra una mensualidad fija por la atención que se brinde.

Problema

El envejecimiento de la población a nivel mundial demanda servicios de asistencia y atención personalizada para adultos mayores, debido a que en esa etapa de la vida se requiere de un servicio de apoyo para un envejecimiento saludable, la falta de espacios seguros, accesibles y adaptados para este sector de la población disminuye su calidad de vida, así como el bienestar integral y multidisciplinario.

Dentro de las alternativas de solución para la demanda de este servicio se encuentran:

Atención del adulto mayor en casa por parte de una enfermera (o) que en su mayoría son servicios de mayor costo y por horarios reducidos.

Asignar un cuidador que sea miembro de la familia, esto disminuye los costos, pero compromete el compromiso y dependencia de su cuidador que puede desencadenar en fatiga y problemas familiares.

Atención especializada y de calidad en un lugar que esté adaptado a las necesidades del adulto mayor logrando un envejecimiento saludable.

Proposición Única de Valor

Brindar un servicio de asistencia especializada, a través de atención de calidad y cuidados especiales con personal capacitado y con sentido humano con estímulos positivos. Acompañado de servicio de alimentos y actividades multidisciplinarias que estimule en ellos el envejecimiento saludable.

Solución

Crear una casa de retiro que desarrolle un envejecimiento saludable en sus usuarios a través de atención humanista y cálida. Este lugar al ser enfocado en un sector específico de la población crea para ellos un ambiente seguro, sano y amigable.

Canales

Directos: Servicio de atención dentro de las instalaciones y encuestas de valoración y satisfacción.

Indirectos: Redes sociales, página web y banner publicitarios.

Flujos de Ingreso

Pagos en efectivo, transferencias electrónicas y con tarjetas bancaria por concepto de pago de mensualidad por estancia en la casa de retiro.

Estructura de Costes

Gastos fijos: renta, servicios (luz, agua, internet, cable, gas), sueldos y publicidad.

Gastos variables: Material médico, servicio de catering, y reparaciones (mantenimiento), así como pago de impuestos (IVA e ISR).

Métricas Clave

Se puede conocer el alcance de los objetivos a través del número de usuarios atendidos al mes, así como en encuestas de satisfacción y calidad en el servicio.

Ventaja Diferencial

Brindar una atención multidisciplinaria y humanista que logre en los usuarios un envejecimiento saludable, impacto en el ámbito biológico, psicológico y social; de una manera integral se logrará el bienestar en el adulto mayor y la satisfacción del servicio para sus familias dentro de un espacio rodeado de naturaleza y tranquilidad.

Impacto

A nivel social, se refleja en elevar la calidad de vida en el adulto mayor, logrando su satisfacción y bienestar integral, atendiendo a un grupo vulnerable que demanda servicios especializados, esto impacta en el incremento de esperanza de vida para ellos y al mismo tiempo se genera una competencia justa al ofrecer un servicio demandado y con calidad.

Planeación

Considerando la planeación como el punto medular de un plan de negocios, se conceptualizan relevantes los siguientes asuntos.

Datos Generales de la Empresa

La casa de retiro “Tu hogar entre amigos” es un espacio creado para brindar una atención de calidad, humanista e innovadora para los adultos mayores, permeando en ellos el envejecimiento saludable logrando elevar su calidad de vida y bienestar, a través de actividades multidisciplinarias que complementen su estado físico, emocional y psicológico.

Nombre Comercial

“Tu hogar entre amigos,” que proyecta ser un lugar administrado por personas que no solo son cuidadores por una remuneración económica, sino personas que tienen pasión y amor por la atención gerontológica, logrando crear un ambiente amigable, sano, armónico y positivo para los usuarios.

Razón o Denominación Social

Al ser una persona física sin socios inversionistas, el nombre de registro ante el Servicio de Administración Tributaria será el de ANA BEATRIZ CHAVEZ ARELLANO, así como para fines legales y administrativos.

Objetivos de la empresa

Brindar asistencia y atención de calidad a los adultos mayores usuarios de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”.

Brindar servicio de alimentos a los usuarios de la casa de retiro bajo un esquema nutritivo y orgánico.

Implementar actividades enfocadas a los adultos mayores que promuevan su bienestar físico, psicológico y social.

Lograr un envejecimiento saludable en los usuarios a través de estímulos positivos de manera multidisciplinaria.

Misión

Brindar atención de calidad y cuidados a los adultos mayores, que permitan lograr un envejecimiento saludable acompañados de libertad e inclusión, teniendo como base el humanismo y el respeto hacia el prójimo.

Visión

En sentido a la Agenda 2030 promovida por la ONU, ser un referente de atención y cuidados hacia los adultos mayores basados en la dignidad, igualdad y el respeto, promoviendo oportunidades equitativas de desarrollo en un ambiente sano y seguro, transformando sus vidas con estímulos positivos.

Valores

Respeto, Responsabilidad, Igualdad, Compromiso y Colaboración.

Estudio técnico

El estudio técnico dentro de un plan de negocios de acuerdo con Baca (2013), tiene como objetivo, determinar la estructura de la empresa desde una visión física y administrativa, con el fin de contar con los recursos humanos, financieros y materiales suficientes para brindar un servicio de calidad en óptimas condiciones para la organización y los clientes.

Además, esto permitirá tener procesos enfocados a la agilidad y eficiencia al momento de ejecutarlos, así como, analizar previamente la capacidad correcta de la casa de retiro y establecer sus objetivos e indicadores de calidad en el servicio. En otras palabras, un estudio técnico permitirá un análisis previo para demostrar si el proyecto de inversión es viable o no, coadyuvado de la selección de la mejor de las alternativas disponibles para los inversionistas.

Especificaciones del Servicio

“Tu hogar entre amigos”, es una casa de retiro cuyo objetivo es asistir y apoyar el proceso de envejecimiento de los adultos mayores, apoyados de actividades integrales y holísticas que permitan una sana convivencia y de un espacio acondicionado físicamente para disfrutar de cada actividad y tarea de esparcimiento, así como, del personal calificado y certificado para la atención a sus necesidades.

Este proyecto, surge de la demanda de un servicio de asistencia para un grupo etario específico, que requiere cuidados y actividades puntuales a su edad, además de que las proyecciones estadísticas para la población mundial y nacional dentro de este rango de edad van en aumento, por lo tanto, es un servicio que busca cubrir un servicio demandado en el presente y con una visión a largo plazo, estar cubriendo un servicio de primera necesidad dentro de algunos años.

“Tu hogar entre amigos”, busca impactar de manera positiva el mercado de casas de retiro, ofreciendo un servicio con sentido humanista, que ofrezca el nivel de atención de calidad requerido de una manera innovadora y hospitalaria.

Logotipo

Como se puede observar, la representación gráfica de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos” está compuesta de letras e imágenes, por una parte, menciona puntualmente el nombre de la organización, así como el giro al que pertenece (casa de retiro), por otra parte, al centro del logotipo se encuentran dos adultos mayores, un hombre y una mujer, que representan la igualdad de condiciones de atención para cada género, así como del grupo etario al que está enfocado el servicio.

Los adultos se ubican en un ambiente natural, que hace referencia al lugar donde se desea instalar la organización, cumpliendo la función de un envejecimiento saludable, rodeado de actividades al aire libre y de escenarios orgánicos.

Los colores utilizados dentro del logotipo son colores relacionados a la salud, como lo son el azul y el blanco, así como de símbolos de vitalidad como las nubes y el sol; la tipografía utilizada no cuenta con serifa, haciendo referencia a la creatividad y la atención no tradicional que se busca.

Figura 2

Logotipo de casa de retiro “Tu hogar entre amigos”



Nota: El gráfico representa el logotipo de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”. Fuente: elaboración propia.

Descripción de procesos

Dentro de la organización se cuenta con dos procesos principales para su funcionamiento óptimo, los cuales son: el ingreso y egreso de usuarios a la institución, así como la estancia diaria dentro de la organización, ambos son descritos y plasmados en gráficos a continuación.

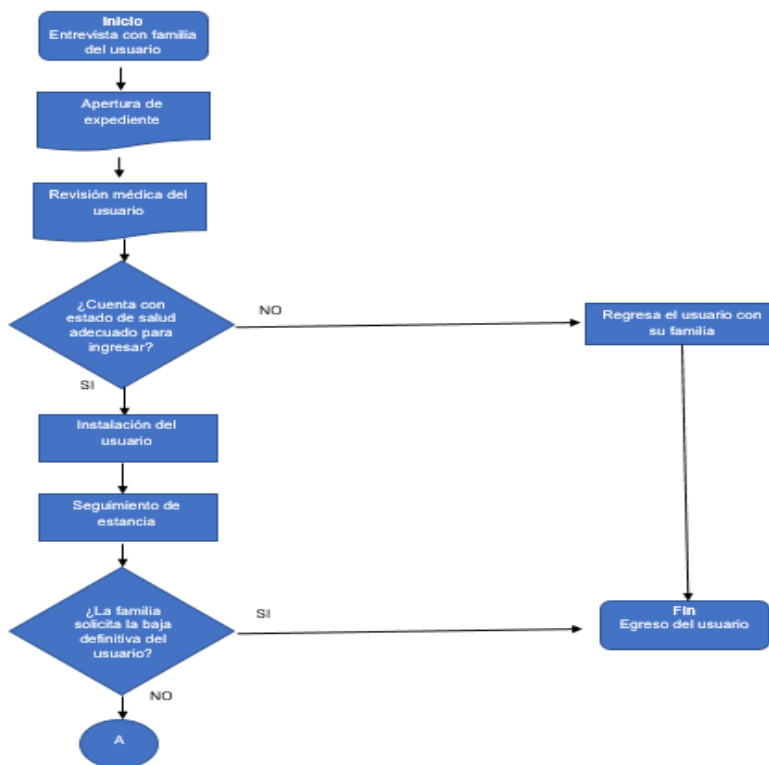
Descripción del Proceso de Ingreso y Egreso de Usuarios

1. Entrevista con la familia del usuario. Se realiza una visita previa por parte de la familia interesada a la casa de retiro, con el objetivo de que conozca las

- instalaciones, mostrarle las habitaciones disponibles, indicar costos, requisitos y reglamento.
2. Apertura de expediente. Al término de la visita se abre un expediente a nombre del paciente con los documentos correspondientes, así como, la firma de carta responsiva y declaración de constancia de buena salud y/o condición médica del usuario.
 3. Revisión médica del usuario. Se realiza el ingreso del paciente, en compañía de la familia y el geriatra, para corroborar su estado de salud y se incorpora este dictamen a su expediente.
 4. Instalación del usuario. El usuario pasa a las instalaciones de la casa de retiro y se ubica su equipaje en la habitación correspondiente.
 5. Seguimiento de estancia. La familia puede visitar al usuario una vez por semana, en caso de solicitar salida de la casa de retiro tiene que incluir autorización previa.
 6. Egreso del usuario. En caso de solicitar su baja definitiva, tendrán que contar con las mensualidades vigentes y firma de carta de motivos, así como de autorización, junto a una valoración médica realizada por el geriatra de la institución.

Figura 3

Diagrama de flujo del proceso de ingreso y egreso de usuarios



Nota: El gráfico representa el proceso de ingreso y egreso de un usuario a la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”. Fuente: elaboración propia.

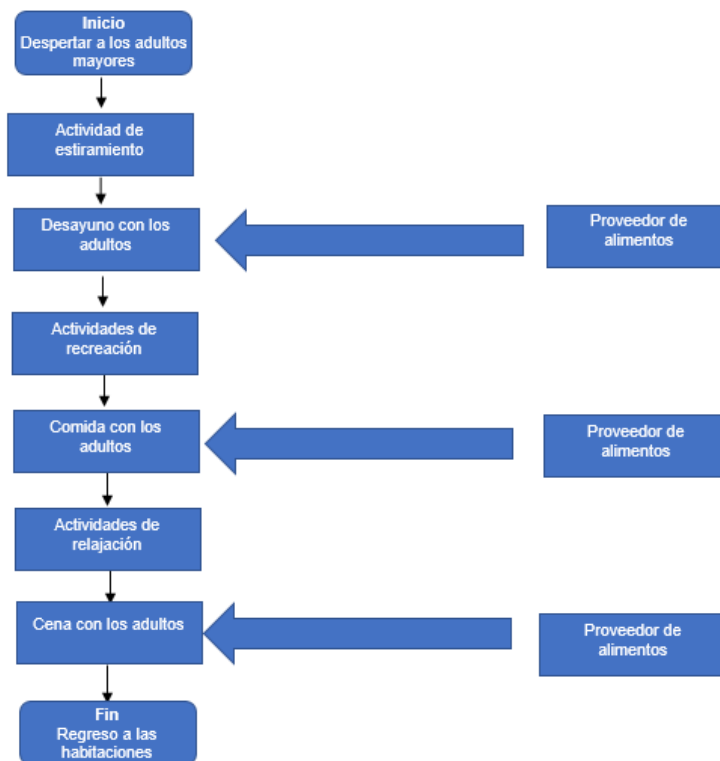
Descripción del Proceso de Estancia Diaria de Usuarios

1. Despertar a los adultos. El personal autorizado de la casa de retiro asiste a cada habitación, para verificar que los adultos se encuentren bien, tomar sus signos vitales y para apoyarlos a levantarse y salir de sus habitaciones.
2. Actividad de estiramiento. En el área del jardín se realiza un estiramiento con todos los adultos mayores y el fisioterapeuta para iniciar actividades, así como actividad de salud.

3. Desayuno con los adultos. En el área de comedor se sirve el desayuno con las especificaciones del día, apoyados del personal de la institución.
4. Actividades de recreación. Se realizan durante el día las actividades de recreación correspondientes al horario y a las condiciones de cada adulto mayor.
5. Comida con los adultos. En el área de comedor, se sirve la comida con las especificaciones del día, apoyados del personal de la institución.
6. Actividades de relajación. Se realizan durante la tarde - noche las actividades de relajación, correspondientes al horario y a las condiciones de cada adulto mayor.
7. Cena con los adultos. En el área de comedor, se sirve la cena con las especificaciones del día, apoyados del personal de la institución, cerrando el día con un mensaje de buenas noches.
8. Regreso a las habitaciones. El personal autorizado de la casa de retiro asiste a cada habitación, para verificar que los adultos regresen con bien y para apoyarlos a acostarse y dormir en sus habitaciones.

Figura 4

Diagrama de flujo del proceso de estancia diaria de usuarios





Nota: El gráfico representa el proceso de estancia diaria de un usuario en la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”. Fuente: elaboración propia.





Identificación de Mobiliario y Equipo

El mobiliario y equipo presentados en la tabla 1, son considerados para su uso dentro del proceso de ingreso y egreso de un usuario, así como, el de estancia diaria dentro de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”.




Tabla 1



Tabla de identificación de mobiliario y equipo



| Proceso | Mobiliario y equipo | Proveedor | Precio y Garantía | Requerimiento de energía o recurso humano |
|---------|---|--|----------------------|---|
| IE |  Laptop HP Pavilion 14-dv0501 | Walmart https://www.walmart.com.mx/computadoras/laptops/todas-las-laptops/laptop-hp-14-dv0501-intel-core-i5-gen-11th-8gb-ram-256gb-ssd-rosa_00019606818451?qclid=CjwKCAiAyfybBhBKEiwAgtB7fIGLoDnm1zBrCpVV4gjax-WDzW5IScMTDEW8Jx7aUp0pIEevaOjClhoCJwsQAvD_BwE | \$17,999.00 1 año | 19.5V / 1 administrativo |
| ED |  Slim Fit Elliptical | Inova https://www.inova.com.mx/sit-fit-elliptical | \$5865.00 30 días | 100-240V / 1 fisioterapeuta |
| ED |  Caminadora eléctrica Centurfit | Elektra https://www.elektra.mx/caminadora-electrica-1-25-hp-plegable-centurfit-1500306891/p?srsltid=AYJSbAdP3ljre5lmjQYHVv7mrCWu3Ggqk_Eu4ToQM6bT49Q7HfSCDI7_GDw | \$5299.00 30 días | 110 V / 1 fisioterapeuta |

| Proceso | Mobiliario y equipo | Proveedor | Precio y Garantía | Requerimiento de energía o recurso humano |
|---------|---|--|------------------------------|---|
| ED |  <p>Cocina integral Genova</p> | <p>Coppel</p> <p>https://www.coppel.com/cocina-integral-genova-chocolate-241-cm-pm-3098693?gclid=CjwKCAiAyfybBhBKEiwAgtB7fv3lyJDXjYSXZa6hc7F53c9L_v5NVrr_vNXNRJwBccOjhii6yNhJBoC4vcQAvD_BwE</p> | <p>\$10799.00 2 años</p> | N/A |
| ED |  <p>Pantalla Samsung 43"</p> | <p>Coppel</p> <p>https://www.coppel.com/pantalla-led-samsung-43-pulgadas-full-hd-smart-tv-un43t5300afxzx-pm-2652393?gclid=CjwKCAiAyfybBhBKEiwAgtB7fsxvKn6dOyrPC10gkzOeyZC5B3Mfi-RrkX7AlhdRUue0mEGnVmUSxoC2l0QAvD_BwE</p> | <p>\$6999.00 1 año</p> | AC110-120V |
| ED |  <p>Recámara Vintage</p> | <p>INCASSA</p> <p>https://incassa.mx/producto/recamara-vintage-modelo-costa-rica/</p> | <p>\$7990.00</p> | N/A |
| ED |  <p>Comedor 6 plazas</p> | <p>Coppel</p> <p>https://www.coppel.com/comedor-alicia-con-6-sillas-pm-3438463?gclid=Cj0KCQiAj4ecBhD3ARIsAM4Q_jHZUNOhiLvx8t4gQhPJ4MZfmg_WbM-CRojYr6-re43depc8jnE3lMaAn4oEALw_wcB</p> | <p>\$5999.00 2 años</p> | N/A |

| Proceso | Mobiliario y equipo | Proveedor | Precio y Garantía | Requerimiento de energía o recurso humano |
|---------|--|---|---------------------------------|---|
| IE |  <p>Recepción</p> | <p>Royal Office</p> <p>https://royaloffice.com.mx/producto/rla-150-recepcion-logan-configuracion-1/?gclid=Cj0KCQiAj4ecBhD3ARIsAM4Q_jEC6KXNgT9EICMPVurjmr8wiWD5ExiwBUue0H7QDrL_RW5xKBbPrWQaAkGUEALw_wcB</p> | <p>\$11,345.00</p> <p>1 año</p> | <p>1</p> <p>administrativo</p> |
| IE |  <p>Silla ejecutiva</p> | <p>Walmart</p> <p>https://www.walmart.com.mx/muebles/escritorios-y-muebles-de-oficina/sillas-de-oficina/silla-de-oficina-mainstays-tipo-ejecutiva-con-inclinacion-negro_00693912739939?gclid=Cj0KCQiAj4ecBhD3ARIsAM4Q_jGq31VNtVb_PUkJpaCKIkSUAHsNuMA_83LLYDB4t6NlvNcW4-NZpUaAt7rEALw_wcB</p> | <p>\$1790.00</p> <p>30 días</p> | <p>1</p> <p>administrativo</p> |

| Proceso | Mobiliario y equipo | Proveedor | Precio y Garantía | Requerimiento de energía o recurso humano |
|---------|---|---|----------------------|---|
| ED |  Estufa Mabe | Soriana https://www.soriana.com/estufa-de-piso-30-pulg-mabe-em7620bais1-silver/11532359.html?gclid=Cj0KCQiAj4ecBhD3ARIsAM4Q_jFPHmU3ImbpV73KhgNg7K09grYJXjFyuEDh-xlkmEjCNWBU-AthnqkaAgJwEALw_wcB | \$5799.00 | 1 administrativo |
| ED |  Refrigerador Mabe | Walmart https://www.walmart.com.mx/linea-blanca/refrigeradores-y-congeladores/refrigeradores/refrigerador-automatico-210-l-grafito-mabe-rma210pxmrg0_00075763835287?gclid=Cj0KCQiAj4ecBhD3ARIsAM4Q_jGDB6RWOouJTEGhrs73Kn61smoAMiJjKZg78aSnHUQvTQOyZN8XI_MaApNZEALw_wcB | \$6579.00 1 año | 115-220V 1 administrativo |
| ED |  Silla de ruedas | Bodega Aurrera https://www.bodegaurrera.com.mx/farmacia-y-cuidado-de-la-salud/equipo-ortopedico/sillas-de-ruedas/silla-de-ruedas-plegable-medico-nanofort-llanta-todo-terreno_00750228145347?gclid=Cj0KCQiAj4ecBhD3ARIsAM4Q_jGlv0AanucRoNUCP07raoHo8V2ycLH1dhSZM12dCguSucjfNin-4JYaAsD7EALw_wcB | \$2749.00 3 meses | N/A |

| Proceso | Mobiliario y equipo | Proveedor | Precio y Garantía | Requerimiento de energía o recurso humano |
|---------|---|--|---------------------|---|
| ED |  <p>Adaptador cama</p> | <p>Amazon</p> <p>https://www.amazon.com.mx/UFFD-Seguridad-Discapacitados-Ajustable-Minusvalido/dp/B09JLXPWDW/ref=asc_df_B09JLXPWDW/?tag=gledskshopmx-20&linkCode=df0&hvadid=576102062575&hvp os=&hvnetw=g&hvr and=12053396779212468826&hvpone=&hvptwo=&hvgmt=&hvdev=c&hvdv cmdl=&hvlocint=&hvl ocphy=9073959&hvtarg id=pla-1646243146048&th=1</p> | \$3850.00 | N/A |
| ED |  <p>Adaptador baño</p> | <p>Walmart</p> <p>https://www.walmart.com.mx/ferreteria/plomeria-y-bano/accesorios-de-plomeria/chasis-de-seguridad-para-bano-brazos-ayuda-wc-super-confort-sc673l_00750227668262?qclid=Cj0KCQiAj4ecBhD3ARIsAM4Q_jHc-OzsM3aN3SAJvJky5XcrFijbTOO50qOFiiyLULSN9BzoSdkFJH4aAndJEALw_wcB</p> | \$819.00 6 meses | N/A |

| Proceso | Mobiliario y equipo | Proveedor | Precio y Garantía | Requerimiento de energía o recurso humano |
|---------|---|--|----------------------|---|
| ED |  Adaptador regadera | Walmart https://www.walmart.com.mx/bebes/juguetes-y-estimulacion-temprana/accesorios-y-juguetes-de-bano/barras-seguridad-bano-agarradera-50cm-2pzas-nanofort-discapitados-pasamanos-acero-inoxidable_00750230691025?gclid=Cj0KCQiAj4ecBhD3ARIsAM4Q_jGFmSrZ16ieM-YZZfWJDfLv6RtDV8MCkOabek4Nms2Y1rFv6qGI_waAmP4EALw_wcB | \$439.00 3 meses | N/A |
| ED |  Sala Esquinera | Coppel https://www.coppel.com/sala-esquinera-san-telmo-contemporanea-2-piezas-pm-4092963?gclid=Cj0KCQiAj4ecBhD3ARIsAM4Q_jHYE9MPLvGnY1LZHBeu861ueI9vbiOEX5M1EXU1xcPIGATvgX1ACbgaAnxVEALw_wcB | \$12799.00 2 años | N/A |

Nota: La tabla 1 representa el mobiliario y equipo utilizados dentro de los procesos: IE que hace referencia al ingreso y egreso de usuarios y el ED que hace referencia a la estancia diaria de usuarios dentro de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”. Fuente: elaboración propia.

Presupuesto de Mobiliario y Equipo

El mobiliario y equipo presentados en la tabla 2, son considerados para su uso dentro del proceso de ingreso y egreso de un usuario, así como, el de estancia diaria dentro de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”.

Tabla 2*Tabla de presupuesto de mobiliario y equipo*

| Actividad | Descripción | Identificación de mobiliario y equipo | Unidad | Cantidad | Precio unitario | Costo unitario | Costo total |
|---|---|---------------------------------------|----------|----------|-----------------|----------------|-------------|
| Elaborar expedientes de usuarios / Llevar contabilidad y proceso administrativo | Alto:1.7cm Ancho:21.66cm Largo: 32.5cm Peso: 1.4kg | Laptop HP | Pieza | 1 | \$17999 | \$17999 | \$17999 |
| Actividades recreativas de usuarios | Alto:44.5cm Ancho:38.5cm Largo: 25cm Peso: 6.2kg | Slim Fit Elliptical | Pieza | 1 | \$5865 | \$5865 | \$5865 |
| Actividades recreativas de usuarios | Alto:117cm Ancho:59cm Largo: 125.5cm Peso: 25kg | Caminadora eléctrica Centurfit | Pieza | 1 | \$5299 | \$5299 | \$5299 |
| Preparación de alimentos y bebidas | Total: 240cm | Cocina integral | Integral | 1 | \$10799 | \$10799 | \$10799 |
| Actividades recreativas de usuarios | Alto:56cm Ancho:7.5cm Largo: 98cm | Pantalla LED | Pieza | 2 | \$6999 | \$6999 | \$13998 |
| Alojamiento de usuarios | Matrimonial con cabecera, cajonera y burós | Recámara vintage | Conjunto | 18 | \$7990 | \$7990 | \$143820 |
| Alimentación de usuarios | Alto:76cm Ancho:89cm Largo: 150cm | Comedor con 6 sillas | Conjunto | 4 | \$5999 | \$5999 | \$23996 |
| Recepción y proceso administrativo | Alto:46cm Ancho:54cm Largo: 150cm | Recepción | Pieza | 1 | \$11345 | \$11345 | \$11345 |
| Recepción y proceso administrativo | Alto:115cm Ancho:61cm Largo: 60cm Peso: 12.5kg | Silla ejecutiva de oficina | Pieza | 1 | \$1790 | \$1790 | \$1790 |
| Preparación de alimentos | Alto:108.5cm Ancho:76.6cm Largo: 76cm Peso: 36.5kg | Estufa Mabe | Pieza | 1 | \$5799 | \$5799 | \$5799 |

| Actividad | Descripción | Identificación de mobiliario y equipo | Unidad | Cantidad | Precio unitario | Costo unitario | Costo total |
|--|---|---------------------------------------|----------|----------|-----------------|----------------|-------------|
| Preparación de alimentos | Alto:125cm Ancho:55cm Largo: 58cm Peso: 40kg | Refrigerador Mabe | Pieza | 1 | \$6579 | \$6579 | \$6579 |
| Traslado y asistencia de usuarios | Alto:87cm Ancho:88cm Largo: 67cm Peso: 15kg | Silla de ruedas plegable | Pieza | 2 | \$2749 | \$2749 | \$5498 |
| Apoyo y asistencia de usuarios | Alto: 40cm Ancho:10cm Largo: 140cm Peso: 3kg | Barandales de adaptación a cama | Pieza | 2 | \$3850 | \$3850 | \$7700 |
| Apoyo y asistencia de usuarios | Alto: 50cm Ancho: 54cm Largo: 67cm Peso: 1kg | Chasis de adaptación a wc | Pieza | 2 | \$819 | \$819 | \$1638 |
| Apoyo y asistencia de usuarios | Alto: 6.5cm Ancho: 6.5cm Largo: 50cm Peso: 0.8kg | Barra de adaptación a regadera | Pieza | 4 | \$439 | \$439 | \$1756 |
| Actividades de relajación y estancia de usuarios | Alto: 89cm Ancho: 214cm Largo: 264cm | Sala esquinera de 2 piezas | Conjunto | 1 | \$12799 | \$12799 | \$12799 |
| Total | | | | | | | \$276680 |

Nota: La tabla 2, representa el presupuesto del mobiliario y equipo utilizados dentro de las actividades administrativas, operativas y técnicas para un óptimo funcionamiento de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”. Fuente: elaboración propia.

Depreciación de Mobiliario y Equipo

El porcentaje de depreciación del mobiliario y equipo presentados en la tabla 3 son tomados de la Ley del Impuesto Sobre la Renta en su Artículo 34. (Servicio de Administración Tributaria, 2022)

Tabla 3*Tabla de depreciación de mobiliario y equipo*

| Concepto | Fecha de adquisición | MOI | %Depreciación | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 | Depreciación | Valor de rescate |
|--------------------------------|----------------------|----------------------|---------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|
| Laptop HP | 25/11/2022 | \$ 17,999.00 | 30% | \$ 5,399.70 | \$ 5,399.70 | \$ 5,399.70 | \$ 1,799.90 | \$ - | \$ 17,999.00 | \$ - |
| Slim Fit Elíptico | 25/11/2022 | \$ 5,865.00 | 10% | \$ 586.50 | \$ 586.50 | \$ 586.50 | \$ 586.50 | \$ 586.50 | \$ 2,932.50 | \$ 2,932.50 |
| Caminadora eléctrica Centurfit | 25/11/2022 | \$ 5,299.00 | 10% | \$ 529.90 | \$ 529.90 | \$ 529.90 | \$ 529.90 | \$ 529.90 | \$ 2,649.50 | \$ 2,649.50 |
| Cocina integral | 25/11/2022 | \$ 10,799.00 | 10% | \$ 1,079.90 | \$ 1,079.90 | \$ 1,079.90 | \$ 1,079.90 | \$ 1,079.90 | \$ 5,399.50 | \$ 5,399.50 |
| Pantalla LED | 25/11/2022 | \$ 13,998.00 | 10% | \$ 1,399.80 | \$ 1,399.80 | \$ 1,399.80 | \$ 1,399.80 | \$ 1,399.80 | \$ 6,999.00 | \$ 6,999.00 |
| Recámara vintage | 25/11/2022 | \$ 143,820.00 | 10% | \$ 14,382.00 | \$ 14,382.00 | \$ 14,382.00 | \$ 14,382.00 | \$ 14,382.00 | \$ 71,910.00 | \$ 71,910.00 |
| Comedor y sillas | 25/11/2022 | \$ 23,996.00 | 10% | \$ 2,399.60 | \$ 2,399.60 | \$ 2,399.60 | \$ 2,399.60 | \$ 2,399.60 | \$ 11,998.00 | \$ 11,998.00 |
| Recepción | 25/11/2022 | \$ 11,345.00 | 10% | \$ 1,134.50 | \$ 1,134.50 | \$ 1,134.50 | \$ 1,134.50 | \$ 1,134.50 | \$ 5,672.50 | \$ 5,672.50 |
| Silla ejecutiva | 25/11/2022 | \$ 1,790.00 | 10% | \$ 179.00 | \$ 179.00 | \$ 179.00 | \$ 179.00 | \$ 179.00 | \$ 895.00 | \$ 895.00 |
| Estufa | 25/11/2022 | \$ 5,799.00 | 10% | \$ 579.90 | \$ 579.90 | \$ 579.90 | \$ 579.90 | \$ 579.90 | \$ 2,899.50 | \$ 2,899.50 |
| Refrigerador | 25/11/2022 | \$ 6,579.00 | 10% | \$ 657.90 | \$ 657.90 | \$ 657.90 | \$ 657.90 | \$ 657.90 | \$ 3,289.50 | \$ 3,289.50 |
| Silla de ruedas | 25/11/2022 | \$ 5,498.00 | 10% | \$ 549.80 | \$ 549.80 | \$ 549.80 | \$ 549.80 | \$ 549.80 | \$ 2,749.00 | \$ 2,749.00 |
| Barandales | 25/11/2022 | \$ 7,700.00 | 10% | \$ 770.00 | \$ 770.00 | \$ 770.00 | \$ 770.00 | \$ 770.00 | \$ 3,850.00 | \$ 3,850.00 |
| Chasis | 25/11/2022 | \$ 1,638.00 | 10% | \$ 163.80 | \$ 163.80 | \$ 163.80 | \$ 163.80 | \$ 163.80 | \$ 819.00 | \$ 819.00 |
| Barra regadera | 25/11/2022 | \$ 1,756.00 | 10% | \$ 175.60 | \$ 175.60 | \$ 175.60 | \$ 175.60 | \$ 175.60 | \$ 878.00 | \$ 878.00 |
| Sala | 25/11/2022 | \$ 12,799.00 | 10% | \$ 1,279.90 | \$ 1,279.90 | \$ 1,279.90 | \$ 1,279.90 | \$ 1,279.90 | \$ 6,399.50 | \$ 6,399.50 |
| Total | | \$ 276,680.00 | | \$ 31,267.80 | \$ 31,267.80 | \$ 31,267.80 | \$ 27,668.00 | \$ 25,868.10 | \$ 147,339.50 | \$ 129,340.50 |

Nota: La tabla 3, representa la depreciación del mobiliario y equipo utilizados dentro de las actividades administrativas, operativas y técnicas para un óptimo funcionamiento de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”. Fuente: elaboración propia.

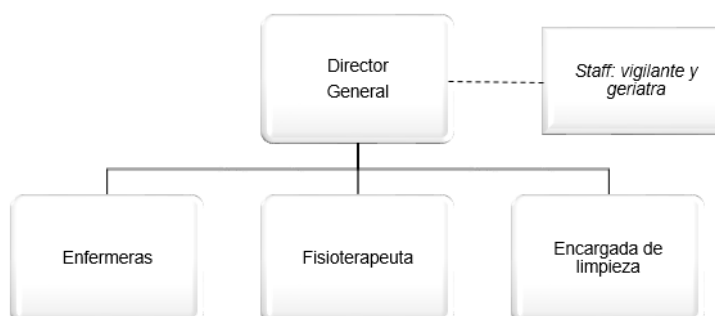
Recursos Humanos

Considerando la capacidad física de atención del inmueble de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”, se ha establecido que el servicio de vigilancia y de geriatría sean contratados por honorarios, es decir externo a la organización, ya que los servicios especializados se brindan con mayor calidad de esta forma.

Organigrama

Figura 5

Organigrama del personal de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”



Nota: El gráfico representa el organigrama de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos” considerando al personal de staff como pago por honorarios. Fuente: elaboración propia.

Descripción y Perfil de Puestos

I. INFORMACIÓN GENERAL: Director general

| | |
|---|--|
| Título del Puesto: | Director general |
| Área a la que reporta: | N/A |
| Reporta a: (puesto) | N/A |
| Puestos que le reportan directamente: | Fisioterapeuta, Enfermera, Encargada de limpieza |
| Total de personas supervisadas directa e indirectamente | Directa 7 |
| Fecha de elaboración: | 25 de noviembre de 2022 |
| Fecha de actualización: | 25 de noviembre de 2022 |

II. OBJETIVO DEL PUESTO:

Supervisar, coordinar y controlar las tareas administrativas, técnicas y operativas para un óptimo funcionamiento a nivel ejecutivo dentro de la organización, logrando a través del liderazgo y el sentido humanista un ambiente laboral y funcional de calidad.

III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CLAVES:

- Coordinar y asignar las tareas de cada colaborador
- Organizar y dirigir actividades enfocadas a un envejecimiento activo
- Supervisar que las actividades dentro de la organización seas ejecutadas con sentido humanista
- Gestionar alianzas estratégicas para lograr mejorar el servicio y el funcionamiento interno y externo de la organización
- Responder resiliente y proactiva a incidencias dentro de la organización

- Formar un equipo de trabajo responsable, unido y armónico

Todas las funciones y responsabilidades descritas son enunciativas y NO limitativas

IV. RETOS MÁS IMPORTANTE DEL PUESTO

- Lograr el éxito empresarial
- Asegurar una estancia de calidad de cada usuario
- Asegurar el objetivo de ahorros anuales.
- Participar en la implementación de actividades de mejora

V. COMPETENCIAS DEL PUESTO:

| COMPETENCIAS FUNCIONALES | NIVEL |
|----------------------------------|-------|
| Visión y pensamiento estratégico | Alto |
| Capacidad de Análisis y síntesis | Alto |
| Comunicación Oral y Escrita | Alto |
| Sentido de Urgencia | Alto |
| Solución de Problemas | Alto |
| Capacidad de negociación | Alto |
| Relaciones Interpersonales | Alto |
| Trabajo bajo presión | Alto |
| Auto dirigido | Alto |
| Proactividad | Alto |
| Tolerancia a la Frustración | Alto |
| Organización | Alto |
| Administración del tiempo | Alto |
| Adaptabilidad al cambio | Alto |

NIVELES DE DOMINIO DE COMPETENCIAS:

| | |
|---------|---|
| 1 Alto | El puesto requiere del DOMINIO en el conocimiento y aplicación de dicha habilidad para realizar sus funciones. |
| 2 Medio | El puesto requiere del conocimiento y aplicación de dicha habilidad en ALGUNAS de sus funciones. |
| 3 Bajo | El puesto requiere de un MÍNIMO conocimiento y aplicación de dicha habilidad para alcanzar el logro de sus funciones. |

VI. CONOCIMIENTOS / SKILLS:

| CONOCIMIENTOS REQUERIDOS | NIVEL |
|--------------------------|-------|
| Atención al usuario | Alto |
| Contabilidad | Alto |
| Primeros auxilios | Alto |

NIVELES DE DOMINIO DE COMPETENCIAS:

| | |
|---------|---|
| 1 Alto | El puesto requiere del DOMINIO en el conocimiento y aplicación de dicha habilidad para realizar sus funciones. |
| 2 Medio | El puesto requiere del conocimiento y aplicación de dicha habilidad en ALGUNAS de sus funciones. |
| 3 Bajo | El puesto requiere de un MÍNIMO conocimiento y aplicación de dicha habilidad para alcanzar el logro de sus funciones. |

VII. PERFIL DEL PUESTO: **Director general**

CARACTERISTICAS GENERALES:

| | |
|-------------------------|------------|
| Sexo: | Indistinto |
| Edad Requerida (rango): | Indistinto |

ESCOLARIDAD & AREAS DE CONOCIMIENTO:

| | |
|--|---|
| Carrera genérica: | Administrador de empresas, administrador de instituciones, Ing. en negocios. |
| Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización) | Maestría en administración de empresas Manejo de redes Uso de SAP Ingles al 70% (B1) |
| Nivel de Estudio requeridos y grado de avance: | Licenciatura |
| Áreas de experiencia y años requeridos: | Administración 4 años. Atención al cliente 1 año. |

I. INFORMACIÓN GENERAL: **Enfermera**

| | |
|---|-------------------------|
| Título del Puesto: | Enfermera |
| Área a la que reporta: | Administración |
| Reporta a: (puesto) | Director General |
| Puestos que le reportan directamente: | Ninguno |
| Total de personas supervisadas directa e indirectamente | 0 |
| Fecha de elaboración: | 25 de noviembre de 2022 |
| Fecha de actualización: | 25 de noviembre de 2022 |

II. OBJETIVO DEL PUESTO:

Asistir y acompañar a los adultos mayores a sus actividades de recreación y relajación bajo un esquema de envejecimiento saludable.

III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CLAVES:

- Toma de signos vitales diarios de adultos mayores
- Acompañamiento a adultos para realización de actividades diarias
- Brindar primeros auxilios cuando el caso lo requiera
- Auxiliar al geriatra para realizar valoraciones médicas
- Apoyo en logística y organización de actividades diarias de adultos mayores

Todas las funciones y responsabilidades descritas son enunciativas y NO limitativas

IV. RETOS MÁS IMPORTANTE DEL PUESTO

- Asegurar una estancia de calidad de cada usuario
- Asegurar condiciones de salud óptimas de los usuarios
- Participar en la implementación de actividades de mejora

V. COMPETENCIAS DEL PUESTO:

| COMPETENCIAS FUNCIONALES | NIVEL |
|----------------------------------|-------|
| Visión y pensamiento estratégico | Medio |
| Capacidad de Análisis y síntesis | Medio |
| Comunicación Oral y Escrita | Medio |
| Sentido de Urgencia | Alto |
| Solución de Problemas | Alto |
| Capacidad de negociación | Alto |
| Relaciones Interpersonales | Alto |
| Trabajo bajo presión | Alto |
| Auto dirigido | Alto |
| Proactividad | Alto |
| Tolerancia a la Frustración | Medio |
| Organización | Alto |
| Administración del tiempo | Bajo |
| Adaptabilidad al cambio | Medio |

NIVELES DE DOMINIO DE COMPETENCIAS:

| | |
|---------|---|
| 1 Alto | El puesto requiere del DOMINIO en el conocimiento y aplicación de dicha habilidad para realizar sus funciones. |
| 2 Medio | El puesto requiere del conocimiento y aplicación de dicha habilidad en ALGUNAS de sus funciones. |
| 3 Bajo | El puesto requiere de un MÍNIMO conocimiento y aplicación de dicha habilidad para alcanzar el logro de sus funciones. |

VI. CONOCIMIENTOS / SKILLS:

| CONOCIMIENTOS REQUERIDOS | NIVEL |
|--------------------------|-------|
| Geriatría | Alto |
| RCP | Alto |
| Primeros auxilios | Alto |

NIVELES DE DOMINIO DE COMPETENCIAS:

| | |
|---------|---|
| 1 Alto | El puesto requiere del DOMINIO en el conocimiento y aplicación de dicha habilidad para realizar sus funciones. |
| 2 Medio | El puesto requiere del conocimiento y aplicación de dicha habilidad en ALGUNAS de sus funciones. |
| 3 Bajo | El puesto requiere de un MÍNIMO conocimiento y aplicación de dicha habilidad para alcanzar el logro de sus funciones. |

VII. PERFIL DEL PUESTO: **Enfermera**

CARACTERÍSTICAS GENERALES:

| | |
|-------------------------|------------|
| Sexo: | Indistinto |
| Edad Requerida (rango): | Indistinto |

ESCOLARIDAD & AREAS DE CONOCIMIENTO:

| | |
|--|---|
| Carrera genérica: | Lic. en Enfermería |
| Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización) | Diplomado o certificación en atención a adultos mayores |
| Nivel de Estudio requeridos y grado de avance: | Licenciatura |
| Áreas de experiencia y años requeridos: | Enfermería: 2 años |

I. INFORMACIÓN GENERAL: Fisioterapeuta

| | |
|---|-------------------------|
| Título del Puesto: | Fisioterapeuta |
| Área a la que reporta: | Administración |
| Reporta a: (puesto) | Director general |
| Puestos que le reportan directamente: | Ninguno |
| Total de personas supervisadas directa e indirectamente | 0 |
| Fecha de elaboración: | 25 de noviembre de 2022 |
| Fecha de actualización: | 25 de noviembre de 2022 |

II. OBJETIVO DEL PUESTO:

Elaborar, supervisar y ejecutar tratamientos de movilidad que mejoren la calidad de vida de los adultos mayores, así como prevenir enfermedades relacionadas a la flexibilidad, equilibrio y coordinación motriz.

III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CLAVES:

- Acompañamiento y supervisión en realización de tratamientos de movilidad
- Intervención oportuna para mejorar la calidad de vida a través de un envejecimiento saludable
- Creación de planes de entrenamiento y acondicionamiento personalizados
- Manejo de expedientes de terapias
- Apoyo en logística y organización de actividades diarias de adultos mayores

Todas las funciones y responsabilidades descritas son enunciativas y NO limitativas

IV. RETOS MÁS IMPORTANTE DEL PUESTO

- Asegurar una estancia de calidad de cada usuario
- Asegurar condiciones de salud óptimas de los usuarios
- Reducir en lo posible dependencia a fármacos relacionados con movilidad
- Participar en la implementación de actividades de mejora

V. COMPETENCIAS DEL PUESTO:

| COMPETENCIAS FUNCIONALES | NIVEL |
|----------------------------------|-------|
| Visión y pensamiento estratégico | Alto |
| Capacidad de Análisis y síntesis | Medio |
| Comunicación Oral y Escrita | Medio |

| | |
|-----------------------------|-------|
| Sentido de Urgencia | Alto |
| Solución de Problemas | Alto |
| Capacidad de negociación | Alto |
| Relaciones Interpersonales | Alto |
| Trabajo bajo presión | Alto |
| Auto dirigido | Alto |
| Proactividad | Alto |
| Tolerancia a la Frustración | Medio |
| Organización | Alto |
| Administración del tiempo | Bajo |
| Adaptabilidad al cambio | Medio |

NIVELES DE DOMINIO DE COMPETENCIAS:

| | |
|---------|---|
| 1 Alto | El puesto requiere del DOMINIO en el conocimiento y aplicación de dicha habilidad para realizar sus funciones. |
| 2 Medio | El puesto requiere del conocimiento y aplicación de dicha habilidad en ALGUNAS de sus funciones. |
| 3 Bajo | El puesto requiere de un MÍNIMO conocimiento y aplicación de dicha habilidad para alcanzar el logro de sus funciones. |

VI. CONOCIMIENTOS / SKILLS:

| CONOCIMIENTOS REQUERIDOS | NIVEL |
|--------------------------|-------|
| Geriatría | Alto |
| Envejecimiento saludable | Alto |
| Primeros auxilios | Alto |

NIVELES DE DOMINIO DE COMPETENCIAS:

| | |
|---------|---|
| 1 Alto | El puesto requiere del DOMINIO en el conocimiento y aplicación de dicha habilidad para realizar sus funciones. |
| 2 Medio | El puesto requiere del conocimiento y aplicación de dicha habilidad en ALGUNAS de sus funciones. |
| 3 Bajo | El puesto requiere de un MÍNIMO conocimiento y aplicación de dicha habilidad para alcanzar el logro de sus funciones. |

VII. PERFIL DEL PUESTO: **Fisioterapeuta**

CARACTERISTICAS GENERALES:

| | |
|-------------------------|------------|
| Sexo: | Indistinto |
| Edad Requerida (rango): | Indistinto |

ESCOLARIDAD & AREAS DE CONOCIMIENTO:

| | |
|---|---|
| Carrera genérica: | Lic. en Fisioterapia |
| Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización) | Diplomado o certificación en atención a adultos mayores |
| Nivel de Estudio requeridos y grado de avance: | Licenciatura |
| Áreas de experiencia y años requeridos: | Enfermería: 2 años |

I. INFORMACIÓN GENERAL: Encargada de limpieza

| | |
|---|-------------------------|
| Título del Puesto: | Encargada de limpieza |
| Área a la que reporta: | Administración |
| Reporta a: (puesto) | Director General |
| Puestos que le reportan directamente: | Ninguno |
| Total de personas supervisadas directa e indirectamente | 0 |
| Fecha de elaboración: | 25 de noviembre de 2022 |
| Fecha de actualización: | 25 de noviembre de 2022 |

II. OBJETIVO DEL PUESTO:

Mantener las instalaciones en orden, higiénicas y en óptimas condiciones para su uso.

III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CLAVES:

- Aseo diario de habitaciones
- Limpieza de áreas comunes
- Administración y requisición de artículos de limpieza
- Apoyo en logística y organización de actividades diarias de adultos mayores

Todas las funciones y responsabilidades descritas son enunciativas y NO limitativas

IV. RETOS MÁS IMPORTANTE DEL PUESTO

- Asegurar una estancia de calidad para los usuarios
- Asegurar condiciones de higiene óptimas de las instalaciones

V. COMPETENCIAS DEL PUESTO:

| COMPETENCIAS FUNCIONALES | NIVEL |
|----------------------------------|-------|
| Visión y pensamiento estratégico | Medio |
| Capacidad de Análisis y síntesis | Bajo |
| Comunicación Oral y Escrita | Bajo |
| Sentido de Urgencia | Alto |
| Solución de Problemas | Alto |
| Capacidad de negociación | Bajo |
| Relaciones Interpersonales | Medio |
| Trabajo bajo presión | Medio |
| Auto dirigido | Medio |
| Proactividad | Alto |
| Tolerancia a la Frustración | Bajo |
| Organización | Medio |
| Administración del tiempo | Bajo |
| Adaptabilidad al cambio | Bajo |

NIVELES DE DOMINIO DE COMPETENCIAS:

| | |
|---------|--|
| 1 Alto | El puesto requiere del DOMINIO en el conocimiento y aplicación de dicha habilidad para realizar sus funciones. |
| 2 Medio | El puesto requiere del conocimiento y aplicación de dicha habilidad en ALGUNAS de sus funciones. |

| | |
|--------|---|
| 3 Bajo | El puesto requiere de un MÍNIMO conocimiento y aplicación de dicha habilidad para alcanzar el logro de sus funciones. |
|--------|---|

VI. CONOCIMIENTOS / SKILLS:

| CONOCIMIENTOS REQUERIDOS | NIVEL |
|-----------------------------|-------|
| Medidas de higiene COVID-19 | Alto |

NIVELES DE DOMINIO DE COMPETENCIAS:

| | |
|---------|---|
| 1 Alto | El puesto requiere del DOMINIO en el conocimiento y aplicación de dicha habilidad para realizar sus funciones. |
| 2 Medio | El puesto requiere del conocimiento y aplicación de dicha habilidad en ALGUNAS de sus funciones. |
| 3 Bajo | El puesto requiere de un MÍNIMO conocimiento y aplicación de dicha habilidad para alcanzar el logro de sus funciones. |

VII. PERFIL DEL PUESTO: **Encargada de limpieza**

CARACTERISTICAS GENERALES:

| | |
|-------------------------|------------|
| Sexo: | Indistinto |
| Edad Requerida (rango): | Indistinto |

ESCOLARIDAD & AREAS DE CONOCIMIENTO:

| | |
|---|---|
| Carrera genérica: | Indistinta |
| Estudios complementarios: (cursos, diplomados, maestría, especialización) | Conocimientos en primeros auxilios preferentemente |
| Nivel de Estudio requeridos y grado de avance: | Bachillerato |
| Áreas de experiencia y años requeridos: | Afanadora: 3 años |

Presupuesto de Personal Anual

Tabla 4

Tabla de presupuesto de personal anual

| Puesto | Salario diario | Personas | Salario total | Salario total anual | Prestación total anual | Salario anual Integrado |
|-----------------------|----------------|----------|---------------|---------------------|------------------------|-------------------------|
| Director general | \$ 400.00 | 1 | \$ 400.00 | \$146,000.00 | \$ 6,599.20 | \$152,599.20 |
| Enfermera | \$ 266.60 | 5 | \$ 1,333.00 | \$486,545.00 | \$ 21,991.83 | \$508,536.83 |
| Fisioterapeuta | \$ 250.00 | 1 | \$ 250.00 | \$ 91,250.00 | \$ 4,124.50 | \$ 95,374.50 |
| Encargada de limpieza | \$ 187.92 | 1 | \$ 187.92 | \$ 68,590.80 | \$ 3,100.30 | \$ 71,691.10 |
| Total | \$1,104.52 | 8 | \$ 2,170.92 | \$792,385.80 | \$ 35,815.84 | \$ 828,201.64 |

Nota: La tabla 4 representa el presupuesto de personal anual adscrito a la casa de retiro “Tu hogar entre amigos” utilizando el factor de salario integrado; el salario diario de la encargada de limpieza fue extraído de la Comisión Nacional de Salarios Mínimos (2022) y los salarios diarios del resto del personal fueron referenciados de Talent (2022). Fuente: elaboración propia.

Descripción de Instalaciones

Tabla 5

Descripción de posible sede de instalaciones para la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”

| Peso | Concepto | Huachinango Puebla | Puebla Puebla | Apizaco Tlaxcala |
|------|----------------|--------------------|---------------|------------------|
| 0.2 | Costo de renta | \$15,000 | \$30,000.00 | \$20,000.00 |
| 0.3 | Servicios | 100% | 100% | 100% |
| 0.3 | Seguridad | 10 | 6 | 8 |
| 0.2 | Áreas verdes | 10 | 7 | 7 |

Nota: El gráfico representa la descripción de posibles ciudades sede para la instalación de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”. Fuente: elaboración propia.

Tabla 6

Ventajas y desventajas de posibles sedes de instalaciones para la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”

| Peso | Concepto | Huauchinango Puebla | Puebla Puebla | Apizaco Tlaxcala | Huauchinango Puebla | Puebla Puebla | Apizaco Tlaxcala |
|-------|-------------------|------------------------|------------------|---------------------|------------------------|------------------|---------------------|
| 0.2 | Costo de renta | 10 | 9 | 9 | 2 | 1.8 | 1.8 |
| 0.3 | Servicios | 10 | 10 | 10 | 3 | 3 | 3 |
| 0.3 | Seguridad | 10 | 6 | 8 | 3 | 1.8 | 2.4 |
| 0.2 | Áreas verdes | 10 | 7 | 7 | 2 | 1.4 | 1.4 |
| Total | | | | | 10 | 8 | 8.6 |

Nota: El gráfico representa una comparación de posibles ciudades sede para la instalación de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”, así como los factores y su peso asignado para la evaluación. Fuente: elaboración propia.

Análisis de Localización del Proyecto y Layout

Figura 6

Layout entrada principal de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”



Nota: El gráfico representa la entrada principal con un área de recepción, de lado derecho se asigna un área de servicios médicos y al fondo el jardín y áreas verdes. Fuente: elaboración propia.

Figura 7

Layout primer piso de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”



Nota: El gráfico representa el primer piso de las instalaciones, con una cocina de lado izquierdo, un salón de usos múltiples de lado derecho, en la parte media un comedor y alrededor las habitaciones y sanitarios. Fuente: elaboración propia.

Figura 8

Layout segundo piso de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”



Nota: El gráfico representa el segundo piso de las instalaciones, diseñado totalmente para habitaciones y sanitarios de los usuarios y una habitación designada para el personal, así como rampa de acceso al fondo. Fuente: elaboración propia.

Presupuesto de Inversión Inicial

El presupuesto de inversión inicial arroja un total de \$276,680.00 extraído de la tabla 2 “El presupuesto total de mobiliario y equipo”.

Capacidad técnica

La capacidad diseñada para la casa de retiro “Tu hogar entre amigos” es de 18 camas disponibles, dicho de otra forma, si el aforo diseñado se encontrara en su máxima capacidad (100%), se podría estar dando el servicio de asistencia y apoyo a 18 adultos mayores; sin embargo, desde una visión inicial se consideró la habilitación de 15 camas, con el objetivo de reservar 3 camas para aislamiento en caso de requerirlo y para descanso del personal, esto quiere decir que su capacidad instalada se concreta en 15 adultos mayores atendidos, dicho de manera semejante, se cuenta con un 83.3% de su ocupación total.

Costo unitario de producción del servicio

Tabla 7

Costo unitario de producción del servicio

| Gastos fijos | | Gastos variables | |
|-------------------------------------|----------------|---------------------------|---------------|
| Concepto | Cantidad | Concepto | Cantidad |
| Renta | \$ 180,000.00 | Geriatra | \$ 138,000.00 |
| Luz | \$ 6,000.00 | Alimentos y bebidas | \$ 540,000.00 |
| Teléfono/internet | \$ 12,000.00 | | |
| Material de limpieza | \$ 10,000.00 | | |
| Material médico | \$ 5,000.00 | | |
| Publicidad | \$ 6,000.00 | | |
| Seguro | \$ 12,000.00 | | |
| Papelería | \$ 5,000.00 | | |
| Sueldos | \$ 828,201.64 | | |
| Vigilante | \$ 72,000.00 | | |
| Depreciación de mobiliario y equipo | \$ 31,267.80 | | |
| Total de gastos fijos | \$1,167,469.44 | Total de gastos variables | \$678,000.00 |
| Costo total del servicio anual | \$1,845,469.44 | | |
| Costo unitario del servicio anual | \$ 123,031.30 | | |
| Costo unitario del servicio mensual | \$ 10,252.61 | | |

Nota: El gráfico representa el costo unitario del servicio anual y mensual por usuario en la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”, únicamente se tomaron 15 usuarios dentro del servicio como se menciona en la capacidad técnica, sin embargo, puede variar si este número aumenta o disminuye. Fuente: elaboración propia.

Estudio de mercado

Este apartado del proyecto tiene como objetivo conocer el comportamiento del mercado al que se está enfocando, así como desarrollar el plan de mercadotecnia adecuado a las necesidades y motivaciones del usuario meta; al ser una fuente de información, permite disminuir riesgos a través del desarrollo de políticas adecuadas de mercadotecnia, basándose en el análisis de la competencia.

Situación Actual de la Industria o Sector

En México, de acuerdo con el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del INEGI, para 2022 se contabilizaron un total de 1,087 asilos en todo el país,

Tabla 8

Número de asilos en México

| Estado | Cantidad |
|---------------------|----------|
| Aguascalientes | 19 |
| Baja California | 35 |
| Baja California Sur | 3 |
| Campeche | 12 |
| Ciudad de México | 107 |
| Coahuila | 24 |
| Colima | 20 |
| Chiapas | 17 |
| Chihuahua | 69 |
| Durango | 10 |
| Guanajuato | 53 |
| Guerrero | 11 |
| Hidalgo | 13 |
| Jalisco | 137 |
| México | 65 |
| Michoacán | 44 |
| Morelos | 31 |
| Nayarit | 25 |
| Nuevo León | 93 |
| Oaxaca | 18 |

| Estado | Cantidad |
|-----------------|-------------|
| Puebla | 40 |
| Querétaro | 15 |
| Quintana Roo | 4 |
| San Luis Potosí | 32 |
| Sinaloa | 21 |
| Sonora | 44 |
| Tabasco | 4 |
| Tamaulipas | 26 |
| Tlaxcala | 7 |
| Veracruz | 37 |
| Yucatán | 36 |
| Zacatecas | 15 |
| Total | 1087 |

Nota: Esta tabla representa el número de asilos existentes por estado al 2022. Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla anterior, los estados de la República Mexicana con mayor número de asilos son: Ciudad de México, Jalisco y Nuevo León con 107, 137 y 93 establecimientos respectivamente.

Para efectos de este proyecto, se considera al estado de Puebla como referencia y competencia geográfica, en el cual están registrados 40 asilos o estancias para adultos mayores tanto públicas como privadas, teniendo las primeras un proceso de ingreso competente del Gobierno del Estado, razón por la cual, las instituciones privadas son las referenciadas en el presente proyecto y dentro de esta categoría se ubican 18 asilos registrados oficialmente en la ciudad de Puebla haciendo mención que en Huauchinango, municipio del estado de Puebla, no se cuenta con ninguna casa de retiro o asilo registrada y que de acuerdo al número de empleados adscritos a cada una de las ubicadas en la ciudad capital se dividen de la siguiente forma.

Tabla 9*Clasificación por número de empleados*

| Clasificación por número de empleados | Cantidad |
|---------------------------------------|-----------|
| 0 a 5 personas | 3 |
| 6 a 10 personas | 7 |
| 11 a 30 personas | 4 |
| 31 a 50 personas | 1 |
| 51 a 100 personas | 3 |
| 101 a 250 personas | 0 |
| 251 y más personas | 0 |
| Total | 18 |

Nota: Esta tabla representa la cantidad de asilos de acuerdo número de empleados adscritos a cada uno en la ciudad de Puebla para 2022. Fuente: elaboración propia.

Segmentación Cualitativa y Cuantitativa del Mercado Meta

De acuerdo con la Ley de los derechos de las personas adultas mayores en su última reforma (2022), “se entenderá por personas adultas mayores a aquellas que cuenten con sesenta años o más de edad y que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional”, dicho lo anterior y para efectos legales de la organización se tomará en cuenta esa edad para el ingreso y estancia dentro de la casa de retiro.

Hecha esta salvedad, se presentan a continuación los datos relacionados al último censo de población y vivienda realizado por el INEGI en 2020 en relación con los adultos mayores aplicado al estado de Puebla.

Cualitativa:

Población total nacional: 126,014,024 personas.

1ra. Segmentación: Población total en el estado de Puebla: 6,583,278 personas.

2da. Segmentación: Porcentaje de adultos mayores en el estado de Puebla: 11.3% = 743,910 personas.

3ra. Segmentación: Porcentaje de personas en México con ingresos nivel C (ingresos mensuales entre 30 y 40 mil pesos) y C+ (ingresos mensuales entre 45 y 50 mil pesos) que es de 24.2%.

Cuantitativo:

El mercado meta de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos” es de 180,026 adultos mayores, esta cantidad se obtuvo de la multiplicación del total de adultos mayores del estado de Puebla por el porcentaje de personas con ingresos nivel C y C+ ($743,910 \times 24.2\%$).

Investigación de Mercado

Se realiza una investigación de carácter cualitativa, ya que, tiene como objetivo principal recolectar datos a través de la conversación con personas, analizando, describiendo y explorando la realidad de sus deseos, necesidades y gustos relacionados al cuidado y asistencia del adulto mayor.

Como primer paso, en la investigación de mercado cualitativa, el día 21 de febrero de 2023, se realizó una observación como participante en un desayuno de adultos mayores, con el objeto de tener una actividad de esparcimiento que además es realizada de manera quincenal con el mismo grupo de personas.

Observaciones: 3 participantes son amas de casa que nunca han tenido actividad laboral dentro de alguna organización, 2 de ellas son jubiladas de la SEP y 1 es jubilada de TELMEX; las 6 viven en una casa propia, 1 de ellas es soltera, 2 son viudas y 3 casadas, generalmente su tiempo es utilizado en labores del hogar, aunque también buscan actividades extraordinarias para poder despejar su mente. Las edades de las participantes oscilan entre los 62 y 67 años, sin embargo, ninguna requiere asistencia médica, solo medicamentos de apoyo

de manera independiente, en estos momentos no visualizan su vida dentro de una casa de retiro, pero han comentado que en unos 5 o 10 años es probable que los utilicen, ya que han sido independientes la mayor parte de sus vidas, adicional a esto, les gustaría vivir en un lugar tranquilo y de preferencia en la ciudad de Huauchinango, que les permita seguir desarrollándose como adultos autónomos, una de ellas, tuvo un accidente y comentó que tuvo asistencia médica y una enfermera que la cuidaba por las noches, sigue considerando esa opción como una alternativa para vivir su vejez en casa. Desde el punto de vista económico, todas viven de manera tranquila y mencionaron que en caso de que requerir el cuidado en casa o en una casa de retiro se sienten tranquilas por el apoyo económicos de los demás integrantes de su núcleo familiar.

Por otra parte, 2 de las integrantes de este estudio, comentaron haber tenido experiencia previa con otros familiares viviendo en asilos y lamentablemente no tienen una buena impresión de ellos, pues las instalaciones no son tan higiénicas y consideran que el personal no tiene la calidad humana para atender con profesionalismo y amor hacia los adultos mayores.

Como resultado de esta actividad, se concluye que las adultas mayores participantes, aspiran a un retiro tranquilo y en un lugar rodeado de naturaleza, algo parecido a una casa de campo donde puedan seguir viviendo de manera pacífica, acompañados de personal con perspectiva humanista y manteniendo el contacto con su familia.

Como segundo paso, se realizó una revisión de literatura de 25 artículos (ver anexo 1), que arroja de manera sintetizada la siguiente discusión y que permite comprender la realidad y el contexto en el cual viven los adultos mayores:

Las literaturas revisadas, en su mayoría, se han enfocado en analizar el estado físico, emocional y psicológico de los adultos mayores, con una tendencia a condiciones

desfavorables para ellos, las cuales se consideran grandes aportaciones, ya que se conoce el contexto y base de su situación actual, así como la raíz del panorama. Adicionalmente, se encontraron propuestas para mejorar su calidad de vida y de atención hacia este grupo etario, que han sido analizadas, observadas y evaluadas en adultos viviendo dentro y fuera de casa, obteniendo resultados positivos para la mejora de su bienestar físico, social y mental.

Como eje rector de la mejora en la atención y calidad de vida del adulto mayor, se resume en lograr el envejecimiento de éxito, activo o saludable con el objetivo de potencializar y optimizar las capacidades y oportunidades de salud y seguridad para ellos.

¿Cómo? creando espacios seguros y de bienestar para la etapa de la vejez, ya sea en casa o fuera de ella, siempre y cuando exista un enfoque holístico y multidisciplinario, que logre la independencia funcional, erradicando la vulnerabilidad y fragilidad en ellos; desde la perspectiva del cuidador formal (representado por personal médico) o informal (representado por la familia) se debe ser responsable y comprometido con sus tareas, laborando con afecto, amor y respeto hacia la comunidad; generando experiencias positivas que liberen felicidad en ellos, ya que con estímulos positivos y dignificándolos se genera la oportunidad de potenciar sus habilidades físicas, psicológicas y sociales.

Esto se puede lograr únicamente con trabajo en equipo, construyendo una red de apoyo entre gobierno (políticas públicas integrales) y sociedad (familias sensibilizadas sobre atención de calidad en el adulto mayor) priorizando la planificación, organización, dirección y control del proceso de atención de calidad a través de herramientas eficientes y de una manera responsable y positiva para todos los integrantes de la comunidad.

Capacidad de Mercado

La capacidad de mercado de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”, es el resultado de la multiplicación del mercado meta por el porcentaje en el mercado que no ha sido atendido del sector que es del 5% ($180,026 \times 5\%$), dando como resultado 9,001 adultos mayores en el estado de Puebla mayor de 60 años con nivel socioeconómico C y C+.

Análisis de la Competencia

Se realizó el análisis de precios de 18 asilos ubicados en la ciudad de Puebla que están registrados oficialmente en el INEGI, como se mencionó anteriormente no existe una casa de retiro en la ciudad de Huauchinango Puebla.

Al realizar dicho análisis, se pudo detectar que el asilo “Casa de descanso Arbolada” ya no ofrece servicio ni existe vía de comunicación para corroborar algún dato, el asilo CEGERDI únicamente ofrece servicios de estancia de día, el asilo de la Fundación “Cáritas” es únicamente para adultos mayores sin familia o de escasos recursos y el Instituto de la vejez CORE se dedica a brindar capacitación para el cuidado del adulto mayor, sin embargo, no ofrece servicios de cuidado y asistencia, por lo tanto, estas organizaciones no son consideradas como competencia directa de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”.

A continuación, se anexa la tabla 10, que muestra los datos descriptivos de los asilos en mención y la tabla 11 que representa su precio promedio mensual, así como, la desviación estándar que permite conocer la variación del precio promedio, además del precio máximo y mínimo a partir de ello.

Tabla 10

Descripción de asilos en la ciudad de Puebla

| No. | Nombre | Ubicación | Teléfono | Mensualidad | Requisitos | Incluye |
|-----|---|---|------------|-------------|--|-----------------------------|
| 1 | ASILO DE ANCIANOS RESIDENCIA LA PAZ | Calle Tehuacán Sur 55, colonia La Paz | 2222481092 | \$10,500.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería |
| 2 | ASILO PARTICULAR DE CARIDAD PARA ANCIANOS FBP | Av. 9 Poniente 309, colonia Centro | 2222323205 | \$11,000.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería (P) |
| 3 | ASILO PARTICULAR DE CARIDAD PARA ANCIANOS SECCION CENTRO GERONTOLÓGICO DE DÍA CEGERDI | Av. 9 Poniente 512, colonia Centro | 2222461729 | \$ 5,000.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería |
| 4 | BELLA EPOCA ASILO | Calle Guadalajara 23, colonia Independencia | 2213644707 | \$12,000.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería |
| 5 | CASA DE ASISTENCIA PARA EL ADULTO MAYOR JESÚS DIVINO MAESTRO | Calle 15 A Sur 7509, colonia San José Mayorazgo | 2222286105 | \$10,000.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería |
| 6 | CASA DE DESCANSO LA ARBOLADA | Priv. 13, 17, colonia San José Vista Hermosa | 2222432030 | \$ - | | Limpieza, enfermería |
| 7 | CASA DE DESCANSO SAN JOSE | Priv. 9 B Sur 7509 Fracc. San José Mayorazgo | 2222286105 | \$10,500.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería (P) |
| 8 | CASA DE REPOSO XUXU | Calle Río Balsas 5503 Fracc. Jardines de San Manuel | 2222115279 | \$13,500.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería |
| 9 | CASITA CORTES ESTANCIA PARA ADULTOS MAYORES | Priv. 12 B Sur 3921, colonia Anzures | 2222780846 | \$10,000.00 | Servicio a domicilio | Actividades lúdicas |
| 10 | CUIDADOS PARA ADULTOS MAYORES | Priv. Bonampak 4515, colonia Reforma Agua Azul | 2222177841 | \$ 9,800.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería |
| 11 | FUNDACION AIZHAIMER MAGICO ATARDECER | Calle San Judas Tadeo 3, colonia Santa Cruz Buenavista | 2225727922 | \$15,000.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería, suite |
| 12 | FUNDACION DE BENEFICENCIA PRIVADA CARITAS | Calle 13 Sur 1701, colonia Santiago | 2222117330 | \$ - | Estudio socioeconómico | Limpieza, enfermería |
| 13 | FUNDACION GABRIEL PASTOR | Calle 37 Poniente 705, colonia Gabriel Pastor | 2222431421 | \$15,000.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería |
| 14 | ASILO EL HOGAR DE MI ABUELITO | Calle Orquideas 6327, colonia Bugambilias. | 2223550101 | \$13,500.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería |
| 15 | INSTITUTO DE LA VEJEZ CORE | Calle 16 Sur 2911, colonia El Mirador | 2224462209 | \$ - | | Limpieza, enfermería |
| 16 | LA CASA DE LAS LUNAS | Chapultepec 7, colonia Santa Cruz Buena Vista | 6142478637 | \$18,800.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería |
| 17 | MARIA LUISA CASA DE ADULTOS MAYORES | Av. 31 Oriente 1629, colonia El Mirador | 2229491011 | \$10,500.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería (P) |
| 18 | RESIDENCIA CAMPESTRE LA TERCERA EDAD A.C. | Calle Primavera 5914, colonia Las Golondrinas | 2222431507 | \$ 9,500.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería |
| 19 | RESIDENCIA CAMPESTRE LA TERCERA EDAD A.C. | Calle Fray Toribio de Benavente 2422, colonia Tres Cruces | 2222431507 | \$10,000.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería |
| 20 | RESIDENCIA CAMPESTRE LA TERCERA EDAD A.C. | Calle 11 Sur 5131, colonia Prados de Agua Azul | 2222431507 | \$12,000.00 | Identificación oficial, comprobante de domicilio, Certificado COVID, 2 reponsables | Limpieza, enfermería |

Nota: Esta tabla contiene la dirección, teléfono y requisitos de ingreso para los asilos ubicados en la ciudad de Puebla para 2022. Fuente: elaboración propia.

Tabla 11*Análisis de costos de asilos en la ciudad de Puebla*

| No. | Nombre | Mensualidad | Normalización |
|-----|--|-------------|---------------|
| 1 | RESIDENCIA CAMPESTRE LA TERCERA EDAD A.C. | \$ 9,500.00 | 0.9893230 |
| 2 | CUIDADOS PARA ADULTOS MAYORES | \$ 9,800.00 | 0.9590376 |
| 3 | CASA DE ASISTENCIA PARA EL ADULTO MAYOR JESÚS DIVINO MAESTRO | \$10,000.00 | 0.9398568 |
| 4 | CASITA CORTES ESTANCIA PARA ADULTOS MAYORES | \$10,000.00 | 0.9398568 |
| 5 | RESIDENCIA CAMPESTRE LA TERCERA EDAD A.C. | \$10,000.00 | 0.9398568 |
| 6 | ASILO DE ANCIANOS RESIDENCIA LA PAZ | \$10,500.00 | 0.8951017 |
| 7 | CASA DE DESCANSO SAN JOSE | \$10,500.00 | 0.8951017 |
| 8 | MARIA LUISA CASA DE ADULTOS MAYORES | \$10,500.00 | 0.8951017 |
| 9 | ASILO PARTICULAR DE CARIDAD PARA ANCIANOS FBP | \$11,000.00 | 0.8544153 |
| 10 | BELLA EPOCA ASILO | \$12,000.00 | 0.7832140 |
| 11 | RESIDENCIA CAMPESTRE LA TERCERA EDAD A.C. | \$12,000.00 | 0.7832140 |
| 12 | CASA DE REPOSO XUXU | \$13,500.00 | 0.6961902 |
| 13 | ASILO EL HOGAR DE MI ABUELITO | \$13,500.00 | 0.6961902 |
| 14 | FUNDACION AIZHAIMER MAGICO ATARDECER | \$15,000.00 | 0.6265712 |
| 15 | FUNDACION GABRIEL PASTOR | \$15,000.00 | 0.6265712 |
| 16 | LA CASA DE LAS LUNAS | \$18,800.00 | 0.4999238 |
| | Promedio | \$11,975.00 | |
| | Desviación estándar | \$ 2,576.43 | |
| | Variación entre precio promedio | \$ 1,288.22 | |
| | Precio mínimo | \$10,686.78 | |
| | Precio máximo | \$13,263.22 | |

Nota: Esta tabla representa los precios mensuales de los asilos en la ciudad de Puebla al 2022,

así como el análisis de sus costos con la variación entre el precio promedio. Fuente:

elaboración propia.

Costing, Pricing y Canal de Distribución

Este rubro se determinó, a partir de dos herramientas de fijación de precios, en primer lugar, el *costing*, el cual se basó en el costo unitario del servicio mensual de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos” (\$10,252.61) y el *pricing*, que se basó en el valor del mercado que consiste en tomar el precio más cercano de la competencia (\$10,000.00) a ambos precios se les sumó el 10% de utilidad; en adición a esto, el canal de distribución es la venta directa, por lo tanto, la utilidad es para quien ofrece el servicio, en este caso es la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”, a continuación, en la tabla 12 se expone el cálculo de ambos precios.

Tabla 12

Determinación de costing y pricing

| Costing | | Pricing | |
|-------------------------------------|--------------|----------------------------------|--------------|
| Concepto | Cantidad | Concepto | Cantidad |
| Costo unitario del servicio mensual | \$10,252.61 | Costo más cercano de competencia | \$10,000.00 |
| % Utilidad | 10% | % Utilidad | 10% |
| Costing | \$ 11,277.87 | Pricing | \$ 11,000.00 |

Nota: La tabla muestra el *costing* partiendo del costo unitario del servicio mensual y el *pricing* tomando el precio más cercano de la competencia, sumándole a ambos un 10% de utilidad.

Fuente: elaboración propia.

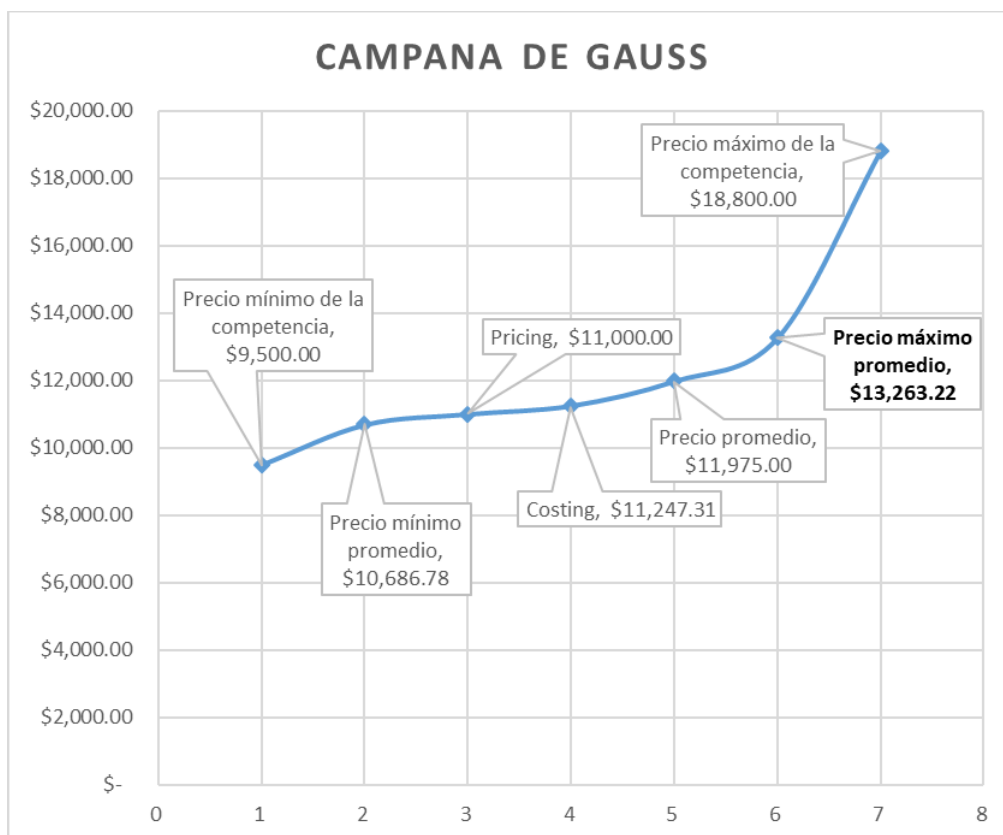
Análisis de Precios

Haciendo un análisis y comparación de todos los precios que se han obtenido anteriormente, se tomó la decisión de considerar el precio máximo promedio (\$13,263.22), como precio de venta de la organización, en donde, de acuerdo a la normalización y una vez obtenida la desviación estándar, este es el precio máximo que se ubica entre los rangos de 1 y -1, lo cual significa que dentro de ellos el cliente no percibe si es más caro o más barato, en adición a esta decisión, por la parte financiera, se cubren todos los gastos de la organización y se considera una utilidad adicional y por la parte social se encuentra dentro del parámetro y

promedio de precios establecidos en la tabla de análisis de competencia de los asilos ubicados en la ciudad de Puebla, de esta forma se ofrece un precio justo para el cliente y para el emprendedor.

Figura 9

Campana de Gauss



Nota: El gráfico representa la campana de Gauss proyectada de los precios obtenidos en el estudio de mercado, sombreando el precio máximo promedio que será considerada como precio de venta de la organización. Fuente: elaboración propia.

Presupuesto de Promoción y Publicidad

Como estrategia preoperativa de promoción y publicidad, se planea un desayuno de la casa de retiro "Tu hogar entre amigos" con adultos mayores y medios de comunicación que permitan conocer a fondo el servicio, instalaciones y personal de la organización, haciendo un

contacto directo y familiarización del servicio, incluyendo gastos de publicidad previos como banners, pie de nota en medios de comunicación impresos y menciones en redes sociales.

Como estrategia operativa de promoción y publicidad, se contempla un costo mensual de \$500.00 para gastos de administración y menciones en redes sociales, así como actualización de la página web.

Tabla 13

Presupuesto de promoción y publicidad

| Presupuesto de promoción y publicidad (Preoperativos) | | |
|---|----|----------|
| Concepto | | Cantidad |
| Desayuno de presentación | \$ | 3,400.00 |
| Publicidad | \$ | 2,000.00 |
| Inversión | \$ | 5,400.00 |

| Presupuesto de promoción y publicidad (Operativos) | | |
|--|----|----------|
| Concepto | | Cantidad |
| Publicidad | \$ | 6,000.00 |
| Costo total | \$ | 6,000.00 |

Nota: La tabla muestra el presupuesto de promoción y publicidad preoperativo y operativo, el

segundo está considerado dentro de los gastos variables de la organización. Fuente:

elaboración propia.

Estudio financiero

Análisis de Capacidad Técnica y de Mercado

Para la determinación de la capacidad técnica y de mercado de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos” se consideró una proyección de crecimiento del mercado meta de un 14%, el cual se determinó bajo el porcentaje de adultos mayores de la población total en México del año 2022 (INEGI); como datos de apoyo al punto anterior, el porcentaje de adultos mayores para 2020 era de 12% y para 2030 llegarán a representar el 15%. (Kánter, 2021)

Dicho porcentaje se multiplicó, en el caso de la capacidad técnica, por la cantidad de personas que se planean atender inicialmente que es de 15 huéspedes por los 12 meses del año y para el caso de la capacidad de mercado se multiplicó el porcentaje de proyección de crecimiento del mercado por el mercado meta que son 9,001 adultos mayores en el estado de Puebla con nivel socioeconómico C y C+.

Para efectos de este proyecto, al hacer el análisis de capacidades, se elige para el presupuesto técnico la cantidad de 15 personas atendidas mensualmente, ya que, aunque el mercado meta sea mayor, la capacidad diseñada, es decir, la infraestructura del inmueble de la casa de retiro es de 18 recámaras habilitadas, por lo tanto, el espacio físico determina que en este momento no se puede cubrir el mercado meta en su totalidad.

Tabla 14

Análisis de capacidad técnica y de mercado

| Análisis de capacidades | | | | | | |
|-------------------------|-----|-------|--------|--------|--------|--------|
| | g | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Técnica | | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 |
| Mercado | 14% | 9,001 | 10,261 | 11,698 | 13,335 | 15,202 |

Nota: La tabla muestra el crecimiento del mercado de cada año considerando la capacidad técnica y de mercado, con un crecimiento del mercado del 14%. Fuente: elaboración propia.

Presupuesto de Ventas

El presupuesto de ventas permite hacer una proyección aproximada en las ventas totales dentro de los próximos 5 años de funcionamiento en la organización y se calcula a partir de la multiplicación de la capacidad técnica por el precio de venta, este último es el mencionado en el análisis de precios como precio máximo promedio, el cual es de \$13,263.22 más el porcentaje de inflación anual, que, de acuerdo con el INEGI, para el año 2023 es de 6.85%.

Tabla 15

Presupuesto de ventas

| Presupuesto de ventas | | | | | | |
|-----------------------|-------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | % | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Ventas | | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 |
| Precio de venta | 6.85% | \$ 13,263.22 | \$ 14,171.75 | \$ 15,142.52 | \$ 16,179.78 | \$ 17,288.09 |
| Total | | \$2,387,379.60 | \$2,550,915.10 | \$2,725,652.79 | \$2,912,360.00 | \$3,111,856.66 |

Nota: La tabla muestra el presupuesto de ventas para los próximos 5 años de la organización y el precio de venta considerado es el precio máximo promedio, mismo que se obtuvo en el apartado de análisis de precios. Fuente: elaboración propia.

Presupuesto de Costo Variable y Fijo por Servicio

Los presupuestos de costo variable y de costo fijo por servicio, permiten determinar cuánto le cuesta a la organización realizar un determinado número de ventas del servicio, el primero se calcula a partir de la multiplicación de la capacidad técnica por el costo variable del servicio mensual por persona que es de \$3,766.67 y que considera el porcentaje de inflación anual que, de acuerdo con el INEGI, para el año 2023 es de 6.85%.

Para el caso del presupuesto de costos fijos se multiplica la capacidad técnica por el costo fijo unitario del servicio mensual por persona que es de \$6,485.94 más el porcentaje de inflación anual que es de 6.85%.

Dentro este presupuesto no se asigna un porcentaje a gastos administrativos u operativos, ya que algunas de las características de la venta de un servicio son la inseparabilidad y la intangibilidad, por lo tanto, no es algo que se pueda determinar bajo un porcentaje de operación.

Tabla 16

Presupuesto de costo variable y fijo por servicio

| Presupuesto de costo variable por servicio | | | | | | |
|--|-------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | % | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Capacidad técnica | | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 |
| Costo variable de hospedaje | 6.85% | \$ 3,766.67 | \$ 4,024.68 | \$ 4,300.37 | \$ 4,594.95 | \$ 4,909.70 |
| Total | | \$ 678,000.00 | \$ 724,443.00 | \$ 774,067.35 | \$ 827,090.96 | \$ 883,746.69 |
| | | | | | | |
| Presupuesto de costo fijo por servicio | | | | | | |
| | % | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Capacidad técnica | | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 |
| Costo fijo de hospedaje | 6.85% | \$ 6,485.94 | \$ 6,930.23 | \$ 7,404.95 | \$ 7,912.19 | \$ 8,454.17 |
| Total | | \$1,167,469.44 | \$1,247,441.09 | \$1,332,890.81 | \$1,424,193.83 | \$1,521,751.11 |

Nota: La tabla muestra los presupuestos de costo variable y fijo por servicio para los próximos 5 años de la organización, considerando en cada tipo de costo la adición de la inflación anual actual que es del 6.85%. Fuente: elaboración propia.

Punto de Equilibrio

Determinar el punto de equilibrio de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”, permitirá conocer el número de servicios que se puede brindar sin obtener utilidades, pero cubriendo todos los costos que se generen de los mismos.

Tabla 17*Punto de equilibrio*

| | |
|---------------------------------|------------------------|
| Costos fijos | \$ 1,167,469.44 |
| Costo variable unitario | \$ 3,766.67 |
| Precio de venta | \$ 13,263.22 |
| Punto de equilibrio (Q) | 123 |
| Costos fijos | \$ 1,167,469.44 |
| Costo variable unitario | \$ 3,766.67 |
| Precio de venta | \$ 13,263.22 |
| Punto de equilibrio (\$) | \$ 1,630,529.03 |

Nota: La tabla muestra el punto de equilibrio dado en cantidad de servicios y en total de ventas.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 18*Cálculo de utilidad desde la capacidad técnica*

| Cantidad | Ventas | Costo | Utilidad |
|----------|---------------|---------------|--------------|
| 11 | \$ 145,895.37 | \$ 112,778.69 | \$ 33,116.69 |
| 12 | \$ 159,158.59 | \$ 123,031.30 | \$ 36,127.29 |
| 13 | \$ 172,421.81 | \$ 133,283.90 | \$ 39,137.90 |
| 14 | \$ 185,685.02 | \$ 143,536.51 | \$ 42,148.51 |
| 15 | \$ 198,948.24 | \$ 153,789.12 | \$ 45,159.12 |
| 16 | \$ 212,211.45 | \$ 164,041.73 | \$ 48,169.73 |
| 17 | \$ 225,474.67 | \$ 174,294.34 | \$ 51,180.33 |
| 18 | \$ 238,737.88 | \$ 184,546.94 | \$ 54,190.94 |
| 19 | \$ 252,001.10 | \$ 194,799.55 | \$ 57,201.55 |
| 20 | \$ 265,264.32 | \$ 205,052.16 | \$ 60,212.16 |
| 21 | \$ 278,527.53 | \$ 215,304.77 | \$ 63,222.76 |
| 22 | \$ 291,790.75 | \$ 225,557.38 | \$ 66,233.37 |
| 23 | \$ 305,053.96 | \$ 235,809.98 | \$ 69,243.98 |
| 24 | \$ 318,317.18 | \$ 246,062.59 | \$ 72,254.59 |
| 25 | \$ 331,580.40 | \$ 256,315.20 | \$ 75,265.20 |
| 26 | \$ 344,843.61 | \$ 266,567.81 | \$ 78,275.80 |
| 27 | \$ 358,106.83 | \$ 276,820.42 | \$ 81,286.41 |
| 28 | \$ 371,370.04 | \$ 287,073.02 | \$ 84,297.02 |
| 29 | \$ 384,633.26 | \$ 297,325.63 | \$ 87,307.63 |
| 30 | \$ 397,896.47 | \$ 307,578.24 | \$ 90,318.23 |

Nota: La tabla muestra la utilidad para la casa de retiro, a partir de la capacidad técnica de atención. Fuente: elaboración propia.

Estado de Resultados y Flujo Neto de Efectivo

Determinar el estado de resultados y el flujo neto de efectivo, permitirá conocer la situación financiera de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”, determinando la utilidad o pérdida por periodo a través de la información.

Tabla 19

Estado de resultados y flujo neto de efectivo

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Ventas | | \$2,387,379.60 | \$2,550,915.10 | \$2,725,652.79 | \$2,912,360.00 | \$3,111,856.66 |
| Costo variable por servicio | | \$ 678,000.00 | \$ 724,443.00 | \$ 774,067.35 | \$ 827,090.96 | \$ 883,746.69 |
| Utilidad Bruta | | \$1,709,379.60 | \$1,826,472.10 | \$1,951,585.44 | \$2,085,269.04 | \$2,228,109.97 |
| Costo fijo por servicio | | \$1,167,469.44 | \$1,247,441.09 | \$1,332,890.81 | \$1,424,193.83 | \$1,521,751.11 |
| Utilidad de Operación | | \$ 541,910.16 | \$ 579,031.01 | \$ 618,694.63 | \$ 661,075.21 | \$ 706,358.87 |
| ISR 30% | | \$ 162,573.05 | \$ 173,709.30 | \$ 185,608.39 | \$ 198,322.56 | \$ 211,907.66 |
| PTU 10% | | \$ 54,191.02 | \$ 57,903.10 | \$ 61,869.46 | \$ 66,107.52 | \$ 70,635.89 |
| Utilidad Neta | | \$ 325,146.10 | \$ 347,418.60 | \$ 371,216.78 | \$ 396,645.13 | \$ 423,815.32 |
| Depreciación | | \$ 31,267.80 | \$ 31,267.80 | \$ 31,267.80 | \$ 27,668.00 | \$ 25,868.10 |
| Valor de rescate en libros | | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ 129,340.50 |
| Inversión inicial | -\$ 276,680.00 | | | | | |
| Flujo neto de efectivo | -\$ 276,680.00 | \$ 356,413.90 | \$ 378,686.40 | \$ 402,484.58 | \$ 424,313.13 | \$ 579,023.92 |

Nota: La tabla muestra dentro del estado de resultados la utilidad neta, así como, el flujo neto de efectivo en un periodo de 5 años para la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”. Fuente: elaboración propia.

Indicadores Financieros

Cálculo de CAPM y TREMA

El CAPM es un indicador, que permite determinar con mayor exactitud el rendimiento que podría esperar un inversionista por invertir en la casa de retiro, traducido al español, significa modelo de valuación de activos de capital y desde el punto de vista del inversionista, es un activo ya que es un rendimiento para él, sin embargo, para la organización es un costo ya que es lo que deberá pagarle al socio. Este se calcula multiplicando la tasa libre de riesgo (CETES) más la beta del activo, para la cual se consideró la base de betas de Damodaran (BETA) que multiplica la resta de la rentabilidad del mercado (IPC) menos la tasa libre de

riesgo (CETES), cuya resta representa el riesgo que corre el inversionista por participar en el proyecto.

Tabla 20

CAPM

| CAPM | |
|--------------------------|--------|
| CETES+(BETA*(IPC-CETES)) | |
| CETES | 11.30% |
| BETA | 1.17 |
| IPC | 6.90% |
| INFLACIÓN | 6.85% |
| CAPM | 6.15% |

Nota: La tabla muestra el CAPM que es de 6.15% y los datos para su cálculo. Fuente: elaboración propia.

La TREMA, se interpreta, como la tasa mínima de rendimiento que el inversionista podría esperar de un proyecto, por lo tanto, el proyecto debe tener una tasa mayor a la TREMA para que este sea atractivo a la inversión. Esta se calcula, a partir de la suma del CAPM, calculado anteriormente, más el porcentaje de inflación, más el resultado de la multiplicación del CAPM por el porcentaje de inflación.

Tabla 21

TREMA

| TREMA | |
|---------------------------------|--------|
| CAPM+INFLACIÓN+(CAPM*INFLACIÓN) | |
| CAPM | 6.15% |
| INFLACIÓN | 6.85% |
| TREMA | 13.42% |

Nota: La tabla muestra el TREMA que es de 13.42% y los datos para su cálculo. Fuente: elaboración propia.

Valor Actual Neto

El valor actual neto, permite conocer cuánto valen en la actualidad todos los flujos de efectivo futuros, partiendo de la premisa que indica que, el valor del dinero es mayor en la actualidad que en el futuro; VAN = \$1,172,563.50

Periodo de Recuperación de la Inversión

Es el año o ejercicio en el cual va a ser recuperado el total de la inversión inicial, para efectos de la organización se realiza en el primer año de funcionamiento.

Tasa Interna de Retorno

La TIR, es la tasa de descuento que hace que el valor presente neto de los flujos futuros sea igual a cero, es decir, cuál es la rentabilidad del dinero invertido en el proyecto en el transcurso del tiempo comparando distintas inversiones. TIR = 133%

Beneficio Promedio Anual

BPA, es la forma monetaria, de saber qué tan atractivo es el producto, ya que se conoce el promedio de utilidad o pérdida que estaría generando anualmente un proyecto; para la casa de retiro "Tu hogar entre amigos" es de \$234,512.70 y sería importante para futuras líneas de investigación, incluir los factores de eliminación de renta y de incremento de capacidad diseñada para el proyecto.

Margen de Seguridad

Es un indicador que muestra la diferencia del valor intrínseco de un activo, es decir, su valor asignado tomando en cuenta los componentes tangibles e intangibles que rodean a este y la cotización actual del mismo, en este caso, es la diferencia entre la Tasa Interna de Retorno menos la TREMA = 119.58%

Tabla 22*Indicadores financieros*

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Utilidad Neta | | \$ 325,146.10 | \$ 347,418.60 | \$ 371,216.78 | \$ 396,645.13 | \$ 423,815.32 |
| Depreciación | | \$ 31,267.80 | \$ 31,267.80 | \$ 31,267.80 | \$ 27,668.00 | \$ 25,868.10 |
| Valor de rescate en libros | | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ 129,340.50 |
| Inversión inicial | -\$ 276,680.00 | | | | | |
| Flujo neto de efectivo | -\$ 276,680.00 | \$ 356,413.90 | \$ 378,686.40 | \$ 402,484.58 | \$ 424,313.13 | \$ 579,023.92 |
| Valor actual | \$1,172,563.50 | \$314,233.09 | \$294,356.95 | \$275,829.76 | \$256,374.98 | \$308,448.72 |
| Periodo de recuperación de la inversión | | \$ 37,553.09 | \$ 331,910.05 | \$ 607,739.81 | \$ 864,114.79 | \$1,172,563.50 |
| Tasa interna de retorno | 133% | | | | | |
| Beneficio promedio anual | \$ 234,512.70 | | | | | |
| Valor Actual Neto | \$1,172,563.50 | | | | | |
| Margen de seguridad | 120% | | | | | |

Nota: La tabla muestra el cálculo de los indicadores financieros, tomando una proyección a 5 años. Fuente: elaboración propia.

Estudio de Responsabilidad Social

De acuerdo con Coello y Cabello (2016), describen la responsabilidad social desde una perspectiva de nuevos modelos de gestión en las organizaciones, en la cual, se menciona que todos los negocios forman parte de un sistema o ambiente y estos se relacionan directamente con la comunidad al tener un impacto sobre la sociedad, al mismo tiempo de obtener una rentabilidad por ello. Por esta razón, es importante considerar que al emprender o ser parte de cualquier organización, se debe buscar el equilibrio entre la generación de riqueza y el beneficio social.

Acciones de Responsabilidad Social

Tomando como base la definición anterior, se busca ser un emprendedor social a través de la casa de retiro “Tu hogar entre amigos”, buscando alcanzar un impacto social con un retorno financiero, resolviendo problemas, generando convivencias creativas, respondiendo a demandas sociales y actuando desde una manera justa y armónica como emprendedor y como empresa social.

Esto se trabajará desde tres ejes principales:

- **Planeta:** generando el menor impacto negativo posible en el medio ambiente, la casa de retiro busca conservar las áreas verdes del hábitat original, proyectando un lugar de retiro rodeado de árboles y de naturaleza, generando un ambiente de tranquilidad para sus habitantes.
- **Personas:** generando bienestar social, principalmente para los adultos mayores del estado de Puebla, ofreciendo un servicio humanista, que el enfoque del cuidado y asistencia social sea genuinamente digno, creando un segundo hogar para los huéspedes, siendo el trato humano la distinción de esta casa de retiro.
- **Beneficios:** generando rentabilidad para los socios inversionistas, a través de la transparencia y rendición de cuentas en tiempo y forma, se demostrará a los

socios, clientes y comunidad en general, que este modelo de negocio está creando valor para los clientes y para la sociedad.

Para que se logren correctamente los enfoques anteriores, se apoyará de sistemas de gestión que permitan lograr la atención y asistencia integral en los adultos mayores, tales como: manual de procedimientos, manual de funciones y certificaciones del trato humano hacia el adulto mayor; al mismo tiempo, debe existir la voluntad de los integrantes de la organización por brindar un servicio de manera digna sin caer en la obligación de una proyección de una imagen correcta.

Grupos de Interés de la Organización

Los grupos de interés de la organización son parte de la estrategia para lograr una ventaja competitiva en la organización, al mismo tiempo, son el soporte y grupos de apoyo para llevar a cabo una correcta administración de esta. Estos son:

- **Colaboradores:** son la base de la organización, quienes hacen la entrega del servicio final y generan un ambiente laboral adecuado, lo anterior, impactando positiva y directamente en los clientes finales, desde la organización se ofrecen salarios dignos y justos, además de brindar condiciones adecuadas para desarrollar sus funciones, generando una cultura organizacional cooperativa y armónica.
- **Proveedores:** otorgan productos y servicios para brindar una atención óptima en la organización, este grupo de interés se enfoca en la corresponsabilidad, los proveedores deben hacer entrega de los productos en tiempo y forma estipulada y la organización genera un pago justo y transparente por dicha entrega.
- **Sociedad:** el brindar un servicio de calidad, proyecta una imagen humanista hacia la comunidad, otorgando un servicio que es demandado de manera

prioritaria, apoyando al cuidado de los grupos vulnerables, a través de un cuidado integral que permita elevar la calidad de vida de los habitantes.

- Competencia directa: el objetivo de brindar un trato digno y justo para los adultos mayores generará un efecto de proyección en las demás casas de retiro, ya que, al demandar un servicio humanista, las otras instituciones deberán ofrecer el mismo servicio, bajo mejores condiciones para ellos, como resultado se busca elevar la calidad de vida de los adultos mayores en todos los sentidos.

Objetivo de Desarrollo Sostenible

El acuerdo internacional que contiene los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenibles con vigencia hasta el 2030, tiene como objeto velar por el bienestar de las personas y del planeta a través de la disminución de desigualdades en todos los sentidos.

De acuerdo con la Agenda 2030, el objetivo identificado en este proyecto es el número 8, trabajo decente y crecimiento económico, que se indica a través de: “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos” y que dentro de las metas se mide por el indicador “8.1.1. Tasa de crecimiento anual del PIB real per cápita”. (ONU, 2015)

Esto únicamente se puede lograr proponiendo y participando de manera corresponsable en proyectos económicos que, de manera conjunta entre sociedad, gobierno e iniciativa privada, se desarrollen espacios de atención y asistencia para grupos vulnerables y participando de manera proactiva en ellos, es decir, ser parte de la solución y no del problema.

Conclusiones

El plan de negocios para cualquier organización es de suma importancia para tener una idea clara de lo que se desea lograr a través de ella, a su vez, visualiza los posibles riesgos que existen al decidir emprender un negocio, pero al mismo tiempo analiza los beneficios de este.

El objetivo principal de generar un plan para una casa de retiro, es impactar positivamente al mercado meta y a sus familias, sin dejar de obtener un beneficio económico por ello, desde el punto de vista financiero, los indicadores muestran que existen un beneficio promedio anual atractivo; por otro lado, el tipo de negocio tiene una proyección segura, ya que siempre existirá un mercado que atender y en este, se ve un crecimiento de acuerdo a las estadísticas de longevidad en la población a nivel nacional y mundial.

Este negocio se podría señalar como conservador por diversas decisiones entorno a él, como son: la inversión inicial es baja, el precio de venta se encuentra dentro del rango promedio del mercado actual y que los gastos podrían disminuir al aumentar la capacidad diseñada e instalada para recibir más adultos mayores, al mismo tiempo, intervienen otros factores externos que mueven los negocios, como son, el alto índice de inflación y el porcentaje de la tasa libre de riesgo que podrían determinar la toma de decisiones en los inversionistas.

Visto desde un panorama positivo, dentro de este plan de negocios, se incluye un sueldo como director general, que se considera un beneficio extra para el inversionista de la casa de retiro "Tu hogar entre amigos", por otra parte, existen factores que podrían mejorar el panorama del mismo, como son: el impulso de los clientes extranjeros para decidir retirarse y vivir en un lugar tranquilo y rodeado de naturaleza, el ser un pueblo mágico y que no exista competencia directa para la organización que puede ser la punta de lanza para este giro, la idea de anticiparse a un mercado en crecimiento ayuda a ser pioneros y mejorar el servicio con el paso del tiempo y finalmente la idea principal de lograr un beneficio común, que permita

lograr un mundo más justo y una transformación social en el mercado de atención y asistencia a adultos mayores.

Lo dicho hasta aquí concluye que, como inversionista se considera viable el proyecto, ya que, existe rentabilidad con una Tasa Interna de Retorno del 133%, una atractividad de \$234,512.70 como Beneficio Promedio Anual y una seguridad del 119.58% indicado en el margen de seguridad de la organización, que, mostrado financieramente se define como rentable; en adición a esto, como emprendedora social y buscando siempre un beneficio a la comunidad, esta podría ser una opción de negocio alternativo que eleve la calidad de vida en los grupos vulnerables, que se puede representar a través de prácticas amigables con el medio ambiente y del cuidado de la casa común.

Referencias

Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión. (s.f.). *NSE 2024*. D-virtual. <https://www.amai.org/NSE/index.php?queVeo=NSE2024>

Baca Urbina, G. (2013). *EVALUACIÓN DE PROYECTOS*. McGraw Hill.

Cabello Silva M., Coello Morales, N., (2016). *¿Es rentable el gasto en responsabilidad social empresarial?* [Memoria del Trabajo Fin de Grado en Administración y Dirección de Empresas. Universidad de Laguna]. <https://riull.ull.es/xmlui/>

Da Silva, D. (27 abril de 2021). *¿Cómo se calcula el margen de utilidad bruta?* Zendesk MX. <https://www.zendesk.com.mx/blog/margen-utilidad-bruta/>.

Envejecimiento, P. F. del. (s. f.). *Asilos. Una alternativa para el cuidado y atención de los adultos mayores*. <https://www.gob.mx/profeco/documentos/asilos-una-alternativa-para-el-cuidado-y-atencion-de-los-adultos-mayores?state=published>.

ESTADÍSTICAS A PROPÓSITO DEL DÍA MUNDIAL DE LA POBLACIÓN DATOS

NACIONALES. (2021) [Archivo PDF].

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_POBLAC21.pdf.

ESTADÍSTICAS A PROPÓSITO DEL DÍA INTERNACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS

MAYORES. (2022) [Archivo PDF].

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2022/EAP_ADULMAY2022.pdf.

Ferreira Herrera, D. C. (2016). *El modelo CANVAS en la formulación de proyectos*. *Cooperativismo & Desarrollo*, 23(107).

<https://doi.org/10.16925/co.v23i107.1252>.

Geografía, E. D. N. I. Y. (s. f.). *Censo de Población y Vivienda 2020*.

<https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/>.

Geografía, E. D. N. I. Y. (s. f.). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*.

DENUE. <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/Default.aspx?idee=3025498>.

ÍNDICE NACIONAL DE PRECIOS AL CONSUMIDOR. (2023) [Archivo PDF].

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/inpc_2q/inpc_2q2023_04.pdf.

Kánter, I. (2021). *Las personas mayores a través de los datos censales de 2020*.

<http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/handle/123456789/5295>.

Ley de los derechos de las personas adultas mayores de 2002. Disposiciones generales. 25 de junio de 2002. 074

Mínimos, C. N. D. L. S. (s. f.). *Tabla de Salarios Mínimos Generales y Profesionales por Áreas*

Geográficas. gov.mx. <https://www.gob.mx/conasami/documentos/tabla-de-salarios-minimos-generales-y-profesionales-por-areas-geograficas>.

Molina-Luque, F., Stončikaitė, I., Torres-González, T., & Sanvicen-Torné, P. (2022).

Profiguration, Active Ageing, and Creativity: Keys for Quality of Life and Overcoming Ageism. International journal of environmental research and public health, 19(3), 1564.
<https://doi.org/10.3390/ijerph19031564>.

Mora, M. (10 diciembre de 2019). *Ingresos de los hogares por nivel socioeconómico*. Rankia.

<https://www.rankia.mx/blog/mejores-opiniones-mexico/3187595-ingresos-hogares-por-nivel-socioeconomico>.

Organización de las Naciones Unidas. (s. f.). *Objetivos de Desarrollo Sostenible | Naciones*

Unidas. <https://www.un.org/es/common-agenda/sustainable-development-goals>.

Organización Mundial de la Salud. (1 octubre de 2022). *Envejecimiento y salud*.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>.

Petretto, D. R. (1 julio de 2016). *Envejecimiento activo y de éxito o saludable: una breve historia de modelos conceptuales | Revista Española de Geriátría y Gerontología*.

<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-articulo-envejecimiento-activo-exito-o-saludable-S0211139X1500205X>.

Población, C. N. de. (s. f.). *Día Internacional de las Personas de Edad*.

<https://www.gob.mx/conapo/es/articulos/dia-internacional-de-las-personas-de-edad-284170?idiom=es>.

Servicio de Administración Tributaria. (s.f). *Portal de trámites y servicios*.

<https://www.sat.gob.mx/articulo/61054/articulo-34>.

Serrano, N. (1 de marzo de 2017). *Modeliza tu idea de emprendimiento social con Social Lean Canvas*. Innorbita. <http://innorbita.com/2017/03/01/modeliza-tu-idea-de-emprendimiento-social-con-social-lean-canvas/>.

Talent. (s.f.). *Salario en México - Salario Medio*. <https://mx.talent.com/salary>.

Anexos

Anexo 1

| NO. | AUTOR | TÍTULO |
|-----|---|--|
| 1 | Carlos E. García B. | Evaluación y cuidado del adulto mayor frágil |
| 2 | Salvador Gómez García, María de la Luz Vega Pérez, Abraham Rubén Tamez Rodríguez, Jaime Eduardo Guzmán Pantoja. | Fortalecimiento de la atención primaria del adulto mayor ante la transición demográfica en México |
| 3 | Donatella Rita Petretto, Roberto Pilib, Luca Gaviano, Cristina Matos Lópeza y Carlo Zuddasa | Envejecimiento activo y de éxito o saludable: una breve historia de modelos conceptuales |
| 4 | Rosabal Marisabel Rocha, Álvarez Lauzarique María Esther, Bayarre Vea C. Héctor D. | Calidad de la atención al adulto mayor en el Hogar de ancianos "General Peraza" |
| 5 | Raúl Fernando Guerrero Castañeda, Ma.Guadalupe Ojeda Vargas | Análisis del concepto de Autotrascendencia. Importancia en el cuidado de enfermería al adulto mayor |
| 6 | Giai, Marcos | Actividades recreativas en adultos mayores internos en un hogar de ancianos. |
| 7 | María de Lourdes Vargas Santillan, Beatriz Arana Gomez, María de Lourdes García Hernández, María Guadalupe Ruelas González, Estela Melguizo Herrera, Ana Olivia Ruiz Martínez | Significado de salud: la vivencia del adulto mayor |
| 8 | Tapia Zazueta Amanda, Castro Luis A., Pérez Cynthia B., Beltrán Márquez Jessica. | Hacia la construcción de una herramienta de visualización de datos en centros geriátricos |
| 9 | Myriam Angélica Castiblanco Amaya, Elizabeth Fajardo Ramos | Capacidad y percepción de autocuidado del adulto mayor del programa Centro día/vida, Ibagué, Colombia |
| 10 | Toribio Ferrer, Claudia y Franco Bárcenas, Silvia | Percepción de los adultos mayores acerca de sus vivencias en una casa de reposo |
| 11 | Díaz Amador Yanedsy | Evaluación de la funcionalidad y el grado de dependencia de adultos mayores de una Fundación para la Inclusión Social. |
| 12 | Tizoc Márquez, Arodi; Esquivel Rubio, Abraham Isaac; Cruz Palomares Manuel y González Vázquez, Annel | Casa hogar-asilo y su influencia en la calidad de vida del adulto mayor: revisión bibliográfica |
| 13 | Luisa Galvis-Palacios, Lucero López-Díaz, Vilma Florisa-Velásquez | La telaraña del cuidado familiar para el adulto mayor en situación de discapacidad y pobreza |
| 14 | Doris Cardona Arango, Ángela Segura Cardona, Alejandra Segura Cardona, Diana Isabel Muñoz Rodríguez, Maite Catalina Agudelo Cifuentes | La felicidad como predictor de funcionalidad familiar del adulto mayor en tres ciudades de Colombia |
| 15 | Salech Felipe, Thumata Daniela, Arnold Marcelo, Arenas Angela, Pizzi Marcela, Hodgson Nancy, Gajardo Jean, Kose Satoshi, Meriño Jaqueline, Riveros Pablo | Una visión transdisciplinaria del envejecimiento |
| 16 | Lorena Chaparro Díaz, Sonia Carreño Moreno, Mauricio Arias-Rojas | Soledad en el adulto mayor: implicaciones para el profesional de enfermería |
| 17 | Carlos d'Hyver de las Deses, María del Pilar Alonso Reyes, Alejandro Herrera Landero, Jorge Antonio Aldrete Velasco | Envejecimiento exitoso. Una visión entre médicos |
| 18 | Castañeda Lechuga, Carlos Humberto; Macias Ruvalcaba, Sergio; Gallegos Sánchez, Jesús José; Villarreal Angeles, Mario Alberto. | Mejora de constructos físicos en adultos mayores de la zona norte de México. |
| 19 | Mesa Trujillo Daisy, Valdés Beatriz María, Espinosa Ferro Yairely, Verona Izquierdo Ana Iris, García Mesa Israel. | Estrategia de intervención para mejorar la calidad de vida del adulto mayor |
| 20 | Espinosa Ferro Yairelys, Díaz Castro Yolanda, Hernández Hernández Elicex | Una mirada especial a la ansiedad y depresión en el adulto mayor institucionalizado |
| 21 | Buritica Marin Edward David, Ordoñez Mora Leidy Tatiana | Modelo de gestión sostenible en la atención comunitaria del adulto mayor. |
| 22 | María Alejandra Pinilla Cárdenas, María Alejandra Ortiz Álvarez, Juan Camilo Suárez-Escudero | Adulto mayor: envejecimiento, discapacidad, cuidado y centros día. Revisión de tema |
| 23 | Manuel Guzmán-Vidal, Jesús | Importancia de la convivencia familiar para la salud del adulto mayor en las casas de retiro y/o asilo |
| 24 | Mayra Alejandra Chablé Reyes, María Isabel Ávalos García, Heberto Romeo Priego Álvarez, Rosa María Sánchez Rodríguez | Invisibilidad, la Perspectiva del Adulto Mayor en un Estado del Sureste de México |
| 25 | Guerra Orozco Sandra Elizabeth, Orozco Inca Edgar Enrique, Barreiro Pousa Luis, Guerra Bretaña Rosa Mayelín. | Marketing social y políticas públicas para la atención integral al adulto mayor en Riobamba, Ecuador. |