

Plan de gestión integral de residuos sólidos para el mejoramiento de la competitividad en el
Hogar del Adulto Mayor San Martín de Cartago, Valle del Cauca

Víctor Daniel Llanos Alarcón

Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz



Universidad del Valle

Facultad Ciencias de la Administración

Programa Académico de Administración de Empresas

Cartago, Valle Del Cauca

2022

Plan de gestión integral de residuos sólidos para el mejoramiento de la competitividad en el
Hogar del Adulto Mayor San Martín de Cartago, Valle del Cauca

Víctor Daniel Llanos Alarcón

Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz

Trabajo de grado para optar por el título de:

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Asesora del trabajo de grado

Martha Yazmín Valencia Valencia

Administradora Ambiental

Universidad del Valle

Facultad Ciencias de la Administración

Programa Académico de Administración de Empresas

Cartago, Valle del Cauca

2022

Este trabajo de grado cumple con los requisitos exigidos por la Universidad del Valle, para optar por el título de Administrador de Empresas.

Nota de Aceptación

Firma del director

Firma del jurado

Firma del jurado

Cartago, Valle del Cauca, 24 de febrero de 2022.

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios por el don de la vida y el haberme permitido llegar hasta este momento de mi realización profesional, a mi familia pilar importante y apoyo incondicional, a mi abuela que desde el cielo guía mi camino, y a mis maestros que me ayudaron con sus orientaciones, paciencia y dedicación.

Víctor Daniel Llanos Alarcón

Dedico el presente trabajo primeramente a Dios por darme salud, comprensión y dedicación, también se lo dedico a mi familia que fueron el motor y apoyo incondicional durante toda esta etapa.

Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz

Agradecimientos

Agradecemos a Dios, a nuestra familia, a nuestros amigos, compañeros, docentes y demás personas que estuvieron con nosotros a lo largo de la carrera, a nuestro asesor de grado (autor reservado) por su apoyo, tiempo, y por asesorarnos de la mejor manera compartiendo su conocimiento con nosotros, también agradecemos a la Universidad del Valle por brindarnos esta gran experiencia encaminada a nuestra vida profesional. Por ultimo agradecer al Hogar del Adulto Mayor San Martín por permitirnos brindar la asesoría.

Víctor Daniel Llanos Alarcón

Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz

Contenido

Introducción.....	15
Planteamiento del Problema	17
Pregunta de Investigación	19
Sistematización	19
Objetivos.....	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos	20
Operacionalización de los Objetivos	20
Justificación.....	22
Antecedentes.....	24
Capítulo 1. Marco de Referencia.....	26
Marco Teórico.....	26
Marco Conceptual.....	29
Marco Contextual	36
Direccionamiento Estratégico Hogar del Adulto Mayor San Martín.....	37
Historia.	38
Objetivo General.....	38
Visión.	38
Misión.....	38
Eslogan.	39
Valores.....	39
Marco Legal	40
Hipótesis	51
Hipótesis Nula.....	51
Diseño Metodológico de la Investigación	52
Enfoque	52
Tipo de Estudio	52
Finalidad.	52
Fuentes.....	53
Variable.	53
Alcance.....	53
Método	54

Fuentes	54
Población y Muestra.....	54
Instrumentos	55
Plan de Realización.....	60
Interpretación	61
Capítulo 2. Resultados Objetivo 1	62
Análisis Interno	62
Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI).....	62
Análisis Externo.....	68
Entorno Económico.....	68
Entorno Político.....	73
Entorno Jurídico	78
Entorno Tecnológico	82
Entorno Socio-Demográfico	84
Entorno Medioambiental.....	87
Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE).....	92
Matriz FODA	97
Capítulo 3. Resultados Objetivo 2.....	100
Análisis del Perfil Competitivo.....	100
Matriz de perfil competitivo (MPC).....	104
Las Cinco Fuerzas de Porter.....	108
Amenaza de Nuevos Aspirantes.....	109
Poder de Negociación de los Proveedores.....	110
Poder de Negociación de los Compradores.....	111
Amenaza de Productos o Servicios Sustitutos.....	112
Rivalidad Entre los Competidores Existentes.	113
Capítulo 4. Resultados Objetivo 3.....	114
Direccionamiento Estratégico	114
Propuesta de Política de Responsabilidad Social Empresarial.....	115
Propuesta Política Ambiental	115
Capítulo 5. Resultados Objetivo 4.....	116
Plan de Gestión de Residuos Sólidos.....	116
Caracterización de Residuos Sólidos en el Hogar del Adulto Mayor San Martín	116
Clasificación de los Residuos.....	119

Características y Manejo de Recipientes y Bolsas	120
Recipientes.	120
Bolsas.	121
Recolección y Transporte Interno	121
Criterios para la Recolección Interna	122
Procedimiento para la Recolección y Transporte de Residuos al Cuarto de Almacenamiento de Residuos	123
Frecuencia de Recolección Externa	123
Capacitaciones en Manejo de Residuos Sólidos	128
Disposición Final de Residuos Biosanitarios (Pañales)	128
RH S.A.S.	128
Emdepsa S.A.	129
Manejo de Residuos Orgánicos con Paca Biodigestora	130
Capítulo 6. Resultados Objetivo 5.....	132
Fichas de Control	132
Conclusiones.....	137
Recomendaciones	138
Referencias	139

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Matriz de operacionalización de objetivos</i>	21
Tabla 2 <i>Antecedentes</i>	24
Tabla 3 <i>Marco teórico</i>	28
Tabla 4 <i>Matriz del marco conceptual</i>	33
Tabla 5 <i>Marco legal</i>	40
Tabla 6 <i>Matriz de hipótesis</i>	51
Tabla 7 <i>Cuestionario entrevista directora y la competencia</i>	56
Tabla 8 <i>Cuestionario entrevista auxiliar de cocina</i>	57
Tabla 9 <i>Cuestionario entrevista a servicios generales</i>	58
Tabla 10 <i>Cuestionario entrevista al cuidador</i>	58
Tabla 11 <i>Cuestionario entrevista al usuario</i>	59
Tabla 12 <i>Cuestionario entrevista a la empresa de recolección especial</i>	59
Tabla 13 <i>Plan de realización</i>	60
Tabla 14 <i>Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI)</i>	63
Tabla 15 <i>Entorno económico</i>	69
Tabla 16 <i>Entorno político</i>	73
Tabla 17 <i>Entorno jurídico</i>	79
Tabla 18 <i>Entorno tecnológico</i>	82
Tabla 19 <i>Entorno socio-demográfico</i>	85
Tabla 20 <i>Entorno medioambiental</i>	87
Tabla 21 <i>Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE)</i>	93
Tabla 22 <i>Matriz FODA</i>	98
Tabla 23 <i>Empresas analizadas que integran el sector de atención al adulto mayor en el municipio de Cartago</i>	101
Tabla 24 <i>Matriz de Perfil Competitivo (MPC)</i>	104
Tabla 25 <i>Caracterización de residuos sólidos en el Hogar del Adulto Mayor San Martín</i>	117
Tabla 26 <i>Frecuencia de recolección interna</i>	122

Tabla 27 <i>Frecuencia de recolección externa</i>	124
Tabla 28 <i>Tarifa de contratación RH S.A.S.</i>	129
Tabla 29 <i>Tarifa de contratación Emdepsa S.A.</i>	129
Tabla 30 <i>Ficha de preparación de alimentos.</i>	132
Tabla 31 <i>Ficha Administrativa.</i>	134
Tabla 32 <i>Ficha de manejo de residuos sólidos.</i>	135

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Fortalezas del Hogar del Adulto Mayor San Martin</i>	65
Figura 2 <i>Debilidades del Hogar del Adulto Mayor San Martin</i>	66
Figura 3 <i>Análisis interno consolidado (Fortalezas y debilidades)</i>	67
Figura 4 <i>Oportunidades del Hogar del Adulto Mayor San Martin</i>	95
Figura 5 <i>Amenazas del Hogar del Adulto Mayor San Martin</i>	96
Figura 6 <i>Análisis externo consolidado MEFE</i>	97
Figura 7 <i>Mapa de las empresas que integran el sector de atención al adulto mayor en el municipio de Cartago</i>	103
Figura 8 <i>Manejo de residuos de las empresas analizadas</i>	105
Figura 9 <i>Empresas analizadas de tipo residencia permanente</i>	106
Figura 10 <i>Total puntaje general del perfil competitivo</i>	107
Figura 11 <i>Las cinco fuerzas de Porter</i>	109
Figura 12 <i>Evidencia de la caracterización de los residuos solidos</i>	118
Figura 13 <i>Código de colores de los recipientes de residuos en Colombia</i>	119
Figura 14 <i>Distribución de recipientes.</i>	125
Figura 15 <i>Ruta interna para la recolección de residuos peligrosos y biosanitarios.</i>	126
Figura 16 <i>Ruta interna para la recolección de residuos orgánicos, aprovechables y no aprovechables.</i>	127
Figura 17 <i>Paca biodigestora.</i>	130
Figura 18 <i>Proceso paca biodigestora.</i>	131

Apéndice

Apéndice 1 <i>Entrevista a la directora del Hogar del Adulto Mayor San Martín</i>	149
Apéndice 2 <i>Entrevista a la auxiliar de cocina del Hogar del Adulto Mayor San Martín.</i>	151
Apéndice 3 <i>Entrevista a la encargada de los servicios generales del Hogar del Adulto Mayor San Martín</i>	152
Apéndice 4 <i>Entrevista a uno de los cuidadores del Hogar del Adulto Mayor San Martín</i>	153
Apéndice 5 <i>Entrevista a usuaria del Hogar del Adulto Mayor San Martín.....</i>	154
Apéndice 6 <i>Solicitud de información a Cámara de comercio sobre Hogares geriátricos existentes en Cartago Valle</i>	155
Apéndice 7 <i>Respuesta a solicitud de información.....</i>	156
Apéndice 8 <i>Solicitud de información a Secretaria de salud sobre Hogares geriátricos existentes en Cartago Valle</i>	158
Apéndice 9 <i>Respuesta a solicitud de información.....</i>	159
Apéndice 10 <i>Empresas de atención al adulto mayor en el municipio de Cartago.</i>	160
Apéndice 11 <i>Entrevista competencia.....</i>	161
Apéndice 12 <i>Entrevista competencia.....</i>	163
Apéndice 13 <i>Entrevista competencia.....</i>	164
Apéndice 14 <i>Entrevista competencia.....</i>	166
Apéndice 15 <i>Entrevista competencia.....</i>	168
Apéndice 16 <i>Entrevista competencia.....</i>	169
Apéndice 17 <i>Entrevista competencia.....</i>	170
Apéndice 18 <i>Entrevista a ingeniera ambiental de Cartagueña de aseo total E.S.P, recolector de residuos en Cartago Valle.</i>	172
Apéndice 19 <i>Socialización de los resultados del trabajo de asesoría a la directora del Hogar del Adulto Mayor San Martín</i>	174

Resumen

El presente trabajo de grado se realizó con el propósito de generar una propuesta de un “Plan de gestión integral de residuos sólidos” al Hogar del Adulto Mayor San Martín ubicado en el municipio de Cartago al norte del Valle del Cauca con el fin de aumentar la competitividad local en la atención del Adulto Mayor. El principal problema se presenta debido a que dentro del direccionamiento estratégico no se encuentra una política ambiental, por lo tanto, no poseen un adecuado manejo de residuos sólidos y esto puede provocar impactos negativos que ponen en riesgo el medio ambiente, a sus colaboradores y usuarios. Antes de proponer el plan, fue necesario realizar: un análisis interno y externo del hogar, donde se identificó las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, se utilizó la matriz MEFI (Matriz de Evaluación del Factor Interno), MEFE (Matriz de Evaluación del Factor Externo) y DOFA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas); además un análisis de la competencia a través de la matriz MPC (Matriz de Perfil Competitivo), donde a través de este análisis del Hogar del Adulto Mayor San Martín, se obtuvo como resultado que era la empresa con el mayor puntaje a nivel general. Finalmente, se crearon dos propuestas de política para el direccionamiento estratégico que son: Política de Responsabilidad Social y Política Ambiental y posteriormente se realizó la propuesta del plan de gestión integral de residuos sólidos, para el buen manejo de los residuos generados dentro de la organización con su respectivo control y seguimiento, por consiguiente, que la organización cuente con un plan de gestión de residuos sólidos generará beneficios para el medio ambiente y para la organización, logrando aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor, es decir la hipótesis “Un plan de gestión de residuos sólidos permitirá aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca” se cumpliría.

Palabras claves: Plan de gestión, manejo de residuos, política ambiental, competitividad

Abstract

The purpose of this graduate work was to generate a proposal for an "Integral Solid Waste Management Plan" for the Hogar del Adulto Mayor San Martín located in the municipality of Cartago in the north of Valle del Cauca in order to increase local competitiveness in the care of the elderly. The main problem is that within the strategic direction there is no environmental policy, therefore, they do not have an adequate solid waste management and this can cause negative impacts that put at risk the environment, its employees and users. Before proposing the plan, it was necessary to conduct: an internal and external analysis of the household, where the strengths, weaknesses, opportunities and threats were identified, using the MEFI matrix (Internal Factor Evaluation Matrix), MEFE (External Factor Evaluation Matrix) and DOFA (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats); and an analysis of the competition using the MPC matrix (Competitive Profile Matrix), where through this analysis of the Hogar del Adulto Mayor San Martín, it was obtained as a result that it was the company with the highest score at the general level. Finally, two policy proposals were created for the strategic direction which are: Social Responsibility Policy and Environmental Policy and then the proposal of the integral solid waste management plan was made, for the good management of the waste generated within the organization with its respective control and follow-up, Therefore, the fact that the organization has a solid waste management plan will generate benefits for the environment and for the organization, increasing local competitiveness in the care of the elderly, that is, the hypothesis "A solid waste management plan will increase local competitiveness in the care of the elderly for the Hogar del Adulto Mayor San Martín, located in the municipality of Cartago, Valle del Cauca" would be fulfilled.

Key words: Management plan, waste management, environmental policy, competitiveness.

Introducción

Actualmente las organizaciones manifiestan su preocupación en los temas medioambientales, debido a que es una problemática global y las empresas en su mayoría se sienten en el foco de los medios y de las críticas, puesto que son acusadas de ser las responsables en gran medida de las situaciones poco favorables en el ambiente, esta situación conlleva a la creación de planes estratégicos en pro de mitigar los impactos negativos que traen consigo los hábitos generados por viejas y en ocasiones obsoletas prácticas industriales, igualmente, mejorar la imagen ante la sociedad que cada vez se identifican con los términos y razones ecologistas y progresistas, por tal razón "se vuelve sensible una comunidad entre la tierra, las plantas, los animales y los seres humanos, una solidaridad de las cosas vivas que en la amenaza afecta por igual a todos y a todo" (Beck, 2006, p. 93).

Por lo tanto en la actualidad escuchar hablar sobre administración medioambiental, responsabilidad social y desarrollo sostenible se ha vuelto mucho más frecuente que en décadas pasadas, y es por tal motivo que con el paso del tiempo se han venido estableciendo normas, leyes, decretos, que favorecen el cuidado del medio ambiente, para conservar la flora, la fauna y en general, todos los recursos naturales; es por ello que en la mayoría de las organizaciones se busca hacer cumplir las normas, con la creación de políticas internas.

Así mismo, crear una cultura de reciclaje y del buen manejo de los residuos sólidos entre los empresarios y sus colaboradores, se transforma en un tema de suma importancia, logrando con esto evitar problemas como por ejemplo el efecto invernadero y otros problemas relacionados con la salud pública.

Por todo lo anterior, el presente trabajo posee la finalidad de realizar una asesoría encaminada al mejoramiento de la competitividad aportando un enfoque ambiental a su direccionamiento estratégico. Para ello, el documento se desarrolló de la siguiente manera: En el primer capítulo se podrán encontrar con el Marco de referencia, en él se estableció el marco teórico, marco conceptual, marco contextual, marco legal, hipótesis y el diseño metodológico. En el capítulo dos se realizó el análisis interno y externo, con el fin de conocer más el Hogar del Adulto Mayor San Martín y su entorno. En el capítulo 3 se encuentra el análisis del perfil competitivo, donde se analizaron las empresas del sector de atención del

adulto mayor en el municipio de Cartago. En el capítulo 4 se planteó una política de responsabilidad social y política ambiental para la organización, en cuanto al capítulo 5 se presenta el diseño del plan de gestión de residuos sólidos. El documento finaliza con las conclusiones y recomendaciones generales.

Un correcto plan de gestión de residuos sólidos convierte al Hogar del Adulto Mayor San Martín en una empresa cada vez más sostenible, amigable y competitiva, para así lograr enfrentarse a un mercado laboral con más consciencia ambiental.

Planteamiento del Problema

Hoy en día, el aumento de residuos derivados de las actividades humanas representa un grave problema ambiental y social. El consumismo, el desconocimiento y el crecimiento de la población, está generando un gran impacto de contaminación sobre el ecosistema, por lo tanto es un problema que merece la atención por parte de toda la humanidad (Pineda, 2017). Por lo cual se está convirtiendo en cuestión de vital importancia las políticas de intervención, información y gestión para poder ayudar a mitigar el impacto que esto genera.

En el municipio de Cartago, Se estimó que en el 2015 la generación anual de residuos domiciliarios era de 26.760.000 Kilogramos, distribuidos de la siguiente forma: 45.30% residuos orgánicos, 31.34% inorgánicos aprovechables y el 23.36% de inorgánicos e inorgánicos mezclados (Aristizábal Mejia et al., 2015, p. 92).

Las políticas ambientales dentro de las organizaciones cada vez empiezan a tomar más relevancia y su preocupación por la contaminación aumenta, sin embargo, dentro del direccionamiento estratégico del Hogar del Adulto Mayor San Martín, no se encuentra inmersa una política que dé lugar a una cuestión ambiental, además de eso se encuentra una problemática ambiental la cual se desprende de una gestión inadecuada sobre los residuos sólidos biosanitarios, orgánicos e inorgánicos. En primer lugar, por ser un lugar donde habitan adultos mayores de los 60 años en adelante, estos requieren el uso de pañal de forma diaria el cual es considerado como un gran contaminante debido al tratamiento de sus componentes: algodón, SAP o polímero súper absorbente, celulosa y viscosa (Carbonell, 2015), y puede causar al medio ambiente daños significativos, además por la acumulación de éste mientras pasa el recolector de basura puede causar enfermedades en los empleados que deben manipularlo ya que viene infectado de materia fecal la cual es considerada una fuente de infección peligrosa y que según el ministerio de salud:

Residuos Infecciosos o de Riesgo Biológico Son aquellos que contienen microorganismos patógenos tales como bacterias, parásitos, virus, hongos, virus oncogénicos y recombinantes como sus toxinas, con el suficiente grado de virulencia y concentración que pueda producir una enfermedad infecciosa en huéspedes susceptibles. (Ministerio del medio ambiente, 2002, p. 15)

El Hogar del Adulto Mayor San Martín cuenta con una capacidad máxima de 29 adultos mayores, pero en el momento solo cuentan con 25 adultos mayores, lo que genera un volumen aproximado de 150 pañales acumulados para los días miércoles y viernes de recolección, el día lunes cuenta con un aproximado de 225 pañales (sábado, domingo y lunes), al mes generan un promedio de 2,250 pañales, adicional a esto a pesar de que la organización cuenta con algunas de las reglas de separación de residuos como por ejemplo recipientes que identifican el tipo de residuo que se debe desechar, el hogar no hace un uso adecuado de estos. Y en segundo lugar también se genera otros residuos como: papel higiénico y pañitos húmedos en gran cantidad, papelería, residuos orgánicos que se generan en la cocina y otros residuos como medicamentos, guantes, tapabocas, papel sanitario, entre otros.

El personal de Hogar del Adulto Mayor San Martín informa que el acumulativo de residuos se presenta por la poca movilidad del recolector de basura, teniendo en cuenta que:

El servicio público de aseo, en las actividades de recolección, transporte, barrido, limpieza de vías y áreas y la Escombrera Municipal, (sitio temporal de recibo de residuos de construcción y/o demolición es prestada por la Empresa de Aseo Cartagüena de Aseo Total E.S.P. (Aristizabal Mejia et al., 2015, p. 34)

Y, según (*Cartagüena De Aseo Total E.S.P.*, 2020) El vehículo recolector pasa los días lunes, miércoles y viernes con la macroruta 3, centro 301, por donde está ubicado el Hogar del Adulto Mayor San Martín.

Para ayudar en la comprensión del problema y el desarrollo de posibles soluciones se encontró un antecedente que servirá de apoyo para tener una visión histórica de lo que ha podido suceder en los casos de gestión de residuos en una empresa similar.

Formulación del plan de gestión ambiental para el Hogar Geriátrico Sin Fronteras, Fusagasugá, de acuerdo a la norma ISO14001:2004, y que tiene como objetivo “Formular un plan de gestión ambiental para el Hogar Geriátrico Sin Fronteras de Fusagasugá, de acuerdo a la norma ISO 14001:2004, con el fin de establecer políticas ambientales, objetivos, estrategias y ruta de residuos que conlleven a mitigar el impacto ambiental y mejorar la calidad de vida”. (Castro & Lesmes Garcia, 2016, p. 24)

La inadecuada gestión de residuos puede provocar dentro y fuera de la organización impactos negativos que ponen en riesgo el medio ambiente, afectando económica, social y ambientalmente la competitividad de la empresa.

Pregunta de Investigación

¿Cómo diseñar un plan de gestión de residuos sólidos que permita aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca?

Sistematización

- ¿Cuál es el diagnóstico interno del Hogar del Adulto Mayor San Martín?
- ¿Cuál es la situación del ambiente externo del Hogar del Adulto Mayor San Martín?
- ¿Cuál es el perfil competitivo y como es la competencia en el Hogar del Adulto Mayor San Martín?
- ¿Cuál es el direccionamiento estratégico del Hogar del Adulto Mayor San Martín?
- ¿Qué estrategias de acción debe realizar el Hogar del Adulto Mayor San Martín para la prevención, corrección y mitigación de los impactos ambientales generados por los residuos sólidos?
- ¿Cómo estaría diseñado un sistema de seguimiento en el Hogar del Adulto Mayor San Martín?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de gestión de residuos sólidos con el fin de aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca.

Objetivos Específicos

1. Analizar el ambiente externo e interno del Hogar del Adulto Mayor San Martín
2. Analizar el perfil competitivo y la competitividad del sector, en el Hogar del Adulto Mayor San Martín
3. Analizar el direccionamiento estratégico del Hogar del Adulto Mayor San Martín
4. Formular estrategias de acción para la prevención, corrección y mitigación de los impactos ambientales generados por los residuos sólidos (Plan de gestión de residuos sólidos) en el Hogar del Adulto Mayor San Martín.
5. Diseñar un sistema de seguimiento y control para el Hogar del Adulto Mayor San Martín

Operacionalización de los Objetivos

Los objetivos poseen sus respectivos propósitos y finalidades los cuales son considerados como una ruta operativa para la investigación y para una mejor medición se constata de un proceso que consiste en definir variables, dimensiones e indicadores específicos, observables y medibles que permitan dar una mejor solución a la problemática. En la tabla 1 se puede observar la matriz de operacionalización de objetivos.

Tabla 1*Matriz de operacionalización de objetivos*

Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores
Analizar el ambiente externo e interno del Hogar del Adulto Mayor San Martín.	Externo	Oportunidades	Empresas de apoyo ambiental
		Amenazas	Empresas que representan competencia
		Entorno medioambiental	Empresas de apoyo ambiental. Variables que influyen en el medio ambiente
		Entorno político, económico, tecnológico y socio-demográfico	Variables que afecten positiva o negativamente en los entornos.
Analizar el perfil competitivo y la competitividad del sector, en el Hogar del Adulto Mayor San Martín	Interno	Fortalezas	Talento humano
		Debilidades	Manejo de residuos sólidos domésticos y biosanitarios.
		Factores claves del éxito.	Publicidad Tecnología Innovación Precio Servicio al cliente Administración
			Competencias Empresas que son competencias directas e indirectas.
Analizar el direccionamiento estratégico del Hogar del Adulto Mayor San Martín.	Direccionamiento estratégico.	Estructura	Misión Visión Valores
		Objetivos estratégicos	Posicionamiento Crecimiento.
Formular estrategias de acción para la prevención, corrección y mitigación de los impactos ambientales generados por los residuos sólidos (Plan de gestión de	Estrategias de acción	Estrategias	Manejo de los residuos sólidos dentro de la empresa

Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores
residuos sólidos) en el Hogar del Adulto Mayor San Martín.			
Diseñar un sistema de seguimiento y control para el Hogar del Adulto Mayor San Martín.	Seguimiento y control	Estructura	Objetivos Estrategias Actividades

Fuente. Elaboración propia 2021.

Justificación

En las últimas dos décadas se ha puesto de manifiesto la preocupación por el agotamiento de los recursos naturales no renovables y las cargas ambientales que están contribuyendo al cambio climático. En este sentido, la capacidad de las organizaciones para gestionar su impacto medioambiental se convierte en un tema estratégico en el mundo empresarial (Ojeda & Mul, 2015, p.42).

El cuidado del medio ambiente y la gestión de residuos sólidos se ha convertido en uno de los principales temas dentro de las organizaciones, como lo menciona Tamayo Orbegoza et al., (2012) “Entre los problemas medioambientales actuales, la reducción o eliminación de los residuos se ha convertido en una de las principales preocupaciones en los países industrializados y en una prioridad para las empresas”(p. 216).

El aumento de la responsabilidad social empresarial y su compromiso con el desarrollo sostenible puede incrementar la competitividad de la empresa en el sector que se desenvuelve, desarrollar sus actividades minimizando los impactos ambientales y cumplir las leyes ambientales exigidas puede lograr que el Hogar del Adulto Mayor San Martín mejore sus procesos y servicios otorgados, Porter menciona que ser competitivo no es solo adoptar una dinámica en descuentos de precios o mejora del producto o servicio, ya que este tipo de factores son sencillos para la competencia de ver y equiparar haciendo que la empresa limite su rendimiento, por consiguiente hace referencia que la competitividad en dimensiones

distintas al precio como características del servicio e imagen de la empresa crean valor a la organización y puede generar mejor rentabilidad (Porter, 2009).

Dado que el enfoque de este trabajo está relacionado con residuos sólidos, una gestión integral de residuos sólidos según el Conpes 3874 (DNP, 2016) es un instrumento, que contiene: objetivos, metas, actividades, recursos, entre otros; para la gestión integral de residuos se tiene en cuenta un conjunto jerárquico que son: Prevenir que se generen residuos, reducir los residuos sólidos (reutilización), aprovechamiento o reciclaje, acciones de tratamiento de residuos no aprovechables y por último la disposición final que puede ser mediante incineración o por relleno sanitario.

Siendo el Hogar del Adulto Mayor una empresa que se dedica al cuidado de adultos mayores, se debe tener mucho cuidado con todo aquello que les pueda afectar su salud, ya que estos son más propensos a obtener una enfermedad, por esto es necesario una adecuada gestión de residuos para ayudar a disminuir la contaminación del aire, ya que la Organización Mundial de la Salud “Cuanto más bajos sean los niveles de contaminación del aire mejor será la salud cardiovascular y respiratoria de la población, tanto a largo como a corto plazo.” (OMS, 2018).

Dentro del Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en la ciudad de Cartago, Valle del Cauca, hay una problemática ambiental que si se prolonga puede afectar la salud de los trabajadores y a su vez la de sus usuarios, por tal motivo es importante que la empresa reconozca la importancia de la implementación de un plan de gestión de residuos sólidos generados dentro de la misma, lo que terminara reflejando un aumento en la competitividad local.

Antecedentes

Para esta investigación se tendrá en cuenta los siguientes antecedentes que ayudan a sustentar el trabajo, los cuales están evidenciados desde el nivel local, regional, nacional e internacional, siendo estos una guía base para el óptimo desarrollo del trabajo. (Ver tabla 2)

Tabla 2

Antecedentes

Titulo	Autor y año	Tipo de documento	Descripción y metodología	Aporte al estudio
Apoyo técnico en la evaluación interna del PGIRS en Cartago Valle del Cauca	(Valencia Murillo, 2016)	Trabajado de grado	La metodología es tipo de investigación evaluativa contenida en la metodología de investigación holística. Se contó con una fase exploratoria, analítica y proyectiva.	Apoya la evaluación y ejecución del plan de gestión integral de residuos sólidos de Cartago Valle
Proceso en el manejo de desechos comunes en la IPS Fundación Cottolengo	(Henao et al., 2017)	Trabajado de grado	Investigación de tipo descriptivo, método inductivo con las cuatro fases: Observación, clasificación, estudio de los hechos y la derivación inductiva.	La Fundación Cottolengo, trabaja por mejorar la calidad del adulto mayor desamparados. El trabajo crea una propuesta de manejo de desechos comunes en la IPS.
Formulación de alternativas para mejorar la gestión de residuos sólidos domiciliarios generados en el conjunto residencial multifamiliares el Samán.	(Ospina Granobles & Marmolejo Rebellón, 2019)	Trabajo de grado	La metodología utilizada fue la revisión bibliográfica, levantamiento de información, entrevistas, muestras, hasta el análisis de la información.	Presenta alternativas para una adecuada gestión de residuos sólidos en los conjuntos residenciales.
Formulación de un plan de acción para el manejo de los residuos sólidos de	(Campiño et al., 2016)	Trabajo de grado.	La metodología fue de tipo descriptiva, además de utilizar método inductivo y cualitativo,	Formular un plan de acción para el manejo de los residuos sólidos, que

Titulo	Autor y año	Tipo de documento	Descripción y metodología	Aporte al estudio
la plaza de mercado Bellavista del Distrito de Buenaventura.			utilizando instrumentos de encuesta y observación directa.	contribuya a la disminución de contaminación y al desarrollo ambiental.
Formulación del plan de gestión ambiental para el hogar geriátrico sin fronteras, Fusagasugá, de acuerdo norma ISO14001:2004	(Castro & Lesmes Gracia, 2016)	Trabajo de grado	La metodología utilizada es tipo exploratorio – descriptivo aplicado a un estudio de caso y posee un enfoque cualitativo.	Formula un plan de gestión ambiental para un hogar geriátrico, con el fin de establecer políticas ambientales, objetivos, estrategias y ruta de residuos que conlleven a mitigar el impacto ambiental y mejorar la calidad de vida.
Aprendizajes intergeneracionales para la sustentabilidad ambiental en un programa para mayores en costa rica	(León et al., 2019)	Informe	Dinámicas para adquirir información como giras, conversatorios, talleres, cursos, foros y encuentros.	Actividades o capacitaciones que pueden realizar los adultos mayores que tienen que ver con la sustentabilidad ambiental.
Plan de manejo integral de desechos peligrosos en la clínica integral del adulto y adulto mayor - Guayaquil	(Barco, 2018)	Trabajo de grado	Se utiliza una metodología “In situ”, donde analizan encuestas y se clasifican los desechos.	Un plan de manejo integral de desechos peligrosos, donde se caracteriza el manejo interno de desechos.

Fuente. Elaboración propia 2021.

Capítulo 1. Marco de Referencia

La presente investigación posee una filosofía axiología o también conocida como filosofía de los valores, debido a que estudia la ética o juicios valorativos, teniendo en cuenta que:

La filosofía de los valores de finales del siglo XIX y mitad del siglo XX, aun teniendo su origen en los valores económicos, se ha centrado en los valores éticos, estéticos, religiosos y políticos. Más recientemente se habla de valores ecológicos, educativos y democráticos. (Echeverría, 2002, p. 22)

Marco Teórico

El marco teórico parte desde el paradigma Neoclásico, ya que se adapta a los problemas o fenómenos que se presentan en la organización y se soporta a través de la teoría general de los sistemas, debido a que el medio ambiente son elementos que interactúan con la organización, entre las metas principales de la teoría general de sistemas: “(1) Hay una tendencia general hacia la integración en las varias ciencias, naturales y sociales. (2) Tal integración parece girar en torno a una teoría general de los sistemas” (Bertalanffy, 1989, p. 38).

Por consiguiente todo lo que pasa en el entorno se percibe en la organización, ya que está integrado, como menciona (Betancourt, 2016) “Ningún sistema que no sea cerrado funciona en el vacío, sino en constante relación con un entorno” (p.18).

Actualmente se contemplan más el cuidado al medio ambiente, como lo menciona (Ángel Maya, 2003). Cuando el proceso de desarrollo tropieza con obstáculos como lo son el manejo inadecuado de los ecosistemas, entonces las empresas se preocupan por el medio ambiente y se replantean en la relación entre sociedad y naturaleza.

Las circunstancias del entorno juega un papel muy importante dentro de la empresa, por eso es importante empezar a identificar oportunidades, entre los componentes básicos de toda empresa se encuentra los recursos naturales, como menciona (Varela, 2008) “bien

sea porque se utiliza el recurso natural en forma directa o porque se lo aplica transformado, los recursos naturales son vitales para el éxito de la empresa” (p. 212).

Asimismo (David. 2003), comenta que si las empresas no reconocen la importancia de los retos ambientales pueden sufrir consecuencias grave, en cambio cuando la empresa reconoce y maneja los asuntos ambientales mejorara la relación con los consumidores, reguladores y otros participantes, logrando aumentar su probabilidad de éxito.

Por lo tanto, las organizaciones toman decisiones por voluntad propia, para mitigar un poco los problemas ecológicos, aunque esto puede también traer beneficios económicos. Una de estas formas de mitigar los efectos medioambientales, puede ser mediante acciones para evaluar el desempeño ambiental, que se puede hacer de varias maneras según (Robbins & Coulter, 2010).

Las acciones verdes pueden evaluarse mediante el análisis de los informes que guardan las empresas sobre su desempeño ambiental, buscando coincidencias con los estándares globales de administración ambiental (ISO 14000) y mediante la lista Global 100 de las empresas más sustentables del mundo. (p. 113)

En cuanto al sector y la competitividad, (Porter, 2009) menciona “la competencia por obtener beneficios va más allá de los rivales consolidados de una industria para alcanzar también a otras fuerzas competidoras: los clientes, los proveedores, los posibles aspirantes y los productos suplentes” (p. 31), estas cinco fuerzas que moldean la competencia en un sector son: Rivalidad entre los competidores existentes, poder de negociación de los compradores, amenaza de nuevos aspirantes, poder de negociación de los proveedores, amenaza de productos o servicios sustitutos.

Tabla 3*Marco teórico*

Autor/Teoría	Descripción	Aportes al documento	Variables Observadas
Teoría del sistema (Von Bertalanffy, 1989a)	Menciona que todo es un sistema, donde se integra la naturaleza, la ciencia y lo social.	La teoría del sistema, es la teoría base del proyecto, donde informa que todo se integra en un sistema, un conjunto de saberes y de disciplinas (Naturaleza, organización, economía, entre otros)	- Ciencia Natural - Sistema
Entorno (Betancourt, 2016)	Menciona que el entorno es el medio que rodea el sistema, por tal razón mantiene en constante relación.	Betancourt nos permite conocer el entorno de una organización de acuerdo a su naturaleza, puede ser: Económico, político, tecnológico, entre otros.	- Entorno - Sistema - Integración - Económico - Político - Social - Tecnológico
Desarrollo sostenible o cambio cultural (Ángel Maya, 2003)	Menciona como la preocupación por el medio ambiente es relativamente nueva, debido a que ha presentado obstáculos en el desarrollo.	Augusto Ángel Maya, habla sobre el medio ambiente y desarrollo y las problemáticas ambientales.	- Medio ambiente - Preocupación ambiental - Desarrollo - Cultura
Recurso natural (Varela, 2008)	Menciona como la naturaleza, el desarrollo sostenible, el entorno, la responsabilidad social, entre otros, hacen parte de una organización.	Nos informa como los recursos naturales son importantes para la organización.	- Desarrollo sostenible - Recursos naturales - Innovación - Responsabilidad

Autor/Teoría	Descripción	Aportes al documento	Variables Observadas
Asuntos ambientales (David, 2003)	El autor, informa como los gerentes no deben ignorar los desafíos, retos y asuntos ambientales.	La importancia ambiental en las organizaciones.	- Asuntos ambientales - Retos ambientales.
Acciones verdes (Robbins & Coulter, 2010)	Informa que, dentro de la responsabilidad social y ética, se encuentra acciones para evaluar lo ambiental en las empresas.	Como las organizaciones se preocupan por convertirse en una organización verde.	- Responsabilidad social - Administración verde
Fuerzas competitividad (Porter, 2009)	Este autor desarrollo el modelo de las cinco fuerzas competitivas para evaluar conductas de la empresa, como una estrategia empresarial.	Estas cinco fuerzas nos permiten analizar el sector y la competencia.	- Fuerzas competitivas

Nota. Matriz de caracterización del marco teórico.

Fuente. Elaboración propia 2021.

Marco Conceptual

En el marco conceptual que se detalla a continuación se generó una mejor comprensión y claridad acerca de la investigación. Para ello, se inició con el término sistema, como elemento global de enlace en este trabajo:

Sistema es un conjunto de partes operativamente interrelacionadas, es decir, en el que unas partes actúan sobre otras, y del que interesa considerar fundamentalmente el comportamiento global. De acuerdo con la definición anterior, un sistema es más que la suma de sus partes. (Gobierno de Canarias, 2016, p. 2)

Comprendiendo que el sistema no puede ser tomado individualmente, sino que debe ser estudiado como un todo ya que todos sus elementos se relacionan entre sí con características esenciales, el sistema ambiental puede entenderse como procesos e interacciones dentro de un conjunto de factores que lo componen, donde están los elementos físicos, biológicos, socio-económicos y factores políticos e institucionales, donde a su vez este sistema puede desprender en dos subsistemas, naturales y artificiales. (Alvarez, s.f.).

Otro concepto importante y para entrar más en detalle es el medio ambiente que según la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano en Estocolmo, en 1972 (Citado por Giannuzzo, 2010) "el conjunto de elementos físicos, químicos, biológicos y de factores sociales, capaces de causar efectos directos o indirectos, a corto o largo plazo, sobre los seres vivos y las actividades humanas"(p. 4), adicional a esto, la Organización de los Estados Americanos (OEA, s.f.) Define el ambiente "...como un conjunto de elementos que interactúan entre sí, pero con la precisión de que esas interacciones provocan la aparición de nuevas propiedades globales, no inherentes a los elementos aislados, que constituyen el sistema" (p. 33).

Un importante concepto para la investigación es el de desarrollo sostenible y que la Organización de Naciones Unidas (ONU) con la creación de la comisión de desarrollo y medio ambiente y a través del informe "Our Common Future" o también denominado como "Informe de Brundtland" de 1987 introducen la siguiente definición "Está en manos de la humanidad asegurar que el desarrollo sea sostenible, es decir, asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias" (ONU, 1987 Citado por Zarta Ávila, 2018, p.7), por su parte Zarta Ávila, (2018) menciona "La sostenibilidad ambiental se obtendrá siempre y cuando la explotación de los recursos naturales se mantenga dentro de los límites de la regeneración y el crecimiento natural" (p. 10).

Al convertirse en una tendencia en las empresas, por la preocupación del medio ambiente, Varela (2008) expresa que los requerimientos, disposiciones y análisis del impacto ambiental, además de la preocupación de los países por la conservación de la fauna, flora y la biodiversidad, entre otras, parte de la conciencia por construir un esquema de desarrollo sostenible.

Para sintetizar, se puede decir que el Medioambiente es un sistema de conjuntos naturales y sociales, que contiene factores que influyen ya sea positivamente o negativamente ocasionando un impacto ambiental, como lo define la ISO 14001 (ISO 14001, 2015a) “los impactos son cualquier cambio producido en el medio ambiente. No importa que sean positivos o negativos ni que sean significantes o insignificantes. Lo que importa es que sean producidos por los productos, servicios o actividad de la empresa” para completar, (Millán López et al., 2005) anuncia que: “El impacto ambiental es un estimativo de valor del efecto ambiental para los receptores natural, socioeconómico y humano. El efecto ambiental es una alteración mensurable de los sistemas naturales y de la cualidad ambiental” (p. 43), por otro lado (María Perevochtchikova, 2013) menciona lo siguiente:

El impacto ambiental (ia) implica los efectos adversos sobre los ecosistemas, el clima y la sociedad debido a las actividades, como la extracción excesiva de recursos naturales, la disposición inadecuada de residuos, la emisión de contaminantes y el cambio de uso del suelo, entre otros. (p. 287)

Por consiguiente entre los impactos ambientales negativos se encuentra la contaminación, definido por Gomez (2003) como “un factor tanto del efecto físico de los residuos arrojados al medio ambiente como de la reacción humana, frente a ese efecto físico (biológica, química o auditiva)” (pp. 51-52), esta contaminación ocasiona una pérdida del bienestar.

Con el siguiente trabajo se pretende formular un plan de gestión, Idalberto Chiavenato (2004) define “Un plan es un curso predeterminado de acción durante un periodo específico y presenta una respuesta y una anticipación en el tiempo con el fin de alcanzar un objetivo pretendido” (p. 146), y en cuanto al plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS), la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS, 2018) lo denomina como “Un instrumento que, considerando principios básicos no negociables, alcance acuerdos y defina acciones concatenadas para obtener los objetivos estratégicos planteados” (p. 55), por otro lado Tchobanoglous (Citado por AIDIS, 2018) menciona que “Desarrollar e implantar un plan GIRS es, esencialmente, una actividad local que implica la selección de

una correcta combinación de alternativas y tecnologías para afrontar las cambiantes necesidades de la gestión local de residuos...” (p. 37), adicional a esto el consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) Señala que una gestión integral de residuos es:

Un conjunto de componentes inherentes jerárquicamente a la producción de bienes y servicios con criterios de prevención y minimización de la generación de residuos, aprovechamiento, valorización energética, tratamiento con fines de reducción de volumen y peligrosidad y disposición final controlada de los residuos, con el fin de proteger la salud humana y el medio ambiente. (DNP, 2016, p. 62)

Es importante también definir el concepto de competitividad, según Porter (Citado por Labarca, 2007) “la competitividad es la capacidad de una empresa para producir y mercadear productos en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus rivales” (p. 160), para (Varela, 2008) “Competitividad es la productividad de una nación, una región o una empresa en el uso de sus recursos de producción.”, para ser competitivos se debe contar con una estrategia competitiva, como lo define (Robbins & Coulter, 2010) “...es una estrategia para ver de qué forma una organización va a competir en sus negocios”. En el presente trabajo se va a soportar sobre la definición de Porter.

Y por último para que haya una mayor comprensión y no dar lugar a confusiones, se definirá los diferentes tipos de atención al adulto mayor que cada entidad puede brindar, según el ministerio de salud hay 4 tipos (Minsalud, 2021):

1. Centros residenciales para personas adultas mayores: son aquellos que están destinados a la vivienda permanente o temporal, ofreciendo servicios de hospedaje, alimentación, recreación, actividades productivas de protección y cuidado integral de los adultos mayores. (Este es el tipo de centro de la empresa la cual está siendo objeto de estudio).
2. Centros día para personas adultas mayores: tienen horario diurno establecido, habitualmente de ocho horas diarias, durante cinco o seis días a la semana, este tipo de centro está orientado al cuidado integral de los adultos mayores. (También llamados Centros Vida).

3. Centros de atención domiciliaria para personas adultas mayores: están orientados a prestar servicios domiciliarios para proporcionar bienestar a las personas mayores en su lugar de residencia haciendo que sea más cómodo prestar este servicio.
4. Centros de tele-asistencia domiciliaria: ofrecen una atención especializada a través de medios virtuales con una persona capacitada para la asistencia en crisis personales, sociales o medicas de las personas adultas mayores, con el fin de brindar seguridad y mejorar la calidad de vida de cada usuario.

En la tabla 4 se puede observar la matriz del marco conceptual.

Tabla 4

Matriz del marco conceptual

Tema	Autor/Concepto	Interpretación	Síntesis
Sistema	Gobierno de canarias /Sistema	Conjunto de partes interrelacionadas donde unas partes actúan sobre otras	Los sistemas se deben ser comprendidos como un todo y no como un factor individual y que a su vez dentro de ese todo tienen internamente características únicas
	Álvarez/Sistema ambiental	Procesos e interacciones dentro de un conjunto de elementos que lo componen	
Medio Ambiente	Conferencia de las naciones unidas sobre el medio ambiente humano en Estocolmo/ medio ambiente	Define el medio ambiente como un conjunto de elementos que a su vez son capaces de causar unos efectos	Los autores no se alejan del término de que la naturaleza es un sistema de elementos que interactúan entre sí y que esto puede ocasionar algo entre nosotros.
	OEA/ Ambiente	El ambiente como un sistema que interactúa entre sí.	

Tema	Autor/Concepto	Interpretación	Síntesis
Impacto ambiental	ISO 14001/Impacto ambiental	Los impactos son cualquier cambio producido en el medio ambiente. No importa que sean positivos o negativos ni que sean significantes o insignificantes.	El impacto son los efectos que causan al medio ambiente y cómo esto afecta a la naturaleza y a las personas, entre esos efectos se encuentra la contaminación definida por Gómez.
	Millán López/Impacto ambiental	El impacto ambiental como estimativo del efecto ambiental por algunos receptores y el efecto ambiental como alteraciones.	
	Gómez/ Contaminación	La contaminación como un efecto físico, tanto por los residuos arrojados al medio ambiente como de la reacción humana.	
	María Perevochtchikova/ Impacto Ambiental	Define impacto como los efectos adversos sobre ecosistemas	
Plan de gestión	AIDIS/ Plan de gestión integral de residuos sólidos	Un PGIRS es un instrumento para obtener objetivos estratégicos	Para concluir con la información de los autores, se puede decir que un plan de gestión integral de residuos sólidos es un proceso de pasos a seguir, que puede ser mediante un instrumento que al crear alternativas ayuden a la solución de necesidades relacionadas con los impactos generados por los residuos sólidos, que puedan afectar el logro de los objetivos de la empresa
	Tchobanoglous/ Gestión de residuos	Gestión como una disciplina que armoniza, respondiendo a expectativas públicas.	
	Chiavenato/Plan	Definición del plan como un proceso para llegar al objetivo en un periodo específico	
	CONPES/ Gestión integral de residuos	Conjunto de componentes inherentes jerárquicamente a la producción de bienes y servicios con criterios de	

Tema	Autor/Concepto		Interpretación	Síntesis
			prevención y minimización de la generación de residuos	
Desarrollo Sostenible	ONU/ Sostenible	Desarrollo	Asegurar el desarrollo sostenible a las futuras generaciones	El desarrollo sostenible para es cuidar de los recursos naturales a través de buenas prácticas que permitan garantizar los recursos del futuro
	Zarta/ Sostenible	Desarrollo	La explotación de los recursos dentro de unos límites para obtener el desarrollo ambiental	
	Varela/ sostenible	Desarrollo	Menciona algunas de las tendencias de las empresas de hoy en día.	
Competitividad	Porter/Competitividad		Capacidad para producir y mercader con mejores condiciones.	La productividad es mejorar las condiciones y recursos de la empresa, esto influye en la productividad, pero para lograr esto se debe crear unas estrategias competitivas.
	Varela/Competitividad		La competitividad es la productividad de los recursos.	
	Robbins y Coulter/ Estrategias competitivas		Cómo va la empresa a competir ante en el mercado.	
Instituciones que atienden personas mayores	Ministerio de salud/ Centros residenciales, centros día, atención domiciliaria y tele-asistencia domiciliaria de adultos mayores		Menciona las diferencias que hay entre cada tipo de entidades prestadoras del servicio de atención del adulto mayor.	Cada entidad ofrece servicios dirigidos a diferentes tipos de personas o necesidades, todas con el fin de brindar un cuidado integral al adulto mayor.

Nota. Matriz de caracterización de conceptos importantes para la investigación.

Fuente. Elaboración propia 2021.

Marco Contextual

El municipio de Cartago fue fundado por el Mariscal Jorge Robledo el 9 de agosto de 1540. Se encuentra ubicado al norte del departamento del Valle del Cauca, en la región Pacífica de Colombia, en una planicie con una altitud de 917 metros sobre el nivel del mar, posee una población aproximada de 134.972 según un estudio de (Cámara de Comercio, 2019, p. 11).

Las actividades más representativas en Cartago son: El comercio, la agricultura y la industria manufacturera (Cámara de Comercio, 2019).

De acuerdo al informe económico que presenta la Cámara de Comercio de Cartago y la subregión del norte del Valle anualmente, se puede concluir que de las 8.513 empresas activas el 97% corresponden a microempresas seguido por pequeña con 2%, mediana 0.5% y grande 0.1%. (Citado en Toro Torres et al., 2018, p. 82)

Cartago actualmente cuenta con el Plan de Desarrollo Municipal Es Contigo Cartago 2020-2023, presentado por el alcalde electo del municipio Víctor Alfonso Álvarez, el cual busca atender las necesidades de la comunidad y elevar el bienestar y calidad de vida de los Cartagueños. En el tema social, busca mejorar la oferta de servicios y calidad de vida de personas mayores dado que “La población de 60 años en adelante pasó de 16.3% al 17%. Las proyecciones a 2020, indican que esta última cifra sería de 18.1%” (Álvarez Mejía, 2020, p. 50).

Cartago cuenta con una sede de la universidad pública de la Universidad del Valle, SENA, 5 universidades privadas, 26 instituciones para el trabajo y el desarrollo humano, 12 instituciones educativas oficiales y 27 privadas (Álvarez Mejía, 2020). En cuanto a arte y cultura, Cartago posee un enorme patrimonio material e inmaterial como es la Catedral, Casa del virrey, Casa de la cultura, Iglesia San Jorge, Iglesia Guadalupe, Iglesia San Francisco, Conservatorio de Música Pedro Morales Pino, La Ruta del Bordado, entre otros (Álvarez Mejía, 2020).

Cartago, en el Informe Nacional de Calidad Ambiental Urbana (ICAU) en el año 2016, se encontraba en el rango de calificación baja. Sin embargo, “era el de mejor posición bajo la jurisdicción de la CVC en ciudades de 100.000 a 500.000 habitantes” (Álvarez Mejía, 2020, p. 64).

Mediante asesoría y acompañamiento por parte de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC, Cartago cuenta con un portafolio de estrategias de adaptación al Cambio Climático, este proyecto apunta a la reducción de emisiones y mitigar así los efectos del cambio climático producto de fuentes de contaminación.(Álvarez Mejía, 2020).

El servicio de aseo en el municipio, lo realiza la empresa Cartagueña de Aseo Total E.S.P, que es la empresa “Prestadora del servicio domiciliario en la recolección, transporte, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, transferencia y la disposición final” (Álvarez Mejía, 2020, p. 104). En el PGIRS de Cartago, no habla directamente sobre los residuos biosanitarios, sin embargo, se cuenta con una alternativa para “Implementar plan integral de residuos sólidos especiales” (Aristizabal Mejia et al., 2015, p. 246), que busca crear una ruta selectiva, centro de acopio, capacitar y sensibilizar a la comunidad sobre los residuos sólidos especiales.

Direccionamiento Estratégico Hogar del Adulto Mayor San Martín

El Hogar del Adulto Mayo San Martín, se encuentra localizado en la Ciudad de Cartago Valle, su sede principal es en la Carrera 3 No. 6-24, su código CIU es el 9820 como actividad principal (Actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de servicios para uso propio) y el código 8730 como actividad secundaria (Actividades de atención en instituciones para el cuidado de personas mayores y/o discapacitadas).

A continuación, se va a presentar la historia, objetivo general, visión, misión, eslogan y valores, cuyos datos fueron suministrados por Marly Orozco Rendón, quien desempeña el cargo de directora en el Hogar del Adulto Mayor San Martín.

Historia. En el año 2017 se dio inicio al Hogar del Adulto Mayor San Martín siendo creación de cuatro socios que forman parte de un grupo familiar, dio funcionamiento siendo su fundadora la señora Blanca Gutierrez Vesga, abuela paterna de uno de los socios. El Hogar del Adulto Mayor San Martín es un agente de cambio que mejora las condiciones de vida de los Adultos Mayores con los que trabajamos, creando un ambiente de humanidad, mediante el servicio, compromiso y comprensión. Hogar del Adulto Mayor San Martín, en su sede, es un ejemplo de servicio y tolerancia, ya que nuestro personal se esfuerza cada día en prestar mejor atención y cuidado a nuestros Adultos Mayores, mujeres y hombres que con su trabajo y esfuerzo contribuyen a la Colombia que queremos.

Objetivo General. Brindar excelente atención al Adulto Mayor a través del amor, la comprensión, la tolerancia y el buen trato hacia cada uno de ellos, por medio de personal calificado y una infraestructura que cuente con campo abierto donde gocen un ambiente sano y logren una integración con sus familiares y el medio ambiente.

Visión. Seremos el Hogar referente, distinguiéndonos por nuestro servicio y nuestra atención de calidad, donde nuestra razón de ser es el adulto mayor.

Misión. Prestar una atención personalizada y de calidad al adulto mayor, fomentando sus derechos, su participación y la de sus familiares en el normal funcionamiento del Hogar del Adulto Mayor San Martín como elemento fundamental para la consecución de los objetivos.

Eslogan. Hogar del Adulto Mayor San Martín, más que un Hogar somos una familia.

Valores.

- Humildad: Aceptamos como somos y reconocer nuestras debilidades para mejorar
- Integridad: Actuar con honestidad para generar confianza
- Lealtad: Para generar la unión necesaria para el logro de los objetivos institucionales
- Excelencia: Constancia, responsabilidad, efectividad
- Transparencia: Justos en nuestro actuar para generar confiabilidad en las relaciones con la sociedad
- Respeto: Con respeto, calidez y cercanía así tratamos a las personas que cuidamos
- Amor: El amor y la compañía son nuestro lenguaje y es lo que nos permite ser un centro con calor del Hogar.

Marco Legal

A continuación, mediante una matriz se relacionarán las leyes, normas, resoluciones y decretos importantes que se tendrán en cuenta para la presente investigación, garantizando de esta manera el aporte fiscal que tiene Colombia para el cuidado del medio ambiente (Ver tabla 5).

Tabla 5

Marco legal

Concepto/ Ley / Norma	Descripción	Impacto	
		Positivo	Negativo
Derecho a un ambiente sano <i>(Constitución Política De Colombia, 1991 [Const]. Art. 79 de julio de 1991 (Colombia))</i>	Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.	Para las personas es importante tener una ley general que permita y ayude a gozar de un ambiente agradable siendo este importante para la salud humana	
Desarrollo Sostenible <i>(Constitución Política De Colombia, 1991 [Const]. Art. 80 de julio de 1991 (Colombia))</i>	El Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución. Además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados.	Para las futuras generaciones es importante que hoy en día haya una regulación frente al desarrollo sostenible lo cual garantice que podamos dejarles un ambiente sano, además de	

Concepto/ Ley / Norma	Descripción	Impacto	
		Positivo	Negativo
		eso contar con este tipo de regulaciones ayuda a mitigar los daños causados y así mejorar la vida actual.	
(Ley 99 de 1993 Fundamento de la política ambiental Colombiana, 1993) Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones. 22 de diciembre de 1993. D.O. No. 41.146	ARTICULO 5. Regular las condiciones generales para el saneamiento del medio ambiente, y el uso, manejo, aprovechamiento, conservación, restauración y recuperación de los recursos naturales, a fin de impedir, reprimir, eliminar o mitigar el impacto de actividades contaminantes, deteriorantes o destructivas del entorno o del patrimonio natural; ARTICULO 31. Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de los usos del agua, el suelo, el aire y los demás recursos naturales renovables, lo cual comprenderá el vertimiento, emisión o incorporación de sustancias o residuos líquidos, sólidos y gaseosos, a las aguas en cualquiera de sus formas, al aire o a los suelos, así como los vertimientos o emisiones que puedan causar daño o poner en peligro el normal desarrollo sostenible de los recursos naturales renovables o impedir u obstaculizar su empleo para otros usos.	El cuidado del medio ambiente es delegado al ministerio del medio ambiente lo cual es algo positivo debido a que va ser un ente encargado solo de velar por la gestión ambiental en el país.	

Concepto/ Ley / Norma	Descripción	Impacto	
		Positivo	Negativo
(Codigo Sanitario Nacional [CSN]. Ley 9 de 1979, 16 de julio de 1979 (Colombia).) Establece las normas sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana y los procedimientos y las medidas que se deben adoptar para la regulación, legalización y control de las descargas de residuos y materiales que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del Ambiente.	ARTICULO 80. para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones la presente Ley establece normas tendientes a: - Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo; ARTICULO 98. En todo lugar de trabajo en que se empleen procedimientos, equipos, máquinas, materiales o sustancias que den origen a condiciones ambientales que puedan afectar la salud y seguridad de los trabajadores o su capacidad normal de trabajo, deberán adoptarse medidas de higiene y seguridad necesarias para controlar en forma efectiva los agentes nocivos, y aplicarse los procedimientos de prevención y control correspondientes. ARTICULO 129. El tratamiento y la disposición de los residuos que contengan sustancias tóxicas, deberán realizarse por procedimientos que no produzcan riegos para la salud de los trabajadores y contaminación del ambiente.	Brinda información precisa y extensa sobre los deberes que tiene la comunidad privada y pública en cuanto al cuidado del medio ambiente y la salud humana, siendo un impacto positivo ya que concede una amplia legislación para mitigar los posibles daños.	Siendo un código tan amplio en muchas ocasiones no se tendrán en cuenta o se haga caso omiso de algunas condiciones dichas dentro del mismo.

Concepto/ Ley / Norma	Descripción	Impacto	
		Positivo	Negativo
	ARTICULO 198. Toda edificación estará dotada de un sistema de almacenamiento de basuras que impida el acceso y la proliferación de insectos, roedores y otras plagas.		
(Ley 1251 , 2008) Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores. 27 de noviembre de 2008. D.O No. 47186	Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene como objeto proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los adultos mayores, orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del Estado, la sociedad civil y la familia y regular el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo integral de las personas en su vejez Artículo 20. Requisitos esenciales. Para su funcionamiento, las instituciones que prestan servicios de atención al adulto mayor deberán acreditar lo siguiente: a). Reglamento Interno. Documento que define la razón social, representante legal, objetivos, estructura de la organización, portafolio de servicios, deberes y derechos de los usuarios y de su grupo familiar, de la sociedad y las normas de seguridad y convivencia; b). Nivel Nutricional. Garantizar el adecuado nivel nutricional a cada una de los adultos mayores, mediante la definición de una minuta patrón individual bimensual y previa valoración médica, teniendo en	Es importante que los adultos mayores tengan condiciones dignas de vida, por esto esta ley ayuda con su protección y bienestar en su proceso de envejecimiento, además de que dictan requisitos específicos y esenciales que cada institución que brinda servicios de atención del adulto mayor debe cumplir, con esto las empresas tienen la obligación de brindar un servicio de calidad.	

Concepto/ Ley / Norma	Descripción	Impacto	
		Positivo	Negativo
	cuenta los parámetros técnicos y jurídicos del Ministerio de la Protección Social, el ICBF o la entidad pública competente en el respectivo ente territorial. c). Infraestructura. La planta física deberá tener especificaciones que permitan el desplazamiento fácil y seguro de los adultos mayores y en particular la movilización de los que se encuentran en condición de dependencia, para lo cual deberá observarse lo dispuesto en la normatividad vigente dispuesta para tal fin; d). Talento Humano. Definir estándares y perfiles personales, profesionales, técnicos, y auxiliares, de acuerdo a los cargos y funciones y al número de usuarios que se proyecte atender en la institución, garantizando el ejercicio pleno de sus derechos; e). Plan de Atención de Emergencias Médicas. Contar con un plan de atención de emergencias médicas aprobado por el Ministerio de la Protección Social, con el fin de establecer el procedimiento adecuado que garantice la atención inmediata de los beneficiarios en caso de presentar una urgencia en salud, causada por accidentes o enfermedades; f). Área Ocupacional. Implementación de diversas actividades de productividad y sostenibilidad social		

Concepto/ Ley / Norma	Descripción	Impacto	
		Positivo	Negativo
	y/o económica que busquen mantener, recuperar y/o habilitar la funcionalidad física y mental, así como el reconocimiento individual de los adultos mayores como miembros activos de la sociedad, con base en las capacidades, habilidades, intereses y condiciones de cada uno de ellos. g). Salud mental. Garantizar la provisión de servicios y programas integrales de atención, promoción y prevención en salud mental, que respondan a las necesidades de los adultos mayores e involucren a su grupo familiar. Artículo 21. Integración psico- social familiar. Las instituciones que prestan servicios de atención al adulto mayor, promoverán e impulsarán la vinculación y participación de su grupo familiar y de la sociedad en el cuidado y desarrollo integral de este grupo poblacional, así como en la defensa y garantía de sus Derechos Humanos.		
(Resolución 2184 de 2019 [Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible]). Por la cual se modifica la resolución 668 de 2016 sobre uso racional de bolsas plásticas y se adoptan otras disposiciones. 26 de diciembre de 2019	Uso racional de bolsas plásticas y código de colores para la separación de residuos sólidos.	Para una buena gestión debe haber un buen separado, por esto es importante saber cómo seleccionar y separar los desechos que cada persona u organización deja.	Hay un desconocimiento sobre el debido separado de los desechos y a veces es confuso las explicaciones brindadas lo cual hace que las personas se

Concepto/ Ley / Norma	Descripción	Impacto	
		Positivo	Negativo
			confundan cuando van hacer la deposición de su basura.
(Resolución 01164 de 2002 [Ministerio del Medio Ambiente, 2002]). por la cual se adopta el manual de procedimientos para la Gestión Integral de los residuos hospitalarios y similares. 25 de noviembre de 2002. D.O. No. 45.009.	Artículo 1°. Adoptar el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y similares, MPGIRH Artículo 2°. Los procedimientos, procesos, actividades y estándares establecidos en el manual para la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares, serán de obligatorio cumplimiento por los generadores de residuos hospitalarios y similares y prestadores de los servicios de desactivación y especial de aseo.	Tener una base de apoyo para creación del sistema integral de residuos resulta de vital importancia para las organizaciones, ya que tienen una guía con cada componente que deben tener para su correcto desarrollo.	
(DECRETO 948 DE 1995 [Con Fuerza de Ley]) Por el cual se reglamentan, parcialmente la prevención y control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire. 05 de junio 1995. D.O. No. 41.876.	ARTICULO 23. Control a emisiones molestas de establecimientos comerciales. Los establecimientos comerciales que produzcan emisiones al aire, tales como restaurantes, lavanderías, o pequeños negocios deberán contar con ductos o dispositivos que aseguren la adecuada dispersión de los gases, vapores, partículas u olores, y que impidan causar con ellos molestia a los vecinos o a los transeúntes. ARTICULO 33. Prohibición de emisiones riesgosas para la salud humana. El Ministerio del Medio Ambiente, en coordinación con el Ministerio de Salud, regulará, controlará o prohibirá, según sea el caso, la	Estos negocios, aunque pequeños pueden tener efectos significativos sobre el medio ambiente y la salud humana, esta ley permite que haya un control sobre el daño que las emisiones puedan causar teniendo en cuenta la cotidianidad de las personas.	

Concepto/ Ley / Norma	Descripción	Impacto	
		Positivo	Negativo
	emisión de contaminantes que ocasionen altos riesgos para la salud humana, y exigirá la ejecución inmediata de los planes de contingencia y de control de emisiones que se requieran.		
(Decreto 4741 de 2005 [Con Fuerza de Ley]) Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral. 30 de diciembre de 2005 D.O. No. 46.137	ARTÍCULO 10. Obligaciones del Generador. De conformidad con lo establecido en la Ley, en el marco de la gestión integral de los residuos o desechos peligrosos, el generador debe: - Garantizar la gestión y manejo integral de los residuos o desechos peligrosos que genera. - Elaborar un plan de gestión integral de los residuos o desechos peligrosos que genere tendiente a prevenir la generación y reducción en la fuente, así como, minimizar la cantidad y peligrosidad de los mismos.	Saber identificar los desechos normales de los peligrosos es clave para la salud humana por tal razón es importante la ejecución de esta ley ya que permite realizar una selección mejor y tener una mayor consciencia de los residuos generados	
(Decreto 1076 de 2015 [Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible]). Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector ambiente y desarrollo sostenible. 26 de mayo de 2015.	El ministerio de ambiente y desarrollo sostenible es el rector de la gestión del ambiente y de los recursos naturales renovables, encargado de orientar y regular el ordenamiento ambiental del territorio y de definir las políticas y regulaciones a las que se sujetaran la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente de la nación, a fin de asegurar el desarrollo	Es importante que para el medio ambiente haya un regulador que permita dar un orden a las empresas sobre el desarrollo sostenible, para que así haya un crecimiento y una relación positiva entre ambos.	

Concepto/ Ley / Norma	Descripción	Impacto	
		Positivo	Negativo
	sostenible, sin perjuicio de las funciones asignadas a otros sectores.		
(Decreto 780 de 2016, [Ministerio de salud y protección social]). Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector salud y protección social. 6 de mayo de 2016.	Artículo 2.8.10.5 Clasificación. Los residuos generados en la atención en salud y otras actividades de qué trata el presente Título se clasifican en: - Residuos no peligrosos. Son aquellos producidos por el generador en desarrollo de su actividad, que no presentan ninguna de las características de peligrosidad establecidas en la normativa vigente. - Residuos o desechos peligrosos. Un residuo o desecho se considera peligroso, cuando contiene agentes patógenos como microorganismos y otros agentes con suficiente virulencia y concentración como para causar enfermedades en los seres humanos o en los animales. Artículo 2.8.10.6 Obligaciones del generador. Además de las disposiciones contempladas en las normas vigentes, en el marco de la gestión integral de los residuos generados en la atención en salud y otras actividades, el generador tiene las siguientes obligaciones:	Este decreto tiene gran relevancia e importancia ya que pretende brindar políticas a la salud y salud pública y además contrarrestar efectos ambientales causados por dichas entidades.	No muchas entidades hacen el debido separado de los residuos hospitalarios siendo gran contaminantes y perjudiciales para la salud.

Concepto/ Ley / Norma	Descripción	Impacto	
		Positivo	Negativo
	- Formular, implementar, actualizar y tener a disposición de las autoridades ambientales, direcciones departamentales, distritales y municipales de salud e Invima en el marco de sus competencias, el plan de gestión integral para los residuos generados en la atención en salud y otras actividades - Capacitar al personal encargado de la gestión integral de los residuos generados, con el fin de prevenir o reducir el riesgo que estos residuos representan para la salud y el ambiente, así como brindar los elementos de protección personal necesarios para la manipulación de estos.		
(Decreto 163 , 2021 [Ministerio de salud y protección social]). Por el cual se crea el consejo nacional de personas mayores y se dictan otras disposiciones. 16 de febrero de 2021.	ARTÍCULO 1. Creación y objeto. Créase el Consejo Nacional de Personas Mayores - CNPM, como órgano consultivo de carácter permanente del Ministerio de Salud y Protección Social, en su labor de coordinación del desarrollo y ejecución de la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez. ARTÍCULO 3. Funciones del Consejo. El Consejo Nacional de Personas Mayores, de acuerdo con el artículo <u>28</u> la Ley 1251 de 2008 y sus modificaciones, tendrá como funciones las siguientes:	El debido cumplimiento de las leyes es de gran importancia para el buen funcionamiento de la misma, por esto este consejo nacional tiene gran importancia ya que es un intermediario importante para la ayuda de los adultos mayores.	

Concepto/ Ley / Norma	Descripción	Impacto	
		Positivo	Negativo
	3.1. Velar por el debido cumplimiento de las disposiciones y principios establecidos en la Ley 1251 de 2008.		
	3.4. Conocer las evaluaciones anuales de los programas, proyectos y servicios dirigidos a las personas mayores que sean ejecutados por las instituciones públicas o privadas.		
	3.6. Llevar un registro actualizado de las personas naturales y jurídicas acreditadas por el Ministerio de Salud y Protección Social para brindar servicios a las personas mayores.		
(Norma Técnica Colombia GTC 24, ICONTEC, 2009) Gestión ambiental. Residuos sólidos. Guía para la separación en la fuente.	Es una guía técnica que brinda unas pautas para la realización de la separación de los materiales que constituyen los residuos no peligrosos, peligrosos y especiales en las diferentes fuentes de generación.	Es importante separar adecuadamente los residuos sólidos, por lo tanto, es positivo las pautas que nos brinda la guía.	

Fuente. Elaboración propia 2021.

Hipótesis

Un plan de gestión de residuos sólidos permitirá aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca.

Hipótesis Nula

Un plan de gestión de residuos sólidos no permitirá aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca.

Tabla 6

Matriz de hipótesis

Hipótesis: Un plan de gestión de residuos sólidos permitirá aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca.			
Variable Independiente: Plan de gestión de residuos sólidos		Variable Dependiente: Aumentar la competitividad	
Definición conceptual			
¿Qué es plan de gestión de residuos sólidos? “un conjunto de componentes inherentes jerárquicamente a la producción de bienes y servicios con criterios de prevención y minimización de la generación de residuos, aprovechamiento, valorización energética, tratamiento con fines de reducción de volumen y peligrosidad y disposición final controlada de los residuos, con el fin de proteger la salud humana y el medio ambiente”(DNP, 2016, p. 62)		¿Qué es la competitividad? “la competitividad es la capacidad de una empresa para producir y mercadear productos en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus rivales.” (Porter, 1985, citado por Labarca, 2007, p.160)	
Definición operacional			
¿Cómo opera el plan de gestión de residuos sólidos? Parte de un diagnóstico y opera a través de la formulación de unas alternativas para el manejo de residuos y posteriormente realizar una evaluación.		¿Cómo opera la competitividad? Parte de un análisis interno y externo de la empresa y de su competencia, trabajando en los aspectos débiles para mejorarlo, además de reforzar los puntos fuertes.	

Fuente. Elaboración propia 2021.

Diseño Metodológico de la Investigación

El desarrollo de la propuesta de trabajo se desarrolló a partir del criterio de asesoría de acuerdo con las directrices de la Universidad del Valle sede Cartago, con el objetivo de diseñar un plan de gestión de residuos sólidos con el fin de aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca.

Enfoque

Para la siguiente investigación se abordará desde un enfoque cualitativo ya que este permite comprender el problema de una manera natural.

La investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados. (Punch, 2014; Lichtman, 2013; Morse, 2012; Encyclopedia of Educational Psychology, 2008; Lahman y Geist, 2008; Carey, 2007, y DeLyser, 2006, Citado por Hernández Sampieri et al., 2014, p. 358)

Tipo de Estudio

Finalidad. Esta investigación tiene una finalidad aplicada ya que se pretende asesorar con la resolución de un problema ambiental según (Arias, 2012) “La producción de un nuevo conocimiento, el cual puede estar dirigido a incrementar los postulados teóricos de una determinada ciencia (investigación pura o básica); o puede tener una aplicación inmediata en la solución de problemas prácticos (investigación aplicada)” (p. 22).

Fuentes. Se dará lugar a una investigación Documental ya que se procura construir una estrategia apropiada que quedara como opción viable para la resolución del problema con lo cual los documentos ayudaran brindando información relevante que permitirá interpretar y analizar mejor la problemática. Según (Arias, 2012) “La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (p. 27).

También se obtendrá información a través de observaciones directas o entrevistados que brindaran conocimientos pertinentes para la investigación, siendo de esta manera una investigación de campo que según (Arias, 2012):

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p. 31)

Variable. El estudio de la investigación será no experimental, según (Hernández Sampieri et al., 2014) la Investigación no experimental son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152), con esto pretendemos acompañar y asesorar sin pretender controlar o modificar alguna variable.

Alcance

Se llevará a cabo una investigación de alcance descriptivo ya que se pretende analizar y observar los efectos que puede ocasionar la problemática ambiental que presenta el Hogar del Adulto Mayor San Martín y como esto puede afectar la organización.

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 155)

Método

El método del presente estudio es inductivo, ya que se busca conocer mejor el problema ambiental, como menciona (Hernández Sampieri et al., 2014) “las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general” (p. 8).

Fuentes

Teniendo en cuenta lo que menciona (Arias, 2012) “las fuentes de información pueden ser documentales (proporcionan datos secundarios), y vivas (sujetos que aportan datos primarios)” (p. 27), La recolección de información se realizará por medio de fuentes vivas o primarias, que serán los que tienen contacto directo con la empresa, como son los colaboradores y las fuentes documentales serán de libros, artículos, informes, revistas, sitios web, tesis de grado y algunas serán de la base de datos de la Universidad del Valle.

Población y Muestra

El tipo de muestra a utilizar es el muestreo no probabilístico, por la clasificación de muestreo intencional u opinático, según (Arias, 2012) “Muestreo intencional u opinático: en este caso los elementos serán escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador” (p. 85), ya que las personas se escogerán por el aporte que pueden dar al desarrollo del presente trabajo.

En cuanto a la población, teniendo en cuenta la definición de (Arias, 2012) “La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. Por lo tanto, la población objetivo que se va a entrevistar son cuatro colaboradores de la empresa que pueden dar las respuestas apropiadas, como lo es la directora, la auxiliar de cocina, auxiliar de servicios generales, un cuidador, usuarios, competencia y recolector especial.

Instrumentos

El instrumento que se utilizara es la entrevista, que “es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida”(Arias, 2012, p. 73) , se realizara las entrevistas a colaboradores del Hogar del Adulto Mayor San Martín de tal manera que puedan brindar la información pertinente para llevar a cabo el presente trabajo y será de forma semi estructurada, ya que es más flexible, donde se tendrá unas preguntas estructuradas y otras que se van dando según las respuestas obtenidas, como menciona (Arias, 2012) “Aun cuando existe una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente.”

Teniendo en cuenta que “la validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir” (Arias, 2012, p.79). Esto permitirá saber si las preguntas realizadas si son las adecuadas para cumplir con el objetivo del proyecto, para esto se tendrán en cuenta los objetivos, las variables, dimensiones, indicadores con sus respectivas pertinencias, a su vez, las preguntas se validaron con lectura de legibilidad según Fernández Huerta. Otro instrumento que se utilizara es la recopilación de datos secundarios, ya que como menciona (Hernández Sampieri et al., 2014) “Una fuente muy valiosa de datos cualitativos son los documentos, materiales y artefactos diversos” (p. 415), además del uso de fotografías, ya que nos permitirá conocer y entender mejor el tema de estudio del presente trabajo.

Para el análisis interno se utilizó la Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI) donde se tomó solamente las fortalezas y debilidades de la organización para su evaluación y para el análisis externo se tiene en cuenta la Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE) en donde se analizó las oportunidades y amenazas, lo anterior nos permitió proceder a realizar la Matriz de Fortaleza, Oportunidad, Debilidades y Amenazas (FODA) y para el análisis de la competencia se utilizó la Matriz de Perfil Competitivo (MPC), donde se identifica los principales competidores (David, 2003).

Se realizó la caracterización de residuos sólidos para determinar la cantidad que se genera y cuál es la composición para posteriormente evaluarla y tomar decisiones sobre su tratamiento, aprovechamiento y disposición final (Montoya, 2012). Para las entrevistas se utilizaron los siguientes cuestionarios semiestructurados.

Tabla 7

Cuestionario entrevista directora y la competencia

Preguntas	Propósito	Referente/Teoría	Legibilidad según Fernández Huerta
¿Con cuántos trabajadores cuenta el Hogar del Adulto Mayor San Martín y cuáles son sus cargos?	Analizar el ambiente interno de la empresa.	Talento Humano/(Bernal Torres, 2007)	81.23- Fácil
¿Qué servicios ofrecen y cuáles son sus costos?	Conocer cuáles son los servicios que ofrece.	Análisis del mercado / (Varela, 2008)	65.51 -Normal
¿Qué residuos generan dentro de la organización?	Conocer que residuos se genera para posteriormente conocer que hacen con estos residuos.	Ambiental/ (Robbins & Coulter, 2010)	65.87 - Normal
¿Cuál es el volumen o tamaño de los recipientes?	Conocer la capacidad que posee los recipientes.	Ambiental/ (Robbins & Coulter, 2010)	95.45 – Muy fácil
¿Cómo maneja la empresa los residuos sólidos que genera?	Analizar el cual es la gestión en cuanto a los residuos en la empresa.	Ambiental/ (Robbins & Coulter, 2010)	70.43-Algo fácil
¿Le genera incomodidad o	Conocer si le incomodidad los olores u otra situación que se	Riesgo para los trabajadores/ (Varela, 2008)	67.74-Normal

Preguntas	Propósito	Referente/Teoría	Legibilidad según Fernández Huerta
afectación en la salud los residuos?	genera por los residuos		
¿Conoce las empresas que pueden apoyar la gestión ambiental?	Conocer que actores pueden ayudar a la parte ambiental.	Stakeholders (ambiental) / (Varela, 2008)	75.65 –Algo fácil
¿Qué empresas considera que son su competencia?	Conocer la competencia.	Competencia / (Porter, 2009)	74.87- Algo fácil
¿El Hogar San Martín cuenta con alguna alianza estratégica con otra organización?	Analizar si contiene alianzas estratégicas.	Alianza estratégica / (Varela, 2008)	60.92- Normal
¿Que lo diferencia de la competencia?	Cuál es el valor agregado de la organización.	Competitividad / (Varela, 2008)	83.78 – Fácil

Fuente. Elaboración propia 2021.

Tabla 8

Cuestionario entrevista auxiliar de cocina

Preguntas	Propósito	Legibilidad según Fernández Huerta
¿La empresa ordena y separa los residuos de la cocina?	Conocer si el Hogar organiza los residuos.	81.74- Fácil
¿Qué hacen con el aceite de cocina usado?	Conocer que es lo que realizan con el aceite de cocina usado.	89.66- Fácil
¿Qué hacen con los residuos orgánicos?	Conocer si realizan compostaje o algún tipo de actividad con los residuos orgánicos.	82.76- Fácil
¿Le genera incomodidad o afectación en la salud en el momento de clasificar los residuos?	Conocer si le incomodidad por ejemplo con los olores al momento de clasificar los residuos.	71.39-Normal
¿Quisiera saber más de reciclaje?	Conocer si quiere capacitarse o tener información sobre reciclaje.	72.29- Algo Fácil

Fuente. Elaboración propia 2021.

Tabla 9

Cuestionario entrevista a servicios generales

Preguntas	Propósito	Legibilidad según Fernández Huerta
¿Al momento de realizar el aseo en el Hogar, se clasifica los residuos sólidos y como los clasifica?	Conocer si clasifican los residuos.	80.21- Fácil
¿Conoce el código de colores en los recipientes de basura?	Saber si conocen la clasificación, para que no haya contaminación de residuos entre lo orgánico y lo reciclable.	75.74 Algo fácil
¿Le genera incomodidad o afectación en la salud en el momento de clasificar los residuos?	Conocer si le incomodad por ejemplo los olores al momento de clasificar los residuos.	71.39-Normal
¿Cuál es la frecuencia de recolección y que problemas se presenta?	Conocer cada cuanto se hace la recolección de residuos y que problemas se presentan.	92.03-Muy Fácil
¿Quisiera saber más de reciclaje?	Conocer si quiere capacitarse o tener información sobre reciclaje.	72.29- Algo Fácil

Fuente. Elaboración propia 2021.

Tabla 10

Cuestionario entrevista al cuidador

Preguntas	Propósito	Legibilidad según Fernández Huerta
¿Cuál es el protocolo para el correcto aseo a los adultos mayores?	Conocer el procedimiento de aseo de los adultos mayores.	80-72- Fácil
¿Qué elementos de aseo debo tener para trabajar con adultos mayores?	Conocer que implementos utilizan para asear a los adultos mayores.	65.03-Normal
¿Qué hacen con los pañales usados dentro del Hogar?	Conocer que hacen o como depositan los pañales usado.	95.45-Muy Fácil

Preguntas	Propósito	Legibilidad según Fernández Huerta
¿Cómo desechan los elementos de uso médico en el Hogar?	Conocer como desechan los elementos de uso médicos que utilizan con los adultos mayores.	81.74-Fácil
¿Le genera incomodidad o afectación en la salud en el momento de clasificar los residuos?	Conocer si le incomodad por ejemplo los olores al momento de clasificar los residuos.	71.39-Normal
¿Qué hacen con los medicamentos vencidos?	Conocer en donde depositan los medicamentos expirados.	73.58-Algo fácil

Fuente. Elaboración propia 2021.

Tabla 11

Cuestionario entrevista al usuario

Preguntas	Propósito	Legibilidad según Fernández Huerta
¿Le genera incomodidad los olores que se pueden presentar dentro del Hogar?	Conocer si le incomodad los olores.	75.92-Algo fácil

Fuente. Elaboración propia 2021.

Tabla 12

Cuestionario entrevista a la empresa de recolección especial

Preguntas	Propósito	Legibilidad según Fernández Huerta
¿Cuál debe ser el procedimiento para separar pañales y papel higiénico usados en el Hogar?	Conocer cuál es el debido procedimiento para separar pañales y papel higiénico.	71.39- Algo Fácil
¿Cuál debe ser el procedimiento para presentar estos residuos para la recolección y la frecuencia?	Saber cuál es el procedimiento para recoger los residuos como pañales y	71.39-Normal

Preguntas	Propósito	Legibilidad según Fernández Huerta
	papel higiénico, además conocer la frecuencia para la recolección.	
¿Cuál es el costo para recoger los residuos especiales?	Conocer el precio para la recolección de estos residuos.	82.25 Fácil
¿Qué beneficios brinda contratar con ustedes?	Identificar los beneficios de contratar a una empresa de recolección especial.	63.98-Normal

Fuente. Elaboración propia 2021.

Plan de Realización

A continuación, se realiza el plan de realización con el objetivo de indicar las actividades y producto final de cada uno de los objetivos específicos.

Tabla 13

Plan de realización

Objetivos Específicos	Actividades	Producto final
Analizar el ambiente externo e interno del Hogar del Adulto Mayor San Martín.	- Buscar fuentes de información. - Entrevistas - Factores económicos, ambiental, políticos, tecnológicos, sociodemográfico y normativos. - Análisis DOFA	Análisis de la situación actual de la empresa
Analizar el perfil competitivo del sector, en el Hogar del Adulto Mayor San Martín.	- Identificar competidores principales - Comparar servicios	Reconocimiento del sector

Examinar la competitividad de las empresas del sector que pertenece el Hogar del Adulto Mayor San Martín.	- Generar estrategia de valor	
	- Determinar cuáles son los factores claves de la competencia	Establecer potenciales
	- Analizar la gama de servicios que ofrecen	competidores
Analizar el direccionamiento estratégico del Hogar del Adulto Mayor San Martín.	- Entrevista con el gerente	Integrar la organización con su fin
	- Observación de la empresa	
Formular estrategias de acción para la prevención, corrección y mitigación de los impactos ambientales generados por los residuos sólidos (Plan de gestión de residuos sólidos) en el Hogar del Adulto Mayor San Martín.	- Establecer objetivos y metas	Plan de gestión de residuos sólidos
	- Determinar fortalezas y debilidades	
Diseñar un sistema de seguimiento y control para el Hogar del Adulto Mayor San Martín.	- Evaluar las actividades que realiza la empresa	Sistema de control realizado
	- Elaborar informes de seguimiento	

Fuente. Elaboración propia 2021.

Interpretación

Siendo la investigación de enfoque cualitativo, se realizó una interpretación de contenido encaminada por los siguientes pasos:

- 1- Reducción: Seleccionar datos importantes identificados.
- 2- Descripción: Organizar la información.
- 3- Comparación: Contrastar y relacionar los datos.
- 4- Interpretación: Dar significado y sentido a los resultados.

Capítulo 2. Resultados Objetivo 1

Análisis Interno

El análisis interno nos proporciona información sobre algunos recursos y capacidades específicos de la organización y constituido por las fortalezas que son las actividades que realizan bien o recursos únicos y las debilidades que por lo contrario son actividades que no realizan bien o recursos que no poseen (Robbins & Coulter, 2010). El análisis interno se va a realizar a través de la herramienta de Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI).

Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

La Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI) es una herramienta que nos lleva a un análisis interno como se mencionó en la metodología, se debe tener en cuenta que la suma de los factores está entre 1,00 a 4,00 entonces el valor 2.5 será el promedio de referencia (David, 2003). Y según (David, 2003) para su construcción se necesitan los siguientes pasos:

1. Asigne un peso de 0.0 (no importante) a 1.0 (muy importante), el peso asignado a cada factor expresa su importancia relativa y la suma de todos los pesos como un todo debe ser 1.0.
2. Asigne una calificación entre 1 y 4, en el orden de importancia, donde 1 es irrelevante y el 4 se evalúa como muy importante.
3. Multiplique el peso de cada factor por la calificación correspondiente para encontrar una calificación ponderada para cada factor, independientemente de si se trata de una fortaleza o debilidad.
4. Luego se suma el peso ponderado de cada factor para determinar la ponderación total de toda la organización

Tabla 14*Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI)*

Factor analizado	Peso	Calificación	Peso Ponderado	Observación
Fortaleza:				
1. Cantidad de talento humano	0,07	3	0,21	Es una oportunidad debido a que poseen cantidad de trabajadores para abarcar todos los abuelos de manera efectiva, como lo asegura la directora del Hogar del Adulto Mayor San Martín “yo para 29 abuelos tengo disponibles dos auxiliares 3 cuidadores y uno de noche” (Hogar del Adulto Mayor San Martín, Comunicación personal, 18 de agosto del 2021).
2. Cantidad de adultos mayores	0,07	4	0,28	El Hogar tiene una capacidad máxima de 29 usuarios de las cuales 25 están ocupadas por lo tanto está cumpliendo casi un 86% de la capacidad total.
3. Servicios que ofrecen	0,08	4	0,32	Alojamiento interno, servicio de enfermería 24/h, alimentación, lavandería, cuidados generales del adulto mayor, servicio de acompañamiento externo, actividad física por parte de fisioterapeuta.
4. Recursos para la atención del adulto mayor	0,06	3	0,18	Cuenta con recursos adecuados para prestar una atención satisfactoria al adulto mayor según los servicios ofrecidos como, por ejemplo: habitaciones amobladas, sala de estar amplia con muebles suficientes para cada abuelo, comedor amplio para mayor comodidad, etc...
5. Manejo de residuos sólidos	0,06	3	0,18	Dentro del hogar tienen un manejo básico de residuos sólidos en mayor medida por exigencias de la Secretaría de Salud tales como: separación de cartón, vidrio, aceites y residuos orgánicos.
6. Tamaño de los recipientes	0,04	3	0,12	Manejan dos tipos de recipientes: Uno mediano de 37 litros aproximadamente para recolección diaria de pañales y demás residuos y tres grandes de 70 a 100 litros aproximadamente donde se almacenan los residuos hasta que pasa el vehículo recolector de Cartagüña de Aseo.
7. Olores	0,04	3	0,12	No presentan olores en el entorno donde se disponen los pañales.
8. Alianzas estratégicas	0,07	3	0,21	Cuentan con gran apoyo de la Secretaría de Salud Municipal y cuentan también con una ayuda del Banco de Alimentos.
9. Valor agregado	0,07	3	0,21	La higiene, la presentación de los adultos mayores, personal capacitado y con experiencia y sobre todo la

Factor analizado	Peso	Calificación	Peso Ponderado	Observación
				integración de una familia haciendo énfasis en su eslogan “más que un hogar, somos una familia”.
10. Disposición a aprender más sobre reciclaje	0,05	4	0,2	Los integrantes del Hogar del Adulto Mayor San Martín tienen la disposición de aprender más sobre el reciclaje.
11. Protocolo de atención al adulto mayor	0,07	4	0,28	El Hogar del Adulto Mayor San Martín cuenta con un protocolo documentado para la atención diaria de los usuarios, como lo menciona uno de sus cuidadores “Primero que todo se levanta con mucha delicadeza, porque uno llega en el momento y usted es un extraño para ellos, se ingresan al baño, se bañan y luego hay que ir a hidratarles la piel, se le echan sus aseos personales, se visten y ante todo su loción para que huelan rico” (Hogar del Adulto Mayor San Martín, Comunicación personal, 18 de agosto del 2021).
Total peso fortalezas	0.68	Total ponderado fortalezas	2,31	
Debilidades:				
1. Capacidad máxima de usuarios	0,06	2	0,12	La población de adultos mayores de 60 años está en aproximadamente 25.689 personas y la capacidad máxima del Hogar del Adulto Mayor San Martín es de 29 adultos mayores esto representando apenas 0.11% de la población total. (Departamento Nacional de Planeación, s. f.).
2. Costo del servicio	0,06	2	0,12	El costo está entre \$1.300.000 y \$1.500.000 pesos y teniendo en cuenta que el salario mínimo legal vigente es de 1.000.000 de pesos (Ministerio del trabajo, 2021), para optar por un servicio los usuarios deben recibir ingresos de al menos dos salarios mínimos legales vigentes.
3. Ingresos de los adultos mayores	0,07	1	0,07	Algunos usuarios del Hogar del Adulto Mayor San Martín son pensionados y pueden pagar la totalidad del costo, otros solo tienen una pensión por el mínimo y los familiares completan la totalidad del costo. En algunas ocasiones los usuarios no tienen como pagar la totalidad del costo y el Hogar del Adulto Mayor San Martín les hace una colaboración. (Hogar del Adulto Mayor San Martín, Comunicación personal, 18 de agosto del 2021).
4. Residuos generados	0,07	2	0,14	Tienen un gran volumen de residuos biosanitarios (Pañales y pañitos húmedos) que, aunque los separen su disposición final no es adecuada, pues llegan al relleno sanitario como residuos ordinarios.

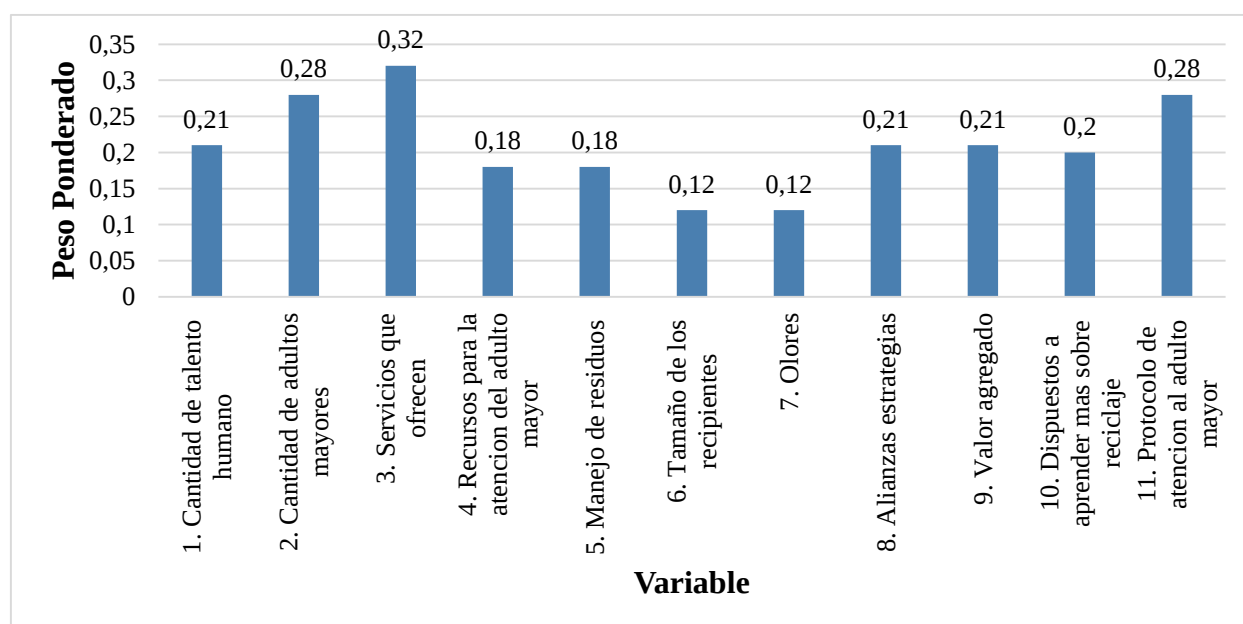
Factor analizado	Peso	Calificación	Peso Ponderado	Observación
5. Publicidad	0,06	1	0,06	El hogar del adulto mayor San Martín no maneja recursos publicitarios, tienen redes sociales con poca gestión.
Total peso debilidades	0.32	Total, ponderado Debilidades	0,51	
Total	1,00		2,82	

Fuente. Elaboración propia con base en información suministrada por encuestas realizadas al Hogar del Adulto Mayor San Martín y por observación directa a través de las visitas realizadas a la misma 2021.

En la matriz MEFI se puede notar una gran fortaleza en cuanto a los servicios que ofrecen ya que es un paquete muy completo el cual le da la seguridad al usuario de que la atención que va a recibir es la más idónea, además de eso cuentan con un personal calificado y un protocolo documentado de mucho cuidado para brindarle el mejor cuidado al adulto mayor, se puede notar también que la empresa según las entrevistas realizadas tiene una conciencia positiva sobre el manejo de los residuos, (ver figura 1).

Figura 1

Fortalezas del Hogar del Adulto Mayor San Martin

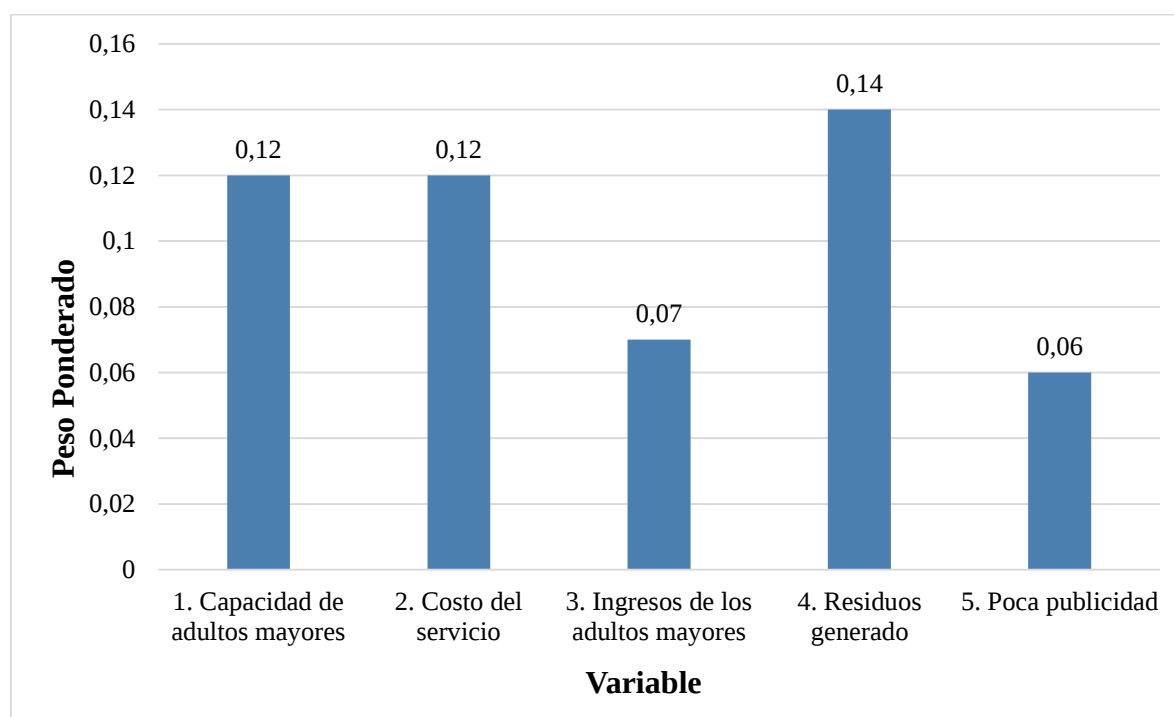


Fuente. Elaboración propia 2022.

Para la empresa no ha sido un factor importante la publicidad por esto se encuentra como una debilidad, ya que no hay una preocupación por hacer conocer su negocio, sin embargo confían en sus servicios y para ellos el voz a voz ha sido lo que le ha ayudado a generar nuevos usuarios, por otro lado aunque la empresa no tenga dentro de su direccionamiento estratégico una cuestión ambiental, la empresa tiene por sí misma una consciencia sobre el manejo de residuos, donde hacen pequeños actos de reciclaje y separación de residuos, sin embargo no tienen una disposición final adecuada como por ejemplo para los residuos biosanitarios (pañales) los cuales son enviados con la basura general cuando estos deben tener un trato especial, (ver figura 2).

Figura 2

Debilidades del Hogar del Adulto Mayor San Martin

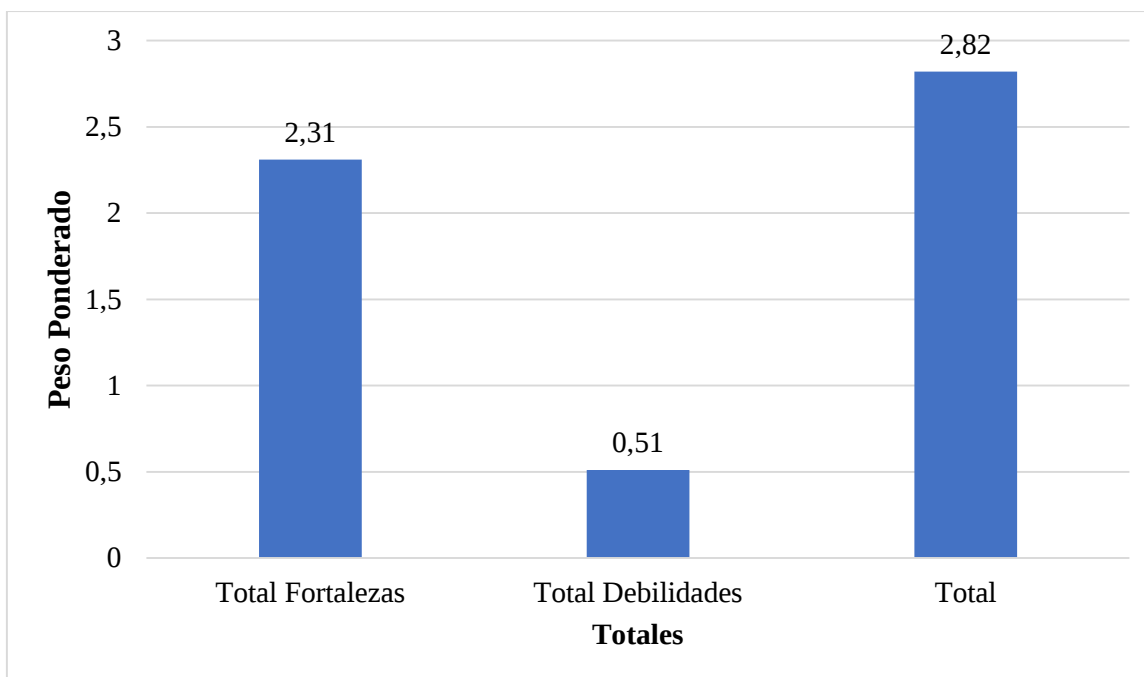


Fuente. Elaboración propia 2022.

Como conclusión la empresa en general tiene un buen equilibrio ya que las fuerzas internas son favorables a la organización, con un peso ponderado de fortalezas de 2,31, contra un 0,51 de las debilidades, dándonos una calificación total interna de 2,82 siendo un resultado mayor a la media que es de 2,5, sin embargo, siempre en cada organización hay aspectos por mejorar, como en el caso del Hogar del Adulto Mayor San Martín puede mejorar factores como publicidad para llegar a más personas y hacer conocer sus servicios brindándoles una mayor demanda y para el lado ambiental, su disposición final de los residuos biosanitarios (pañales) pueden adquirir servicios de empresas como R.H o Emdepsa que hace un tratado especial a estos residuos, (ver figura 3).

Figura 3

Análisis interno consolidado (Fortalezas y debilidades)



Fuente. Elaboración propia 2022.

Análisis Externo

El ambiente externo son las fuerzas y factores que se encuentran fuera de la organización pero que afecta en el desempeño, por lo tanto debe analizarse señalando las tendencias negativas (amenazas) y las positivas (oportunidades) (Robbins & Coulter, 2010) para el análisis externo se tuvo en cuenta los entornos político, económico, tecnológico, jurídico, socio-demográfico, medioambiental. Y posteriormente se construyó la Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE).

Entorno Económico

El entorno económico es el más dinámico debido a que la economía está en constante movimiento y cambio, por lo tanto requiere información actualizada, estas variables económicas condicionan el comportamiento y genera cambios en la planeación, administración de recursos físicos, humanos, tecnológicos, entre otros, de las organizaciones (Betancourt, 2016).

En la siguiente tabla se observa las variables que influyen en el estudio su tendencia o comportamiento, la relación con el sector, el impacto que ocasiona en el Hogar del Adulto Mayor San Martín y su clasificación como oportunidad o amenaza.

Tabla 15

Entorno económico

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Ingresos	Amenaza	En los hogares unipersonales, el 51,7% registraron un ingreso de menos de 1 SMLMV, el 26,3% recibieron ingresos entre 1 y 2 SMLMV y el 20,9% captaron más de 2 de SMLMV. Para los hogares con 5 o más personas, el 52,7% registraron ingresos por debajo de los 2 SMLMV, el 19,3% tuvo ingresos entre 2 y 3 SMLMV y el 27,8% registró ingresos por más de 3 SMLMV. (DANE, 2018)	El Dane reveló que 1,8 millones de hogares (más de 5 millones de colombianos) no recibieron ingresos por temas laborales durante septiembre de 2020. El 59,3% de los consultados por el Dane proyecta que su situación económica actual es peor que la vivida un año atrás y el 9,64% dijo que es “mucho peor”. Pese a lo anterior, los colombianos son optimistas con la situación en el futuro, pues el 42,26% de los consultados por el Dane espera que en 12 meses las condiciones económicas sean mejores y el 3,11% cree que serán “mucho mejores”. Por su parte, el	“Para el trimestre agosto-octubre del 2019 había 138 mil personas de 60 años y más que se encontraban desocupadas y para el mismo trimestre en 2020 habían 194 mil, lo que indica que hubo un incremento de 56 mil personas mayores en esta situación” además “El promedio de ingreso mensual en hogares donde no habitan personas adultas mayores es de \$2.175.000 frente al promedio de ingreso mensual en hogares donde habitan solo personas de 60 años y más es de \$1.844.000.”(DANE, 2021c)	El ingreso de adulto mayores disminuyó en el 2020, lo que nos informa que los adultos mayores ya empiezan a depender de sus familiares, lo que puede ser una amenaza para el Hogar del Adulto Mayor San Martín.

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
			39,18% proyecta que las condiciones serán iguales y el 13,58% estima que empeorarán. (Revista Semana, 2020)		
Inflación	Amenaza	“En su último informe de política monetaria. Dentro de sus proyecciones se estima que la inflación continúe al alza hasta llegar a 5% en el primer trimestre de 2022, cuando comenzaría a ceder, llegando a 4,3% en el segundo trimestre, a 3,7% en el tercero y cerraría el año en 3,6%.” (Salazar, 2021b)	"la inflación de Colombia en el año corrido alcanza 4,34 % (1,38 % fue el resultado de 2020); y la anual, que ya había superado el rango del emisor en agosto, llegó 4,58 %, frente al 1,75 % de hace un año." (Valora Analitik, 2021)	La inflación en el 2015 en los tres tipos de hogares de adultos mayores (Los hogares que incluyen al menos un adulto mayor, la segunda los hogares cuyo jefe o pareja es adulto mayor, y la ultima es para hogares compuestos exclusivamente por adultos mayores.) experimentaron mayor inflación que el promedio nacional y, en cada grupo, los de menores ingresos una inflación más elevada que los de ingresos altos.(Montenegro & Ramírez, 2016)	Los adultos mayores tienen mayor inflación por lo tanto afecta adquirir servicios como el que brinda El Hogar del Adulto Mayor San Martín, además que por inflación aumenta los precios de los insumos que se necesitan para el mantener el hogar.
Índice de precios al consumidor (IPC)	Amenaza	"Es una medida de cambio (Variación), en el precio de bienes y servicios representativos del consumo de los hogares del país conocido como canasta. Sirve para: Medir	El DANE cada mes registra el precio de los artículos de la canasta familiar (443 artículos), visitando diferentes canales de distribución (Tiendas de barrio, supermercados,	Comparando con el promedio nacional, los hogares compuestos solamente por adultos mayores gastan una más grande proporción en alimentos, casa y salud, y una menor proporción en vestuario,	El Índice de precios al consumidor afecta a las empresas ya que disminuye la demanda, por lo tanto, afecta a la adquisición del

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
		los cambios de precios, comparar la economía, entender la evolución" (DANE, s. f.-a)	entre otros) se registra los cambios de precios para cada artículo entre un periodo de tiempo. Los Hogares geriátricos ingresaron en la división "Bienes y servicios diversos" (DANE, s. f.-a). La variación mensual del IPC para octubre 2021, fue de 0,01, la variación total del año corrido fue de 4,34 y la variación anual total fue de 4,58. La variación anual del año corrido del IPC por divisiones de gasto para octubre 2021 en la división de gasto "Bienes y servicios diversos" fue de 3,41 y su contribución por año corrido fue de 0,18. (DANE, 2021b)	enseñanza, recreación, transporte, comunicación y otros. Tomando en cuenta el grado de ingresos, las más grandes diferencias se hallan en los domicilios compuestos exclusivamente por adultos más grandes; ejemplificando, como porcentaje del gasto, los de más grandes ingresos asignan el 19,5 alimentos, frente al 48% en los de menores ingresos; y el 30,9% a transporte, frente al 4,1% en los más pobres.(Montenegro & Ramírez, 2016)	servicio, además los adultos mayores gastan más es en alimentación, casa y salud.
Producto interno bruto (PIB)	Oportunidad	El PIB es el valor total de los bienes y servicios finales producidos por el país durante un trimestre definido. (DANE, s. f.-b)	En el segundo trimestre del 2021 el Producto Interno Bruto de Colombia crece 17,6 % respecto al mismo periodo de 2020. Las actividades económicas que más contribuyen a la	En el tercer trimestre de 2021 preliminar, el valor agregado de las actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; actividades de los hogares individuales en calidad	El producto interno bruto es una oportunidad, debido a que la actividad económica colombiana va en aumento y esto

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
			dinámica del valor agregado son: -Comercio al por mayor y al por menor; Reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 33,8% (contribuye 5,7 puntos porcentuales a la variación anual). -Industrias manufactureras crece 18,8% (contribuye 2,4 puntos porcentuales a la variación anual). -Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 8,0% (contribuye 1,4 puntos porcentuales a la variación anual).(DANE, 2021e)	de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 32,0% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2020 Preliminar.(DANE, 2021a)	beneficia al crecimiento de las empresas, además el sector de servicios tiene buena representación del PIB en el segundo semestre del 2021.

Fuente. Elaboración propia 2022.

Entorno Político

El entorno político, también conocido como radar político, ya que su propósito “es comprender las intenciones de aquellos que pueden influir sobre las reglas del éxito de su empresa” (Albrecht, 2000, p .203), es decir que en este entorno encontramos personas, grupos o entidades que pueden ejercer control y/o reglas en la entidad.

A continuación, en la tabla 16 se presenta las variables que influyen en el estudio que pueden ser consideradas como oportunidades o amenazas, además de su tendencia o comportamiento, la relación con el sector y el impacto que ocasiona en el Hogar del Adulto Mayor San Martín.

Tabla 16

Entorno político

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Instituciones del estado (Entidades de salud)	Oportunidad	El estado de Colombia está organizado por: la rama ejecutiva, la rama legislativa, la rama judicial y organismos del estado. Los organismos están compuestos por instituciones que lo componen los organismos de control, electoral y	Las instituciones están edificadas a partir de la conducta humana y desempeñan una función en la sociedad que llevan a un proceso de estancamiento o declinación; las reglas del estado deben	Entre las instituciones del estado se encuentra todas las entidades de salud, El ministerio de salud realiza un enfoque diferencial y reconoce la existencia de personas que tienen características particulares con un mayor nivel de vulnerabilidad. (Cubillos et al., 2020) La secretaria de salud municipal coordina y dirige el sector salud y el	La secretaria de Salud del municipio de Cartago realiza control en los hogares de adultos mayores en el municipio, lo cual es una muestra de

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
		otros. (Banrepcultural, s. f.)	buscar la eficiencia productiva, es decir, crear instituciones que fomenten, impulsen y expandan la producción de la forma más eficaz. (North, 2014)	sistema de seguridad social en salud, además formula, ejecuta y evalúa los programas y proyectos de salud. (Secretaría de Salud y Protección Social, s. f.)	calidad que tiene la institución al cumplir con los estándares mínimos requeridos.
Instituciones del estado (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible)	Oportunidad	El Ministerio de ambiente es la entidad encargada de definir las políticas nacionales ambiental, a su vez promover la protección, conservación, recuperación, entre otros, para el aprovechamiento de los recursos naturales renovables. (Minambiente, s. f.)	El ministerio de ambiente elabora planes y programas, también orienta en la implementación de políticas ambientales, entre otras actividades articuladas con las Corporaciones Autónomas Regionales, Sistema Nacional Ambiental, entre otros. (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, s. f.-b)	Savia es una estrategia liderada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible que busca educar y fortalecer la participación en torno a la sostenibilidad ambiental a la población de todos los niveles, es decir, desde niños de cero a cinco años hasta adultos mayores. (Minambiente, 2021)	El ministerio de ambiente con sus planes, políticas, educación, ayudan a las empresas a estar más informados sobre diferentes temas relacionados con el medio ambiente, entre esos de los residuos sólidos.

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Asociación Colombiana de Gerontología y Geriatria	Oportunidades	La Asociación Colombiana de Gerontología y Geriatria, es una asociación civil, autónoma, de carácter científica, formado por profesionales. Asociación Colombiana de Gerontología y Geriatria (ACGG, s. f.)	La ACGG reúne profesionales del área, que trabajan para impulsar de manera estratégica e intersectorial el crecimiento y desarrollo de nuestras especialidades a través de la producción, utilización, transferencia y divulgación de conocimientos sobre el envejecimiento y busca contribuir a los servicios de salud y social de geriatría y gerontología (ACGG, s. f.)	La ACGG cuenta con una revista, esta revista tiene la misión de difundir información científica de relevancia internacional, en áreas relacionadas a la geriatría y gerontología para mejorar la atención de los adultos mayores. (ACGG, s. f.)	Consideramos que es una oportunidad porque la Asociación Colombiana de Gerontología y Geriatria publica revistas sobre temas de interés para el Hogar del Adulto Mayor San Martín
Política de competencia	Oportunidad	El gobierno nacional creó un conjunto de disposiciones para la política de competencia que tiene como fin "orientar el orden económico hacia la promoción de la eficiencia y el bienestar general	Existen dos aspectos en la política de competencia: Primero el estímulo y las posturas como la liberalización económica (se abren las fronteras y se desregula la actividad	La Ley 1340 de 2009 designó a la Superintendencia de Industria y Comercio como la autoridad nacional en materia de competencia para que conozca las investigaciones, imponga multas y demás decisiones administrativas	La política de competencia, permite que las empresas puedan competir de forma sana, sin actos que afecte la libre competencia, se

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
		mediante la modificación del comportamiento de las empresas de la estructura de la industria” (Superintendencia de Industria y Comercio, s. f.)	empresarial), y la segunda son las normas que previenen las prácticas anticompetitivas con una mínima intervención del gobierno. (Superintendencia de Industria y Comercio, s. f.)	por infracción (Superintendencia de Industria y Comercio, s. f.)	considera que es una oportunidad porque controla a las empresas, en este caso a los hogares de adulto mayor y así tener una competencia segura.
Plan nacional de desarrollo	Oportunidad	Dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 se encuentra la línea "Dignidad y felicidad para todos los adultos mayores" que tiene como objetivo "brindar oportunidades efectivas a los adultos mayores para que tengan una vida activa, saludable y con seguridad económica, tanto en las áreas rurales como urbanas." (Gobierno de Colombia, 2018)	El gobierno estudiara la implementación de distribución del ingreso y de formalidad del empleo, el Gobierno Nacional estudiara la implementación de políticas que permitan instaurar programas integrales y complementarios de protección a la vejez, en materia pensional se pretende superar la competencia entre los dos regímenes existentes buscando	Prosperidad Social, la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Salud, establecerán los lineamientos para la creación de oferta de cuidado para los adultos mayores, particularmente para aquellos con demencia y dependencia funcional. Esto incluye establecer los estándares mínimos de calidad para la oferta pública y privada de cuidado en la vejez. (Gobierno de Colombia, 2018, p.137)	Es una oportunidad, porque van a estar regulado la atención de los adultos mayores, en especial los adultos con demencia y dependencia funcional y que algunos usuarios del hogar poseen estas condiciones.

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
			que se complementen para eliminar los incentivos que los hacen incompatibles. (Gobierno de Colombia, 2018, p.136)		
Plan de Oportunidad desarrollo departamental		En el plan de desarrollo departamental se mencionan el pacto por la equidad, que busca la dignidad y felicidad para todos los adultos mayores.(Gobernación del Valle, 2020)	Los adultos mayores son beneficiados por el plan de desarrollo departamental en actividades físicas, recreación, programas también de seguridad, de educación, formación artística. .(Gobernación del Valle, 2020)	Dentro del plan de desarrollo departamental busca brindar asistencia técnica en la implementación del modelo de calidad de vida para el adulto mayor en 34 municipios. Proyectos de seguridad alimentaria para grupos de adultos mayores. (Gobernación del Valle, 2020)	El plan de desarrollo departamental es una oportunidad para los hogares porque tiene diferentes programas en beneficio del adulto mayor
Plan de Oportunidad desarrollo municipal		En el plan de desarrollo municipal “Es Contigo Cartago” el adulto mayor está focalizado en los pactos sociales por el buen vivir, Debido a que Cartago está en un claro proceso de envejecimiento según proyecciones anteriores,	En el plan de desarrollo municipal, buscan mejorar el sistema de salud para la atención de personas mayores, es decir una atención integral en salud.	El plan de desarrollo cuenta con un subprograma denominado “Por el buen vivir de nuestros mayores” donde su objetivo es “Ser un municipio incluyente y garante de los derechos de la población adulta mayor, promoviendo la satisfacción de sus necesidades básicas, la	Es una oportunidad para los adultos mayores que en el plan de desarrollo municipal tengan un subprograma para ellos debido

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
		es una oportunidad para mejorar la calidad de vida y oferta de servicios para las personas mayores(Álvarez Mejía, 2020)	También realizar proyectos deportivos y recreativos para los adultos mayores, además de programas de bienestar e integración social.(Álvarez Mejía, 2020)	protección integral y mejoramiento de su calidad de vida” (Álvarez Mejía, 2020, p 138)	a que tienen varias metas a nivel municipal en pro de los adultos mayores.

Fuente. Elaboración propia 2022.

Entorno Jurídico

El entorno jurídico como menciona (Betancourt, 2016) “La legislación del país tiene una gran influencia en las regulaciones del entorno de la empresa y sobre el sector al cual pertenecen” (p.59). La tabla 17 muestra las variables que influyen en el estudio que pueden ser consideradas como oportunidades o amenazas, además de su tendencia o comportamiento, la relación con el sector y el impacto que ocasiona en el Hogar del Adulto Mayor San Martín.

Tabla 17*Entorno jurídico*

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Legislación para la protección del medio ambiente	Amenaza	La ley es una disposición aprobada por las cortes y sanciones por el jefe de estado. Aquellas acciones que violan la ley son penadas con distintos castigos según la naturaleza y la gravedad de la falta. (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, s. f.-a)	La legislación colombiana surgió a inicios del siglo XX y se ha ido consolidando hasta la fecha, y complementan con el siguiente documento, haciendo llamado al Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables, la Constitución Política de 1991, la Ley 99 de 1993 y al Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente 1076 de 2015 (Palacio Lopera, 2019)	Las leyes limitan el libre albedrío de los seres humanos que conviven en sociedad; funcionan como un control externo al cual somete la conducta de las personas para asegurar que se cumplan una serie de normas que respondan a las necesidades de la comunidad (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, s. f.-a)	El Hogar Del Adulto Mayor San Martín debe cumplir con leyes medioambientales para disminuir los problemas ambientales, además de no ser sancionados.
Obligaciones tributarias	Amenaza	"La obligación tributaria es toda aquella obligación que surge como consecuencia de la necesidad de pagar tributos para el sostenimiento de los	Las personas jurídicas y naturales deberán cumplir con unas obligaciones tributarias que pueden ser de orden nacional, departamental y municipal.(Grupo Bancolombia, 2021)	Entre las obligaciones tributarias encontramos: Declaración de renta, IVA, declaraciones de impuestos al consumo, rete fuente, entre otros	EL Hogar Del Adulto Mayor San Martín debe cumplir con unas obligaciones tributarias para no ser sancionados

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
		gastos del estado” (Lopez, 2016)		(Grupo Bancolombia, 2021)	
Legislación laboral	Oportunidad	La legislación laboral ayuda a las relaciones de trabajo, tanto para trabajadores como empleados, es un gran desafío económico y social para satisfacer 3 necesidades: 1. proporcionar un marco legal 2. servir para la democracia en las relaciones del trabajo. 3. servir como garantía de los derechos fundamentales del trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2001)	La encargada de ejecutar todo tipo de contrato laboral es la legislación laboral en Colombia, los cuales se rigen a leyes incluyendo empleados extranjeros o colombianos que laboren en empresas colombianas, es decir que tienen los mismos derechos y deberes (Portal Empresarial, s. f.)	Dentro de la Legislación laboral se encuentran unos aspectos claves, entre ellos: La remuneración, sistema de seguridad social y laboral, tipos de contratos, duración, entre otros aspectos laborales. (Portal Empresarial, s. f.)	La legislación laboral es una oportunidad para la empresa ya que existen diferentes tipos de contrato que se adaptan a las diferentes cargos y funciones que requiere el Hogar del Adulto Mayor San Martín.
Decreto 163 de 2021 por el cual se crea el Consejo Nacional de personas	Oportunidad	En el año 2007 se inició la formulación e implementación de la política de envejecimiento y vejez, en dicho marco se	Como resultado de los diversos encuentros, se establecieron aspectos a tener en cuenta para la reglamentación del Consejo Nacional del Adulto Mayor y establecer otras disposiciones	El Consejo Nacional de personas Mayores (CNPM) tiene entre sus funciones: Asesorar en la formulación de las políticas y los planes	Al crearse el CNPM, beneficia a los adultos mayores, porque los protegen, apoyan, crean actividades, entre otros, para el

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Mayores y se dictan otras disposiciones.		gestionó la conformación y el fortalecimiento de los consejos de personas adultas mayores, luego se fueron creando leyes a favor del adulto mayor. (<i>Decreto 163</i> , 2021)	necesarias para su funcionamiento. (<i>Decreto 163</i> , 2021)	nacionales en materia de envejecimiento. Impulsar la investigación en las áreas relacionadas con el envejecimiento, Promover la creación de redes de apoyo, Entre otros. (<i>Decreto 163</i> , 2021)	desarrollo integral de las personas mayores..
Estándares de calidad para instituciones que atienden personas mayores	Oportunidad	El ministerio de salud y protección social emitió las directrices o estándares de calidad para la atención a adultos mayores. (Minsalud, s. f.)	En los estándares y criterios de calidad se incluye unos requisitos generales, requisitos para servicios habitacionales, requisitos para los cuidados a la persona mayor, requisitos para los servicios de asesoría y educación, requisitos para los servicios de recreación y socialización(Minsalud, 2013)	Los estándares de calidad se aplican a los cuatro tipos de entidades, que son: Centros de bienestar para personas adultas mayores, centros día o vida, centros de tele-asistencia domiciliaria y centro de atención domiciliaria. (Minsalud, s. f.)	Los estándares de calidad nos asegura una atención adecuada al adulto mayor, por lo tanto es una oportunidad

Fuente. Elaboración propia 2022.

Entorno Tecnológico

El entorno tecnológico es todo lo relacionado con los avances y procesos en el campo de la tecnología en todas las organizaciones consiguiendo con esto el crecimiento de la producción y productividad. El entorno tecnológico está relacionado con avances y procesos en tecnología en las organizaciones, ayudando al crecimiento de la producción y productividad. “Las innovaciones tecnológicas de productos y de procesos (TPP) comprenden a los productos y procesos tecnológicamente nuevos e implantados y a las mejoras tecnológías significativas en los productos y los procesos” (Betancourt, 2016).

La tabla 18 muestra las variables tecnológicas que pueden ser consideradas como oportunidades o amenazas, además de su tendencia o comportamiento, la relación con el sector y el impacto que ocasiona en el Hogar del Adulto Mayor San Martín.

Tabla 18

Entorno tecnológico

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Avances de las tecnologías de la información y la comunicación TIC	Oportunidad	"Las TIC se han convertido en una herramienta fundamental en el fortalecimiento de los diferentes procesos que se realizan a través de la ciencia y la tecnología en la medida que permiten un	"A nivel mundial existe un consenso de que la ciencia, la tecnología y la innovación (CTI) que integra las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son un componente clave y esencial dentro de las	En la actualidad, existen diversas herramientas y avances tecnológicos a disposición de personas mayores y sus cuidadores, que pueden ayudar a controlar el estado de salud y a mejorar su calidad de vida.(Rubí, 2019)	Los avances de las TIC es una oportunidad para las compañías ya que favorecen en su crecimiento, aportando procesos más fáciles de realizar, como

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
		mayor acceso a la información" (Pardo, 2017)	políticas públicas para promover el desarrollo en la medida que contribuyen como una herramienta para apoyar diferentes componentes del desarrollo y el crecimiento productivo apoyando diferentes elementos claves para una sociedad" (Pardo, 2017)		aplicaciones para manejo contable, archivo, internet de las cosas, entre otros
Facilidad de acceso a la tecnología	Oportunidad	El Congreso de la República aprobó el proyecto que declaró el Internet como servicio público esencial y universal en Colombia mediante la modificación de la Ley 1341 de 2009. Es decir, que el servicio de internet es importante y se convierte en necesidad para los colombianos. (Valencia, 2021)	La ley garantiza el derecho de acceso al internet con tarifas asequibles y competitivas, independientemente de la localización. (Valencia, 2021)	Muchos adultos mayores han demostrado el interés para aprender sobre las TIC, además de que se ha comprobado que las personas de la tercera edad usan el internet, por lo tanto se crean proyectos para incluir a la población de este sector a través de nuevas tecnologías.(González & Martínez, 2017)	Para la empresa esta variable trae beneficios, ya que es un mecanismo que ayuda a la promoción del servicio y a la comunicación con los clientes.
Inversión I+D	Amenaza	La inversión en investigación y desarrollo (I+D), es el indicador por excelencia y mide directamente la inversión	En el 2020, la inversión como porcentaje del PIB en I+D bajo un 0,3, la inversión en ciencia en valores absolutos bajo un	Actualmente la inversión en investigación y desarrollo no ha sido suficiente en varios sectores de la economía, porque Colombia tiene una	Que la inversión en I+D Colombia sea tan baja afecta a las empresas para llegar a ser más

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
		para producir nuevo conocimiento.(Mejía, 2021)	15% y en total en Colombia se invirtió en el 2020 en ciencia, tecnología e innovación 8,4 billones de pesos. (Mejia, 2021)	meta muy poco ambiciosa y la solución de los futuros problemas dependerá gran parte de la ciencia. (Mejia, 2021) lo que a su vez afecta a mejoras en la salud , lo cual se ha visto reflejado en un deficiente servicio prestado a la población comprendida por adultos mayores.	competitivas, ya que disminuyen la innovación en ciencia y en tecnología, a su vez se quedan atrás con las mejoras en la atención o cuidado al adulto mayor.

Fuente. Elaboración propia 2022.

Entorno Socio-Demográfico

El entorno socio-demográfico “Se entiende por este el conjunto de fuerzas que influyen en el comportamiento del sector en el que se desempeña una organización o una empresa”(Guzmán, 1998, p.155). La tabla 19 muestra las variables que pueden ser consideradas como oportunidades o amenazas, además de su tendencia o comportamiento, la relación con el sector y el impacto que ocasiona en el Hogar del Adulto Mayor San Martín.

Tabla 19*Entorno socio-demográfico*

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Edad de la población	Oportunidad	Se define como el conjunto de personas que habitan una determinada área geográfica y se puede clasificar según la edad, el sexo, el lugar donde vive y las condiciones de trabajo (INE, s. f.)	Las personas adultas mayores, en general tienen edades entre los 60 y 69 años, pues representan el 55,7% de los adultos. Y teniendo en cuenta estas cifras se determina que la esperanza de vida en Colombia es relativamente alta. (Cubillos et al., 2020)	El 18,71% de la población Cartagüena según el DANE en el 2020 fueron adultos mayores de 60 en adelante. (DANE, Citado en INE, n.d.)	La población que maneja el Hogar del Adulto Mayor San Martín es mayor de 60 años, por lo tanto es una oportunidad porque es aproximadamente 1 de cada 5 personas Cartagüenas, lo cual genera una gran opción de crecimiento económico para el Hogar del Adulto Mayor San Martín.
Tasa de mortalidad	Amenaza	Los indicadores de mortalidad son referentes a las defunciones ocurridas en una población. (INE, 2021)	En el primer trimestre del año 2021 (2016-2021 preliminar) se ha presentado 140,090 (Numero en miles) nacimiento, siendo una cifra menor que los anteriores años y 84,643 (número en miles) de defunciones en Colombia que es una cifra mayor en comparación con los años anteriores.(DANE, 2021d)	En el primer trimestre de 2021 (preliminar) las personas de 60 años y más, obtuvieron el mayor número de defunciones en el país con unas 62.466 defunciones que equivale al 73,8%, es decir. un aumento de 22.187 casos frente al mismo periodo del 2020 Preliminar. (DANE, 2021d)	El incremento de defunciones en mayores de 60 años afecta a la empresa, debido a que es la edad de los usuarios del Hogar de Adulto Mayor San Martín.

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Desempleo	Amenaza	Tasa de desempleo (TD): es la relación porcentual entre el número de personas que están buscando trabajo (DS), y el número de personas que integran la fuerza laboral (PEA). (DANE, 2021f)	A nivel nacional para el mes de septiembre de 2021, la tasa de desempleo fue 12,1%, lo que representó una reducción de 3,7 puntos porcentuales comparado con el mismo mes del 2020 (15,8%). (DANE, 2021f)	El desempleo en el departamento del Valle del Cauca en el 2019 su ubico en un nivel del 21.1% superando el resultado de Colombia que fue de 9.8% (Cámara de Comercio de Cartago, 2020)	La tasa de desempleo nacional sigue siendo alta, además la tasa departamental ha llegado a ser más alta que la nacional, por tal razón es una amenaza.
Pobreza	Amenaza	La pobreza monetaria define indirectamente a los pobres al comparar el ingreso per cápita de la unidad de gasto con el costo monetario de para obtener una canasta de bienes alimenticios y no alimenticios, a través del umbral mínimo. (Cepeda et al., 2017)	"Según cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane), el año pasado 42,5% de la población estuvo en condición de pobreza, es decir, hubo un aumento de 6,8 puntos porcentuales (pps) frente a la cifra de 2019 (35,7%)".(DANE, 2021, citado por Salazar, 2021)	El Valle del Cauca en el 2020 conto con un 16.26% y Cartago con un 16.5 % de hogares encuestados con situación de pobreza multidimensional. (Roldán et al., 2020)	Una mala situación económica de la población afecta negativamente a la empresa puesto que impide que adquieran el servicio, lo cual genera que se disminuya la cantidad de personas que quieran que sus abuelos estén en un buen lugar, como lo es Hogar del Adulto Mayor San Martín.

Fuente. Elaboración propia 2022.

Entorno Medioambiental

El entorno medioambiental es según (Betancourt, 2014) uno de los que más preocupa a las organizaciones, , porque impacta en todo el entorno, así como con un entorno competitivo, muchas tendencias preocupan a las empresas para ofrecer un futuro a las demás generaciones. La tabla 20 muestra las variables medioambientales que pueden ser consideradas como oportunidades o amenazas, además de su tendencia o comportamiento, la relación con el sector y el impacto que ocasiona en el Hogar del Adulto Mayor San Martín.

Tabla 20

Entorno medioambiental

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Protección al medio ambiente	Oportunidad	La protección y recuperación ambiental es una tarea conjunta y coordinada entre el estado, las organizaciones no gubernamentales, la comunidad y el sector privado. (<i>Ley 99 de 1993 Fundamento de la política ambiental Colombiana</i> , 1993)	La importancia que se le ha dado al derecho de un ambiente sano y la protección al medio ambiente, se puede mencionar en La declaración de Rio de Janeiro, La declaración de Johannesburgo, el tratado de Montreal y la convención Marco de Naciones Unidas para el cambio Climático. (Giraldo, 2016)	El adulto mayor busca escenarios de participación, que puedan aportar desde su saber y experiencia, por lo tanto, es una propuesta que las personas mayores aporten con los conocimientos adquiridos para el cuidado del medio ambiente. (Morales, 2019)	El Hogar del Adulto Mayor puede implementar propuestas que involucre al adulto mayor y a la protección del medio ambiente, lo que genera una oportunidad.

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Ministerio de ambiente y Desarrollo Sostenible	Oportunidad	La Ley 99 de 1993 determina el Ministerio del Medio Ambiente, el Consejo Nacional de Ambiente, el Sistema Nacional Ambiental, y las Corporaciones Autónomas Regionales en Colombia, controlando a su vez la participación y la reparación de daños al ambiente. También establece unas reglas generales sobre educación ambiental. (CEPAL, s. f.)	El Ministerio de Ambiente es el encargado de orientar y regular el ambiente en el territorio y poder definir políticas para la recuperación, conservación, protección, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables. (Decreto Numero 3570 de 2011)	Entre las funciones del Ministerio de ambiente se encuentra: Diseñar y regular las políticas públicas, además del manejo, aprovechamiento, conserva, recuperación, entre otros, de los recursos natural, con el fin de mitigar o eliminar el impacto de actividades contaminantes. (Decreto Numero 3570 de 2011)	Las leyes y el control al medio ambiente para mitigar la contaminación afectan a todas las empresas, grandes y pequeñas, entre eso puede afectar al Hogar del Adulto Mayor San Martín
Corporación Regional del Valle del Cauca (CVC)	Oportunidad	La CVC es una entidad pública, que es encargado de administrar el medio ambiente y los recursos naturales renovables en su área de jurisdicción(CVC, 2021b)	La CVC busca crear una cultura ambiental para que la sociedad genere unas actitudes y comportamientos de responsabilidad y respeto en el entorno. (CVC, 2018)	La CVC realiza procesos de asesoría y acompañamiento en los procesos de medio ambiente, además de estrategias, como la estrategia de adaptación al cambio climático (Álvarez Mejía, 2020)	Es una oportunidad que en el municipio de Cartago se encuentre una sede de la Corporación Regional del Valle del Cauca, ya que ellos brindan acompañamiento y asesoría en manejo ambiental.
Unidad Ejecutora de	Oportunidad	La unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del	Realizar la promoción, protección y vigilancia a	Involucra el desarrollo de actividades de diagnóstico y	Cartago cuenta con la oficina del ARO (Áreas

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Saneamiento del Valle UESVALLE		Cauca (UESVALLE), es un establecimiento público de orden departamental, adscrito a la secretaría departamental de Salud del Valle del Cauca) (UES VALLE, 2021)	los sistemas de manejo de aguas residuales, asistencia técnica y acompañamiento, así como a los residuos sólidos ordinarios y los generados en atención en salud y otras actividades. (UES VALLE, 2021)	verificación de las condiciones higiénico sanitarias, técnicas y operativas de los objetos programáticos asignados al proceso, así como la educación sanitaria y la promoción de entornos saludables. (UES VALLE, 2021)	Operativas) norte de la UESVALLE, lo cual facilita la capacitación de los diferentes temas que ofrece la entidad, como es el manejo de residuos, la manipulación de alimentos, control de criaderos de vectores que transmite dengue, entre otros.
Aceite de cocina usado (ACU)	Oportunidad	El aprovechamiento del residuo es indispensable para realizar un manejo de forma eficiente. El residuo de ACU sirve de materia prima para la fabricación de: biodiesel, aditivos de caucho, jabones, aceites epoxidados, polioles poliuretano, surfactantes, tintas para artes gráficas, ceras, velas y resinas entre otros. Demostrando que los procesos de aprovechamiento cumplan con las condiciones técnicas, ambientales entre	Los aceites de cocina usados generan impactos al no reciclarse, en su mayoría son arrojados al sifón que genera una carga contaminante al sistema de alcantarillado, también genera impacto en el suelo, creando erosión, pérdida de fertilidad del suelo. Además, se ha identificado impactos a la salud humana asociada con enfermedades como el cáncer. (Minambiente, 2017)	En Cartago existen dos entidades encargadas de la recolección del Aceite de Cocina usado, las cuales son “Mundo Eco Soluciones “y la “Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza “las cuales se encargan de recolectar, transportar y aprovechar y del aprovechamiento de los aceites de cocina usado (ACU). (CVC, 2021a)	Cartago cuenta con dos entidades reconocidas por la CVC para la recolección del Aceite de Cocina Usado (ACU) lo cual genera un impacto positivo al convertirse en una oportunidad de aprovechamiento de dicho recurso tan recurrente en un hogar de adultos mayores.

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
		otras requeridas para ello.(Minambiente, 2017).			
Recolectores especiales	Oportunidad	Los recolectores especiales son aquellos que se encargan de recoger los residuos de riesgo biológico, que están clasificados como: cortopunzantes y biosanitario. (Trejos, 2019)	Los recolectores especiales brindan alternativas para el tratamiento de los residuos biológicos y/o peligrosos, a través de tratamientos con tecnología de punta enfocados a la disminución de residuos, la valorización energética y la destrucción total de agentes contaminantes. (RH SAS, s. f.)	Cartago cuenta con empresas encargadas de la recolección de desechos especiales, la cuales encontramos: Emdepsa , una empresa de desechos especiales cuya función es dar solución a la disposición de los residuos hospitalarios. (El Expreso, 2017) Y la otra empresa es RH la cual está especializada en la Gestión integral de residuos hospitalarios e industriales.(RH SAS, s. f.).	Es una oportunidad importante contar con acuerdos con recolectores especiales, por ahora el Hogar del Adulto Mayor San Martín tiene convenio con RH para recoger los recipientes destinados a las agujas.
Cartagüeña de Aseo Total E.S.P	Oportunidad	Cartagüeña de Aseo Total E.S.P es la empresa dedicada al servicio de recolección y transporte de residuos sólidos en el municipio de Cartago, también realiza el barrido	La recolección y transporte de residuos sólidos la realizan retirando todo residuo sólido del lugar de presentación, con unos horarios de recolección establecidos, tratando de	Cartagüeña de Aseo Total recoge los residuos de los hogares de adulto mayor, en el caso de los pañales y el papel higiénico, mencionan lo siguiente “Dentro de los residuos ordinarios están	Tener una recolección de residuos sólidos los lunes, miércoles y viernes es una oportunidad porque es un medio importante para que los residuos

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
		de vías y áreas públicas en el municipio. (Cartagüena de Aseo Total E.S.P, s. f.)	minimizar los efectos ambientales. La frecuencia de recolección para la zona del centro es lunes, miércoles y viernes (CARTAGÜENA DE ASEO TOTAL E.S.P., s. f.) También realizan recolección diaria si una empresa lo requiere “Hacer la solicitud, se hace el estudio y obviamente se incrementaría los costos, porque ya es un vehículo, 2 operarios y un conductor” (Cartagüena de Aseo Total, comunicación personal, 25 de enero del 2022)	clasificados los orgánicos, los inorgánicos que son los aprovechables y los desechables que ya tienen una segunda vida útil, dentro de este tercer grupo irían lo que son los pañales, toallas higiénicas, todos estos tipos de residuos que no hay manera de aprovecharlos y la presentación sería empacarlo debidamente y la bolsita bien cerrada en el momento de la presentación en la frecuencia y horarios establecidos por la empresa... El color que se distingue para esa categoría es el negro” (Cartagüena de Aseo Total, comunicación personal, 25 de enero del 2022)	lleguen al sitio de disposición final con una frecuencia necesaria. Igualmente en determinadas situaciones la empresa puede solicitar a Cartagüena de Aseo realiza la visita diaria.

Fuente. Elaboración propia 2022.

Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

La Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE) es una herramienta que nos lleva a un análisis externo y (David, 2003), menciona los siguientes pasos se debe tener en cuenta ciertos pasos:

1. Crear una lista de las amenazas y oportunidades externas del negocio.
2. Asignar pesos relativos en el rango de 0 (no relevante) a 1.0 (muy importante), los pesos representan la importancia relativa considerada en cada factor, ignorando que las oportunidades deben ser más ponderadas que las amenazas, es necesario establecer que la suma de todas las oportunidades y amenazas debe ser igual a 1.0.
3. Equilibrar una puntuación de 1 a 4 para cada factor que se considera una determinante para el éxito, para evaluar si las estrategias actuales de la empresa están realmente funcionando, el 4 es la respuesta considerada superior, 3 superior a la media, 2 respuestas promedio y 1 respuesta negativa.
4. Multiplica la ponderación de cada factor por su puntuación para obtener un peso ponderada.
5. Sumar las calificaciones ponderadas de cada una de las variables para determinar el total del ponderado de la organización en cuestión.

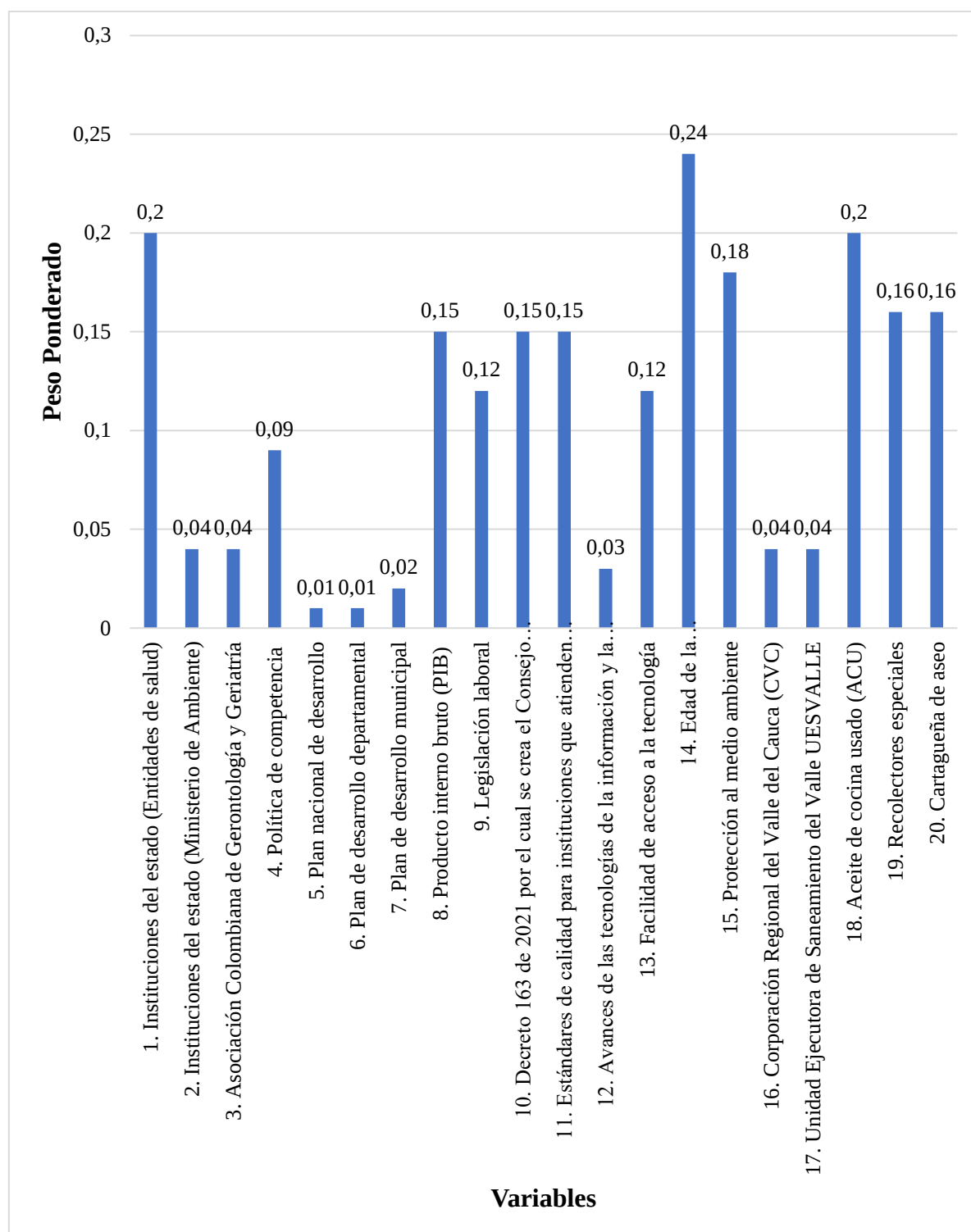
Tabla 21*Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE)*

Factor Externo	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Oportunidades			
1. Instituciones del estado (Entidades de salud)	0,05	4	0,2
2. Instituciones del estado (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible)	0,02	2	0,04
3. Asociación Colombiana de Gerontología y Geriatria	0,01	4	0,04
4. Política de competencia	0,03	3	0,09
5. Plan nacional de desarrollo	0,01	1	0,01
6. Plan de desarrollo departamental	0,01	1	0,01
7. Plan de desarrollo municipal	0,01	2	0,02
8. Producto Interno Bruto (PIB)	0,05	3	0,15
9. Legislación laboral	0,04	3	0,12
10. Decreto 163 de 2021 por el cual se crea el Consejo Nacional de personas Mayores y se dictan otras disposiciones.	0,05	3	0,15
11. Estándares de calidad para instituciones que atienden personas mayores	0,05	3	0,15
12. Avances de las tecnologías de la información y la comunicación TIC	0,01	3	0,03
13. Facilidad de acceso a la tecnología	0,04	3	0,12
14. Edad de la población	0,06	4	0,24
15. Protección al medio ambiente	0,06	3	0,18
16. Corporación Regional del Valle del Cauca (CVC)	0,02	2	0,04
17. Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle UESVALLE	0,02	2	0,04
18. Aceite de cocina usado (ACU)	0,05	4	0,2
19. Recolectores especiales	0,04	4	0,16
20. Cartagüena de aseo	0,04	4	0,16
Total Oportunidades:			2,15

Factor Externo	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Amenaza			
1. Legislación para la protección del medio ambiente	0,06	3	0,18
2. Obligaciones tributarias	0,04	3	0,12
3. Ingresos	0,03	2	0,06
4. Inflación	0,06	2	0,12
5. Índice de precios al consumidor (IPC)	0,03	2	0,06
6. Inversión I+D	0,01	1	0,01
7. Tasa de mortalidad	0,03	2	0,06
8. Desempleo	0,05	2	0,1
9. Pobreza	0,06	2	0,12
Total amenazas:			0,83
Total O+A	1,0		2,98

Fuente. Elaboración propia 2022.

En la matriz MEFE se hace una evaluación de los factores externos que pueden influir en el Hogar del Adulto Mayor San Martín, al analizar el entorno, nos encontramos que se obtienen más oportunidades, las más relevantes son: el Producto Interno Bruto, la edad en la población de Cartago, las instituciones del estado, el Decreto 163 de 2021 por el cual se crea el Consejo Nacional de personas Mayores y se dictan otras disposiciones, Estándares de calidad para instituciones que atienden personas mayores, Edad de la población, Protección al medio ambiente, lo anterior debido a la importancia de estos factores para el cumplimiento del objetivo principal. (ver figura 4).

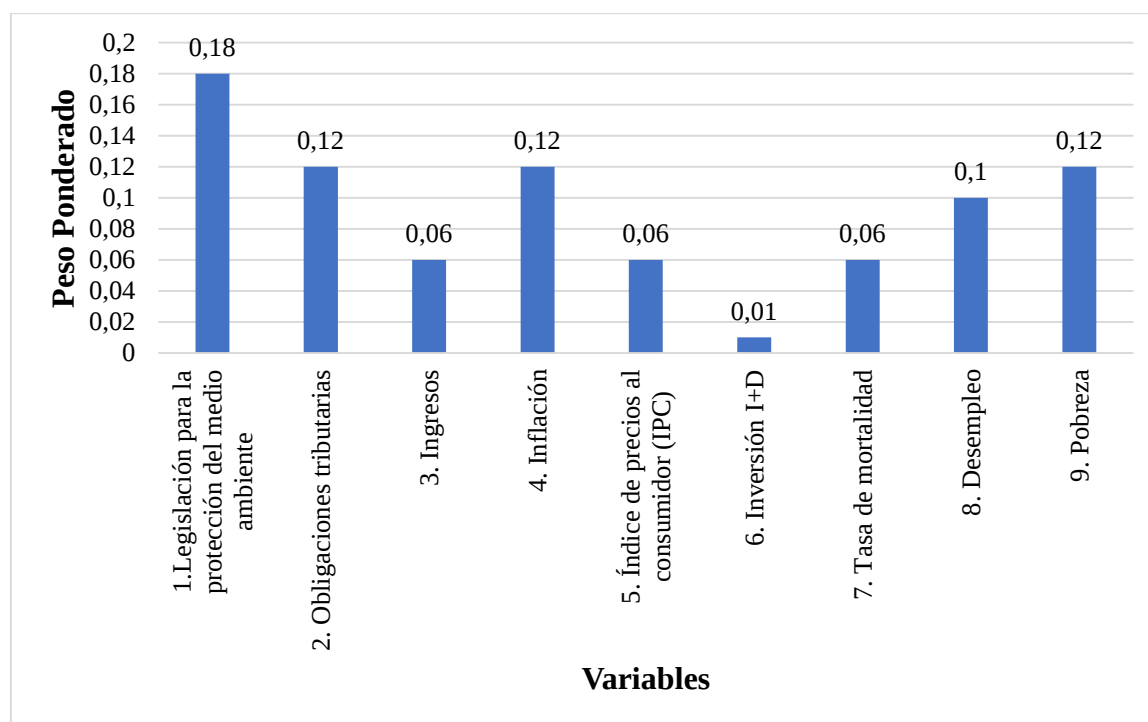
Figura 4*Oportunidades del Hogar del Adulto Mayor San Martín*

Fuente. Elaboración propia 2022.

En el caso de las amenazas la inflación tuvo un comportamiento igual al de la pobreza monetaria en Colombia lo que quiere decir que el poder de adquisición de los ciudadanos disminuyó y con esto se afecta el pago de un servicio de cuidado especial a adultos mayores, además de lo anterior se considera una amenaza las leyes para la protección del medio ambiente debido a los problemas de contaminación, (ver figura 5).

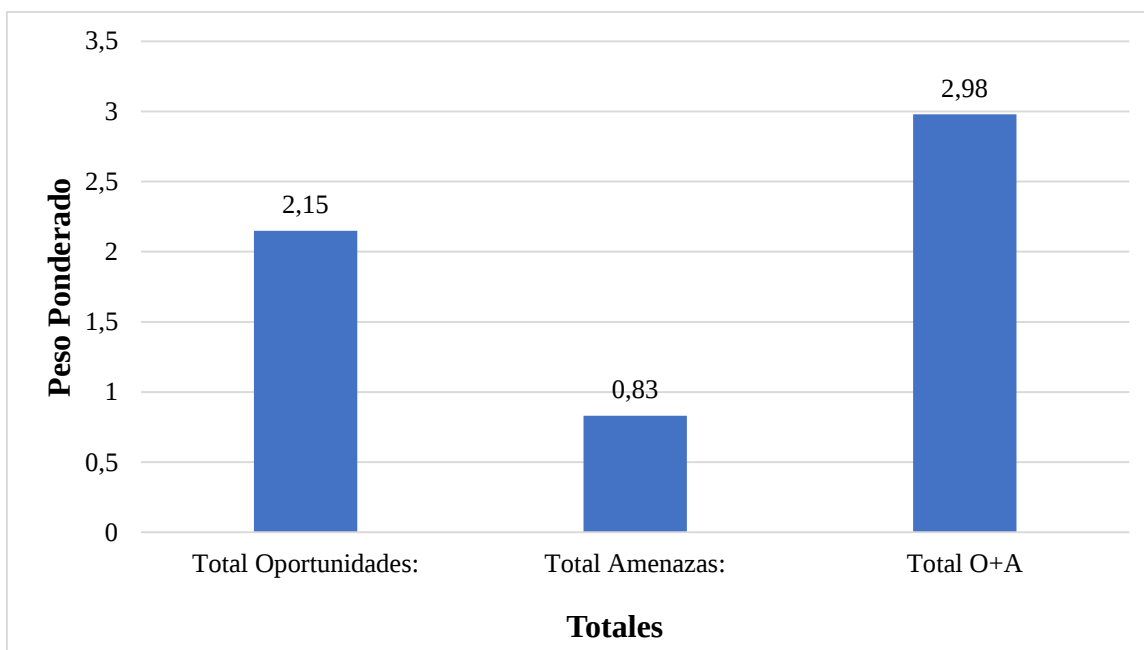
Figura 5

Amenazas del Hogar del Adulto Mayor San Martin



Fuente. Elaboración propia 2022.

Como conclusión el total de oportunidades y amenazas están por encima de la media, con una calificación de 2.98, las oportunidades obtuvieron una calificación mayor que las amenazas, con un con un peso ponderado de 2.15 frente a un peso ponderado de 0.83, lo que indica que la empresa cuenta con aspectos que influyen positivamente y de los cuales se puede beneficiar en el futuro, sin embargo es fundamental crear estrategias para aprovechar las oportunidades y como paso importante se hace necesario mejorar las fortalezas de la empresa que se encontraron en el análisis del ambiente interno de la empresa, con el fin de mitigar las amenazas del ambiente externo, (ver figura 6).

Figura 6*Análisis externo consolidado MEFE*

Fuente. Elaboración propia 2022.

Matriz FODA

La matriz FODA, es la matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, esta herramienta nos ayuda a crear 4 tipos de estrategias (David, 2003):

1. Estrategia FO (Fortalezas y oportunidades): Se utilizan las fortalezas internas para aprovechar las oportunidades externas.
2. Estrategias DO (Debilidades y oportunidades): Se busca aprovechar las oportunidades externas para mejorar las debilidades internas.
3. Estrategias FA (Fortalezas y amenazas): Emplean las Fortalezas internas para disminuir o evitar el impacto de las amenazas externas.
4. Estrategias DA (Debilidades y Amenazas): Esta estrategia busca tácticas defensivas con el propósito de evitar las amenazas y disminuir las debilidades. (p.200-201).

En la tabla 22 se observa la matriz DOFA del Hogar del Adulto Mayor San Martín, se realiza según las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se encontraron en el análisis interno y externo.

Tabla 22

Matriz FODA

Fortalezas F		Debilidades D
1. Cantidad de talento humano 2. Cantidad de adultos mayores 3. Servicios que ofrecen 4. Recursos para la atención del adulto mayor 5. Manejo de residuos sólidos 6. Tamaño de los recipientes 7. Olores 8. Alianzas estratégicas 9. Valor agregado 10. Disposición a aprender más sobre reciclaje 11. Protocolo de atención al adulto mayor		1. Capacidad máxima de usuarios 2. Costo del servicio 3. Ingresos de los adultos mayores 4. Residuos generados 5. Publicidad
Oportunidades O	Estrategias FO	Estrategias DO
1. Instituciones del estado (Entidades de salud) 2. Instituciones del estado (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible) 3. Asociación Colombiana de Gerontología y Geriatria 4. Política de competencia 5. Plan nacional de desarrollo 6. Plan de desarrollo departamental 7. Plan de desarrollo municipal 8. Producto Interno Bruto (PIB) 9. Legislación laboral 10. Decreto 163 de 2021 por el cual se crea el Consejo Nacional de personas	1. Lograr una gestión articulada entre el sector público y los profesionales capacitados en las labores de gerontología y geriatría. (F1, O1) 2. Conocer más sobre la línea “Dignidad y felicidad para todos los adultos mayores” que se menciona dentro del plan nacional de desarrollo para seguir mejorando el servicio que se ofrece. (F11, O5) 3. Leer las revistas y documentos científicos que se publican en la ACGG	1. Conseguir una reducción o sostenimiento de los costos del servicio de cuidado del adulto mayor. (D2, O1) 2. Lograr beneficios que se encuentran dentro del plan nacional de desarrollo en torno a los hogares de cuidado del adulto mayor y a los ingresos que pueden recibir los adultos mayores. (D3, O5) 3. Articular junto con la CVC y la UESVALLE capacitaciones relacionadas como controlar los residuos generados (D4, O16, O17)

Oportunidades O	Estrategias FO	Estrategias DO
Mayores y se dictan otras disposiciones.	sobre la atención del adulto mayor (F4, O3, O11)	4. Mediante las TIC crear estrategias de publicidad (D5, O12)
11. Estándares de calidad para instituciones que atienden personas mayores	4. Solicitar apoyo y capacitaciones a organizaciones como la CVC y la UES sobre reciclaje y manejo de residuos. (F5, F6, O16, O17)	
12. Avances de las tecnologías de la información y la comunicación TIC		
13. Facilidad de acceso a la tecnología	5. Articular las TIC para mejorar los protocolos de atención al adulto mayor. (F11, O12)	
14. Edad de la población		
15. Protección al medio ambiente	6. Realizar capacitaciones con las instituciones gubernamentales sobre las mejoras en la prestación del servicio. (F8, O1)	
16. Corporación Regional del Valle del Cauca (CVC)		
17. Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle UESVALLE		
18. Aceite de cocina usado (ACU)		
19. Recolectores especiales		
20. Cartagüena de aseo		
Amenazas A	Estrategias FA	Estrategias DA
1. Legislación para la protección del medio ambiente	1. Aplicar adecuadamente el manejo de residuos, cumpliendo con las leyes para la protección del medio ambiente. (F5, A1)	1. Cumplir con leyes de protección ambiental para así contribuir a la disminución de los residuos generados (D4, A1)
2. Obligaciones tributarias		
3. Ingresos	2. Vincular a más personal para así ayudar a bajar la tasa de desempleo (F1, A9)	2. Aprovechamiento de los ingresos actuales para realizar una adecuada labor de publicidad (A3, D5)
4. Inflación		
5. Índice de precios al consumidor (IPC)	3. Realizar adecuadamente la labor de cuidado a los adultos mayores para así controlar en lo posible la tasa de mortalidad de esta población (F!, F11, A7)	3. Manejar un costo del servicio adecuado teniendo en cuenta siempre factores claves como la inflación, y el índice de precios al consumidor. (D2, A4, A5)
6. Inversión I+D		
7. Tasa de mortalidad		
8. Desempleo		
9. Pobreza		

Fuente. Elaboración propia 2022.

Capítulo 3. Resultados Objetivo 2

Análisis del Perfil Competitivo

La competitividad se puede definir como la capacidad que tienen las empresas de implementar estrategias que le permitan mantener o aumentar su valor como empresa en el mercado. Estas capacidades se relacionan con múltiples aspectos y factores que pueden ser controlables o no por la organización, por esto se usará la matriz del perfil competitivo (MPC) y el análisis de las 5 fuerzas de Porter para realizar un análisis que permitirá al Hogar del Adulto Mayor San Martín saber cómo se encuentra frente a sus competidores y así generar mejorar competitivas (Medeiros et al., 2019).

En la tabla 23 se puede observar la información suministrada por ocho empresas de atención al adulto mayor las cuales se encuentran codificadas por motivo de privacidad de cada una de ellas, siendo HSM01 el Hogar del Adulto Mayor San Martín.

Tabla 23

Empresas analizadas que integran el sector de atención al adulto mayor en el municipio de Cartago

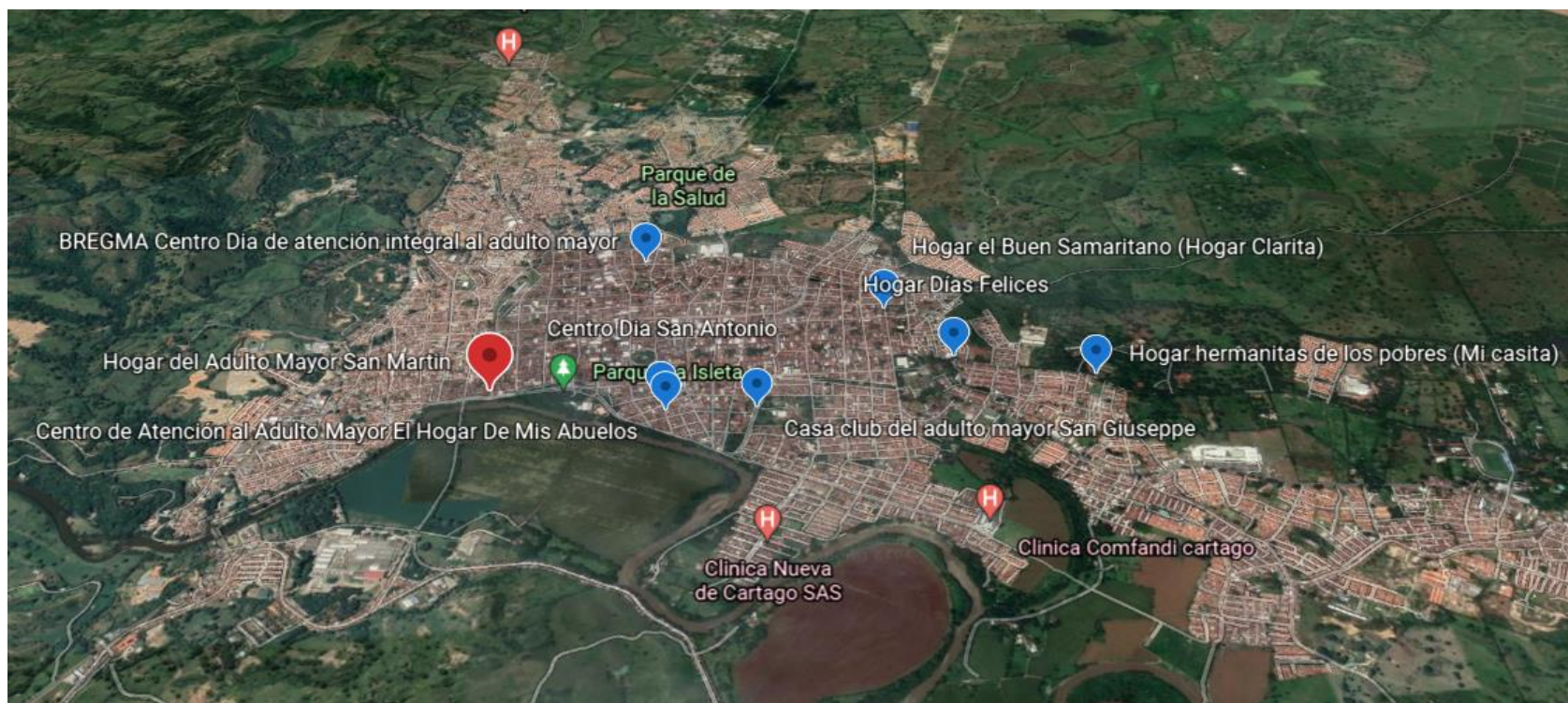
Código de la empresa	Tipo:	Centro día - Residencia permanente	Capacidad Máxima	Usuarios activos	Tarifa en pesos	Manejo de residuos	Publicidad	Alianzas
HSM01	Privada	Residencia Permanente	29	25	1.300.000 - 1.500.000	- Contrato R.H S.A.S para residuos hospitalarios - Contrato con ECO Para aceites de cocina - Separado de cartón y vidrio - Demás residuos a la basura normal.	No hacen publicidad	- Secretaria de salud - Banco de alimentos
HAM02	Fundación sin ánimo de lucro	Residencia permanente	14	10	600.000 - 900.000	- Contrato R.H S.A.S para pañales y residuos hospitalarios - Compostaje - Separación de residuos	No hacen publicidad	- Banco de alimentos - Fundación siempre Colombia
HAM 03	Privada sin ánimo de lucro	Residencia permanente	36	36	Gratis	- Compostaje con los desechos orgánicos - Demás residuos a la basura normal	No hacen publicidad	
HAM 04	Privada sin ánimo de lucro	Residencia permanente	300	203	Gratis	- Pañales separados en bolsas rojas - Residuos hospitalarios en puntos azules - Cáscaras de comida se las regalan	No hacen publicidad	- Banco de alimentos - Arquidiócesis de Cali - La placita campesina

Código de la empresa	Tipo:	Centro día - Residencia permanente	Capacidad Máxima	Usuarios activos	Tarifa en pesos	Manejo de residuos	Publicidad	Alianzas
HAM05	Privada	Residencia Permanente Centro Día	15	12	1.000.000 - 1.750.000	- Residuos hospitalarios en tarro rojo (guardián) - Demás residuos a la basura normal	Redes sociales	- Avícola (sin nombre) - Banco de alimentos
HAM06	Privada	Residencia permanente Centro día	22 50	2 0	1.750.000 - 3.000.000 500.000 - 1.200.000	- Compostaje con los desechos orgánicos - Demás residuos a la basura normal	Redes sociales	- Instituto Técnico Colombiano (INTEC) - Coomeva
HAM07	Privada	Centro día	20	10	500.000 – 1.700.000	- Pañales separados en bolsas rojas - Guardián para residuos hospitalarios - Demás residuos a la basura normal	Redes sociales	- Universidad Cooperativa de Colombia. - UNAD - Centro de Estudios Integrados el Mariscal (CEIM)
HAM08	Privada	Centro día	25	16	20.000 - 60.000	- Compostaje con los desechos orgánicos - Demás residuos a la basura normal	Redes sociales	- Banco de alimentos

Nota. La tarifa de cada hogar se muestra en equivalencia a paquetes de servicios por días, semanas y mensualidad completa, excepto el hogar CSA08 el cual se muestra la tarifa individual por día de estadía.

Figura 7

Mapa de las empresas que integran el sector de atención al adulto mayor en el municipio de Cartago



Fuente. Elaboración propia a partir de Google Earth 2022.

Matriz de perfil competitivo (MPC)

La matriz de perfil competitivo (MPC) identifica a los principales competidores de una empresa, así como sus fortalezas y debilidades específicas en relación con la posición estratégica de una empresa en estudio, para esta matriz Las clasificaciones están distribuidas de la siguiente manera; 4= Fortaleza principal, 3= Fortaleza menor, 2= Debilidad menor y 1= Debilidad principal. (David, 2003)

De esta manera se calificó cada empresa considerada como competencia para el Hogar del Adulto Mayor San Martín y que fueron analizadas previamente a través del instrumento entrevista semiestructurada el cual permitió indagar sobre aspectos importantes para hacer el debido contraste de sus competidores.

Tabla 24

Matriz de Perfil Competitivo (MPC)

Variable	Valor	HSM01		HAM02		HAM03		HAM04		HAM05		HAM06		HAM07		HAM08	
		C.	Puntaje	C.	Puntaje	C.	Puntaje	C.	Puntaje	C.	Puntaje	C.	Puntaje	C.	Puntaje	C.	Puntaje
Capacidad máxima	0.2	4	0,8	2	0,4	4	0,8	4	0,8	2	0,4	4	0,8	3	0,6	3	0,6
Usuarios activos	0.2	3	0,6	3	0,6	4	0,8	4	0,6	3	0,6	1	0,2	2	0,4	3	0,6
Tarifa en pesos	0.1	3	0,3	3	0,3	1	0,1	1	0,1	3	0,3	2	0,2	3	0,3	3	0,3
Manejo de residuos	0.3	3	0,9	4	1,2	2	0,6	3	0,9	2	0,6	2	0,6	2	0,6	2	0,6
Publicidad	0.1	1	0,1	1	0,1	1	0,1	1	0,1	3	0,3	3	0,3	3	0,3	3	0,3
Alianzas	0.1	2	0,2	2	0,2	1	0,1	4	0,3	1	0,1	2	0,2	3	0,3	2	0,2
Total	1.00		2,9		2,8		2,5		2,8		2,3		2,3		2,5		2,6

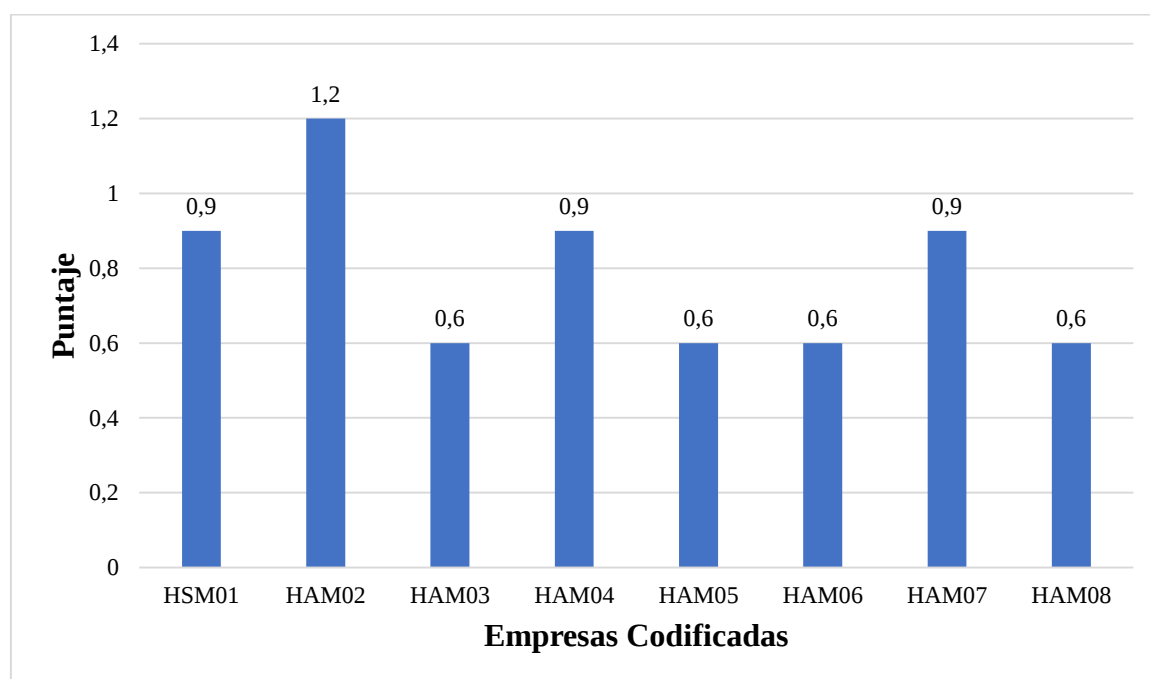
Nota. La abreviación C. hace referencia a Calificación

Fuente. Elaboración propia 2022.

El objetivo de la investigación es aumentar la competitividad ambiental de la organización, por lo tanto, dentro del análisis de la competencia encontramos que las empresas dedicadas a la atención del adulto mayor, tienen un comportamiento similar frente a los residuos generados, y que el Hogar del Adulto Mayor San Martín se encuentra sobre el rango promedio 2,6 -2,9 indicando que se comporta igual que su competencia y no tiene puntos diferenciadores dentro de este aspecto ambiental (ver figura 8). Cabe resaltar que ninguna de las empresas tiene dentro su direccionamiento estratégico aspectos ambientales, ni procesos documentados sobre el manejo de residuos dentro de ellas.

Figura 8

Manejo de residuos de las empresas analizadas

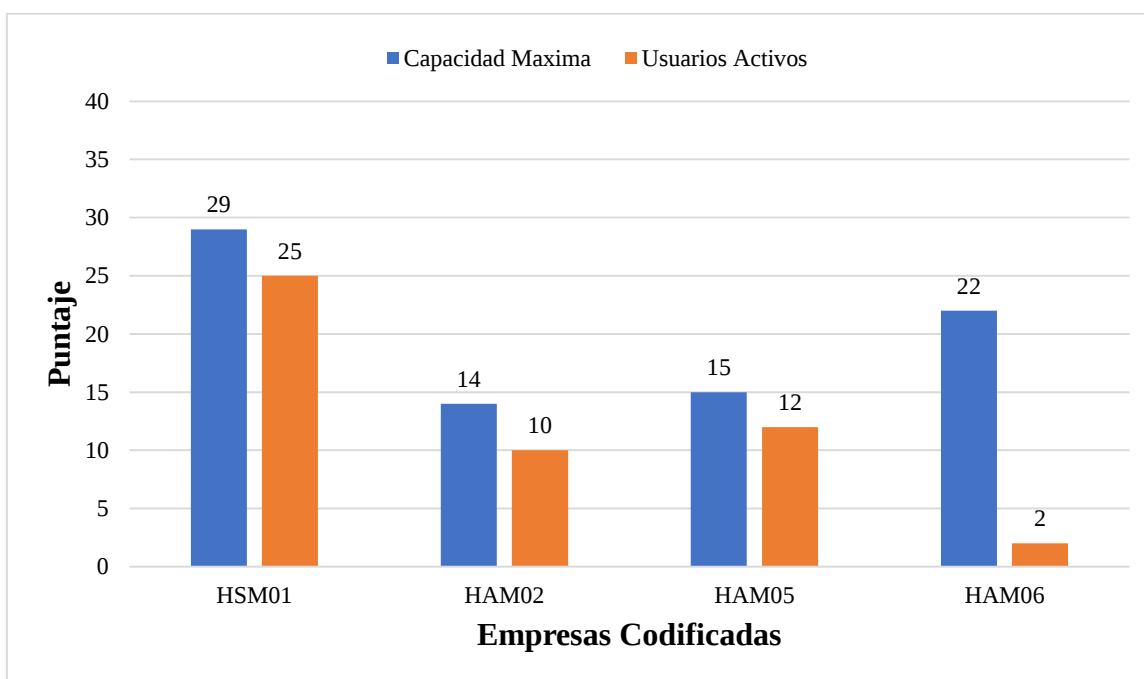


Fuente. Elaboración propia 2022.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es la capacidad máxima y los usuarios activos dentro de los hogares de modalidad paga y de tipo residencia permanente. Se puede notar que el Hogar del Adulto Mayor San Martín tiene una fortaleza importante donde se encuentra ubicada en primer lugar con mayor capacidad y cantidad de usuarios activos, los cuales representan el 86% de su capacidad máxima, como se puede observar en la figura 9.

Figura 9

Empresas analizadas de tipo residencia permanente

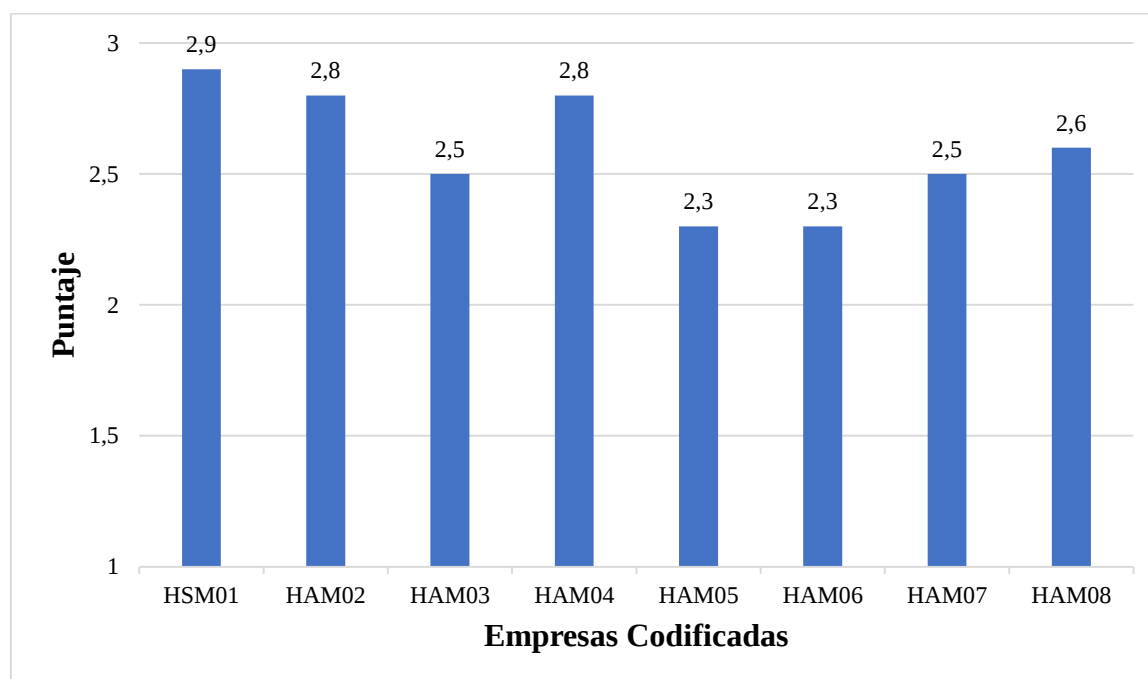


Fuente. Elaboración propia 2022.

Como conclusión, en la figura 10 se observa que la empresa del Hogar del Adulto Mayor San Martín en su calificación total se presenta como la empresa líder y con mayor puntaje frente a su competencia teniendo un 2,9 en su puntaje total frente a otras empresas como HAM02 y HAM04 siendo la consiguiente en puntaje con 2,8 y HAM05 empatado con HAM06 con 2,3 siendo las empresas con el puntaje más bajo. Esto indica que, a nivel competitivo, el Hogar Adulto Mayor San Martín representa un equilibrio sobre los aspectos analizados haciéndola una empresa representativa dentro del mercado de la atención del adulto mayor, pero que puede aumentar mucho más su puntaje si aumenta su gestión ambiental y su publicidad siendo su mayor debilidad con un puntaje de 0,1.

Figura 10

Total puntaje general del perfil competitivo

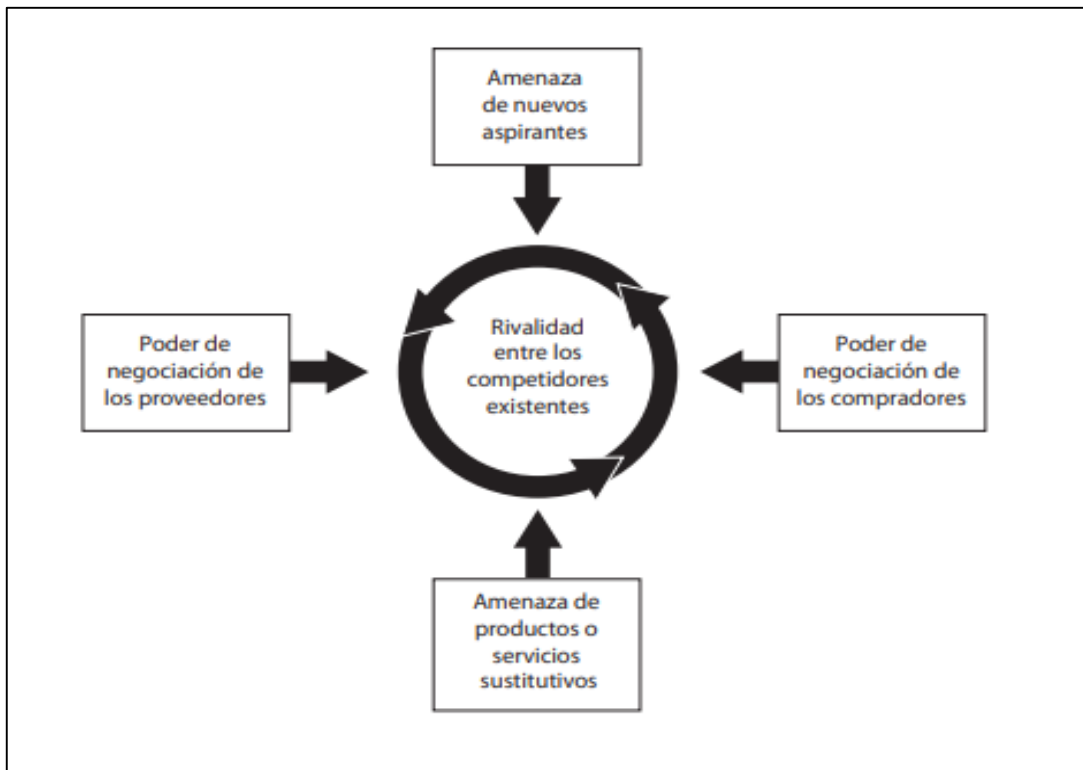


Fuente. Elaboración propia 2022.

Las Cinco Fuerzas de Porter

Una de las principales tareas de una empresa es comprender y hacerle frente a la competencia. Sin embargo, normalmente se define la competencia en términos demasiado estrechos como si esta solo se produjera entre los competidores directos de cada sector. Sin embargo, la competencia va más allá de los rivales consolidados de una industria por lo cual se debe tener en cuenta otras fuerzas competidoras como lo son: los clientes, los proveedores, los posibles aspirantes y los productos suplentes (ver figura 11).

La ampliación de la rivalidad que se origina de la combinación de cinco fuerzas que define la estructura de una industria y moldea la naturaleza de la interacción competitiva dentro de ella, son una herramienta que le permite a las empresas analizar su nivel de competitividad y a su vez crear estrategias óptimas para aprovechar las oportunidades del mercado, no obstante un factor que ha venido cogiendo fuerza a través de los años es el desarrollo sostenible y como las empresas generan competitividad por medio de esto, sin embargo a pesar de que la prevención de la contaminación es un paso importante que las empresas pueden hacer, estas deben aprender a situar la mejora medioambiental en el marco de la productividad de los recursos, ya que la ineficiencia de estos se nota dentro de las organizaciones cuando no hay una buena utilización de los materiales o una deficiencia en el control de los procesos y manejo de residuos que dan como resultados, desperdicios, defectos y excesos de los mismos. (Porter, 2009).

Figura 11*Las cinco fuerzas de Porter*

Nota. Representa las cinco fuerzas que moldean la competencia en un sector.

Fuente. (Porter, 2009, p. 28).

Amenaza de Nuevos Aspirantes. Actualmente el contexto competitivo en el municipio de Cartago del Hogar del Adulto Mayor San Martín es relevante ya que son 7 empresas privadas más, que prestan la atención del adulto mayor y la aparición de nuevos competidores podría afectar la demanda del cuidado de adulto mayor debido a que se sigue abriendo más oferta para los usuarios teniendo más empresas de donde escoger. Además, la aparición de los nuevos competidores crea una saturación del servicio en el mercado, aunque es una amenaza creciente, la empresa cuenta con la ventaja de tener experiencia en el mercado la cual le ha permitido posicionarse con firmeza siendo la empresa privada de tipo residencia permanente con mayores usuarios activos.

Por otro lado, como menciona Porter, (2009) “la política del gobierno puede entorpecer o favorecer directamente una nueva entrada” (p. 39). Siendo el caso de las empresas dedicadas al cuidado del adulto mayor donde existen leyes como la Ley 1251 de 2008 la cual dicta requerimientos necesarios para dar apertura a las mismas, además de eso, un sin fin de leyes ambientales que como lo menciona Porter, (2009) “En un lado de la disyuntiva se encuentran los beneficios sociales que producen unas normas medioambientales estrictas. En el otro lado se encuentran los costes privados que han de soportar las empresas para prevenir la contaminación” (p.437) esto afectando positivamente el Hogar del Adulto Mayor San Martín ya que el cumplimiento de estas leyes puede ser una barrera importante para la entrada de nuevos competidores al mercado.

Estrategias:

- Incorporar dentro del direccionamiento estratégico una política ambiental.
- Conocer los servicios y productos que ofrecen sus competidores para poder tomar iniciativas al respecto.
- Aumentar los canales de publicidad para aumentar los clientes, ejemplo: Redes sociales.
- Proporcionar nuevos servicios para ampliar el portafolio y acoger un mayor número de usuarios como, por ejemplo; atención por horas a los usuarios y atención domiciliaria.

Poder de Negociación de los Proveedores. Para el Hogar del Adulto Mayor San Martín es importante la influencia de los proveedores ya que estos pueden afectar los servicios y la calidad de estos. El Hogar del Adulto Mayor San Martín cuenta con proveedores o alianzas que le permiten minimizar los costos de sus servicios ya que se abastecen de alimentos de manera gratuita haciendo que los costos de alimentación sean más económicos para la empresa, por otro lado, tienen un gasto en pañales entre \$ 272,000 y \$ 544,000 mensual para abuelos que no están afiliados a alguna EPS. Adicionalmente, cuentan con proveedores de servicios como fisioterapia y deporte para mejorar el servicio del cuidado del adulto mayor, es importante para la empresa contar con estas buenas relaciones para que

sus costos sigan siendo competitivos y se mantengan dentro del promedio de precios de los hogares dentro del municipio de Cartago

Por otro lado, la alta generación de residuos como pañales y papel higiénico hace que la organización necesite de empresas especializadas en la recolección de estos residuos para evitar que este tipo de residuos lleguen al relleno sanitario y que tengan otro proceso de disposición final, evitando la contaminación y dándole camino al desarrollo sostenible. (Hogar del Adulto Mayor San Martín, Comunicación Personal, 18 de agosto del 2021)

Estrategias:

- Contactar empresas para la disposición final de residuos biosanitarios
- Mejorar la diversidad de proveedores de suministros permitiéndole contar con mayores opciones a la hora de elegir.
- Establecer convenios o alianzas lo cual proporcione a la empresa más ayudas para brindar un mejor servicio.

Poder de Negociación de los Compradores. En cuanto al sector del cuidado del adulto mayor hay un equilibrio entre las empresas que lo forman debido a un promedio igualado de precios y servicios estandarizados por parte de cada empresa que conforma el mercado, sin embargo el Hogar del Adulto Mayor San Martín tiene el mayor porcentaje de usuarios de todas las empresas privadas de tipo residencia permanente, con un total de 25 adultos mayores activos dentro de sus instalaciones, es importante para el Hogar del Adulto Mayor San Martín mantener esta ventaja ya que le permite generar confianza dentro del mercado y puede atraer más usuarios a su empresa, por esta razón siempre buscan la manera de mejorar sus servicios para responder a cada necesidad que presente los adultos mayores que se encuentran bajo su responsabilidad, lo cual hace que la empresa obtenga mejoras comparativas frente a sus competidores.

Estrategias:

- Aumentar la inversión en marketing y en publicidad: especialmente en la diferenciación del servicio
- Mejorar y/o aumentar los canales de venta implementando servicios adaptables a la comodidad de la persona.
- Mantener una constante investigación del mercado para así poder responder a las condiciones que les exige los clientes

Amenaza de Productos o Servicios Sustitutos. La amenaza para el Hogar del Adulto Mayor San Martín surge cuando el cliente puede alterar su decisión de compra, encontrando en el mercado servicios similares que satisfagan las mismas necesidades, como lo menciona Porter, (2009) “un sustitutivo realiza una función idéntica o similar a la del producto de una industria, pero de distinta manera” (p. 45) dentro del campo del cuidado del adulto mayor los consumidores pueden encontrar un sustituto muy fuerte como la atención del adulto mayor domiciliaria. Es importante para la empresa estar al pendiente de los sustitutos actuales y a los posibles sustitutos que puedan ingresar al mercado, debido a que estos pueden capturar a los clientes haciéndolos optar por un servicio sustituto, se debe tener en cuenta que la aparición de estos servicios provoca que se delimite el precio del cuidado del adulto mayor afectando negativamente sus ingresos.

Estrategias:

- Mejorar las campañas publicitarias para atraer más usuarios.
- Mejorar los canales de venta, ofreciendo servicios innovadores para sus clientes con un precio competitivo.
- Estar pendiente de las estrategias de los competidores en el mercado que puedan ofrecer algún servicio sustituto.
- Realizar sondeos periódicos de satisfacción de los usuarios y clientes.

Rivalidad Entre los Competidores Existentes. Es una fuerza muy importante para la empresa, ya que, usualmente la rivalidad va en aumento a medida que aparecen más competidores con mayor tamaño y capacidad, esta fuerza le permite a la empresa medir sus servicios en el territorio de Cartago en el contexto del cuidado del adulto mayor, midiendo los costos del servicio, buscando liderar el mercado con precios competitivos y servicios de calidad, y como lo menciona Porter, (2009); La rivalidad entre competidores desarrolla muchas formas, entre las cuales se puede incluir los descuentos en los precios, nuevas mejoras en el producto, campañas de publicidad y mejoras en el servicio, además con las tendencias ambientales se pueden producir invocaciones dentro de la organización como una reutilización más eficiente de ciertos residuos como por ejemplo los biodegradables con una estrategia de compostaje donde se puedan involucrar los usuarios como actividad lúdica.

Estrategias:

- Diseño e implementación de política ambiental y social para mejorar la competitividad
- Aumentar la inversión en publicidad: especialmente en la diferenciación de su servicio.
- Rebajar costes fijos, por medio de la implementación de nuevas herramientas que les permitan minimizar los gastos innecesarios.
- Incrementar la calidad del servicio existente y proporcionar nuevos servicios con valor agregado para los clientes como, por ejemplo; atención por horas de usuarios y atención domiciliaria.

Capítulo 4. Resultados Objetivo 3

Direccionamiento Estratégico

En el direccionamiento estratégico se menciona la responsabilidad de la gerencia general con el posicionamiento de la empresa y lograr sus objetivos, incluye la creación de una visión, misión, objetivos, estrategias, diseñar políticas, entre otros. (David, 2003).

El Hogar del Adulto Mayor San Martín, posee una Misión que cumple con responder a la pregunta ¿Cuál es nuestro negocio?, además posee también una visión que responde al interrogante ¿Qué queremos llegar a hacer? Sin embargo, lo anterior debe ubicarse en un lugar visible y comunicarse a todos los colaboradores y usuarios para el compromiso de todos y así ser más eficaz.

Para que la organización aumente sus fortalezas y sea más competitiva, es importante crear y documentar dos políticas que sirven de guía para abordar situaciones repetitivas o recurrentes y tomar decisiones (David, 2003) las cuales son: una política de responsabilidad social empresarial y una política ambiental,

La política de responsabilidad social empresarial, va más allá de solo conseguir utilidades, o cumplir con sus obligaciones legales y económicas, si no también incluir mejora en el bienestar de la sociedad, es decir, actuar de modo que beneficie a la sociedad (Robbins & Coulter, 2010). En cuanto a la Política Ambiental, en ella se plasma las intenciones de la empresa relacionada con el desempeño ambiental y el compromiso con la protección del medio ambiental (*ISO 14001*, 2015b), estas políticas además de apoyar a la identidad de la organización mejora también la imagen pública.

Es importante que las dos políticas estén documentadas, publicadas en un lugar visible y comunicadas a todas las partes interesadas, también deben ser evaluadas anualmente y actualizadas.

Propuesta de Política de Responsabilidad Social Empresarial

El Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago al norte del departamento del Valle del Cauca, busca brindar una atención de calidad al adulto mayor además de poseer unos valores que son: Humildad, integridad, lealtad, excelencia, transparencia, respeto y amor, por lo tanto, el hogar se compromete a:

- Brindar un espacio del 1% según la capacidad máxima del hogar a adultos mayores que no tengan el recurso económico para pagar la mensualidad.
- Diversificar su fuerza laboral (Género, etnia, orientación sexual, discapacidad, entre otros).

Propuesta Política Ambiental

La presente política ambiental busca que todos los colaboradores y usuarios del Hogar del Adulto Mayor San Martín sean partícipes de la mejora de los compromisos medio ambientales, enfocados en el manejo adecuado e integral de los residuos sólidos en el hogar y el uso eficiente del agua y la energía.

Capítulo 5. Resultados Objetivo 4

Plan de Gestión de Residuos Sólidos

Para implementar la política ambiental planteada en el objetivo anterior, se diseñó un plan de gestión de residuos sólidos el cual consiste en el manejo y planeación de todas las actividades relacionadas con la gestión de los residuos desde su generación hasta su disposición final. Este plan contiene de una manera organizada y coherente todas las actividades necesarias que garanticen la gestión integral de los residuos sólidos, con criterios de prevención y minimización de la generación de residuos, así como también de aprovechamiento y tratamiento con fines de reducción de volumen. (López et al., 2010).

El plan de gestión para el para el Hogar del Adulto Mayor San Martín está integrado por una caracterización de residuos sólidos como método de diagnóstico, y por propuestas como clasificación de residuos, manejo de recipientes y bolsas, recolección y transporte interno, criterios para recolección interna, así como también capacitaciones que ayudaran al personal del Hogar con una mejora en su conocimiento sobre los residuos sólidos.

Caracterización de Residuos Sólidos en el Hogar del Adulto Mayor San Martín

La caracterización de los residuos sólidos se usó como medio para establecer cuáles son los residuos que generan dentro del Hogar del Adulto Mayor San Martín y cuál es el volumen promedio de generación de cada tipo de residuo encontrado, (ver tabla 25), así como también se realizó una evidencia del procedimiento para mayor validez, (ver figura 12).

Tabla 25

Caracterización de residuos sólidos en el Hogar del Adulto Mayor San Martín

Tipo de residuo	20/12/2021 4:50pm Día 1	Observaciones	21/12/2021 4:55pm Día 2	Observaciones	22/12/2021 4:50pm Día 3	Observaciones	23/12/2021 5:05pm Día 4	Observaciones	Peso total Kg
	Peso kg		Peso kg		Peso kg		Peso kg		
Pañales	16,0	Residuos mezclados	18,4		18,7		14,2		67,3
Papeles sanitario	0		2,3		0,196		0,477		2,973
Papeles archivo (oficina)	0	Estaban mezclados	0	Residuos mezclados	0	Residuos mezclados	0	Residuos mezclados	0
Residuos ordinarios (recipientes generales de basura)	2,2		0		3,244		2,2		7,644
Residuos cocina	7,5	Residuos orgánicos mezclados con papel y plástico	6,5	Residuos orgánicos separados debidamente.	10,6	Residuos orgánicos separados debidamente.	5,8	Residuos mezclados junto con los residuos orgánicos como papel y plástico	30,4
Aceite	0,674		0,119		0		0,100		0,893
Residuos hospitalarios	0,347	Acumulado mensual	0		0		0		0,347
Reciclaje	0,977	Papel, cartón, plástico	0,193		0,480		0		1,65
Peso total residuos diarios	27,7		27,512		33,22		22,777		111,2

Nota. Se hizo una caracterización de 5 días, sin embargo, en el día 5 hubo una anomalía ya que el vehículo recolector de Cartagüena de Aseo paso antes de lo habitual y a la hora establecida de recolección de datos ya no había residuos dentro de la organización, por lo tanto, no se tomó en cuenta para hacer la ponderación.

Figura 12*Evidencia de la caracterización de los residuos solidos*

Fuente. Elaboración propia 2022.

Dada la caracterización de los residuos que genera el Hogar del Adulto Mayor San Martín se encontró que en promedio se generan 27,8 kg diarios de residuos sólidos, de lo cual el 63% está representado en pañales y papel higiénico donde en promedio se depositan 17,6 kg por día a la basura; indicando que dentro de la empresa los usuarios son los mayores generadores de residuos con un promedio de 0,7 kg diarios de este tipo de residuos. En general la empresa produce 194,6 kg de residuos sólidos en la semana y 5838,4 kg en el mes.

Aunque la empresa tenga la iniciativa de reciclar, aún le falta desarrollar un mayor aprendizaje en sus empleados, ya que se encontró que dentro de la cocina en varias ocasiones los residuos orgánicos estaban mezclados con residuos ordinarios como plástico o papel.

Otro hallazgo importante es que, al momento de recoger los residuos ordinarios de toda la empresa, estos se mezclan con los residuos de papelería y archivo siendo estos de fácil separado y dentro de la empresa se botan de manera normal con los demás residuos.

Y por último cada basura recogida de la organización como los residuos ordinarios, de cocina, pañales, papeles de baño y de archivo se mezclan y van a un mismo destino, lo cual hace que haya mayor uso del relleno sanitario y que residuos perfectamente reciclables se mezclen y ya no se pueda hacer nada con ellos. Cabe resaltar que dada la información recogida se observó que en un pequeño porcentaje la empresa tiene iniciativa de reciclaje donde algunas veces separan plástico, cartón y vidrio.

A continuación, se presentan los componentes del plan de gestión de residuos sólidos propuesto para el Hogar Adulto Mayor San Martín:

Clasificación de los Residuos

Para el 2021 se implementó un nuevo código de colores dentro del territorio nacional colombiano el cual hace que las empresas prestadoras de los servicios de recolección, aprovechamiento y tratamiento de los residuos puedan cumplir su función de forma más eficiente. (Gobierno de Colombia, 2020), (ver figura 13).

Figura 13

Código de colores de los recipientes de residuos en Colombia



Fuente. (Solórzano, 2021).

A continuación, se presenta la descripción de los residuos que deben ser dispuestos según el código de colores:

- Residuo aprovechable: Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso directo o indirecto para quien lo genere, pero que es susceptible de incorporación a un proceso productivo. (*Decreto 1713, 2002*)
- Residuo orgánico biodegradable: Son aquellos que tienen la característica de poder desintegrarse o degradarse rápidamente, transformándose en otro tipo de materia orgánica. (Agencia presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, 2016)
- Residuo sólido no aprovechable: Todo material o sustancia que no ofrece ninguna posibilidad de aprovechamiento, reutilización o reincorporación en un proceso productivo. Son residuos sólidos que no tienen ningún valor comercial y que requieren tratamiento y disposición final. (*Decreto 1713, 2002*)
- Residuo o desecho peligroso: Es aquel residuo o desecho que por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radiactivas puede causar riesgo o daño para la salud humana y el ambiente. Así mismo, se considera residuo o desecho peligroso los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos. (*Decreto 4741 de 2005 [Con fuerza de ley]. , 2005*).

Características y Manejo de Recipientes y Bolsas

Recipientes.

- Ser livianos y que tengan la capacidad de almacenar los residuos entre cada recolección.
- Resistente a los golpes.
- Construidos en material de plástico, rígido impermeable, de fácil limpieza.
- Dotados con tapa de buen ajuste, bordes redondeados y boca ancha para facilitar su vaciado.

- Que no permitan la entrada de agua, insectos o roedores, ni el escape de líquidos por sus paredes o por el fondo.
- Están ceñidos al Código de Colores establecido en la resolución 2184 del 26 de diciembre de 2019 emitida por el ministerio de ambiente y desarrollo sostenible.

Bolsas.

- Las bolsas deben resistir el peso de los residuos contenidos y su manipulación
- Las bolsas deben ser de un calibre suficiente para evitar el derrame durante el almacenamiento en el lugar de generación, recolección, movimiento interno, almacenamiento de residuos y disposición final de los residuos que contengan.

Recolección y Transporte Interno

El movimiento interno de residuos consiste en la recolección y traslado de los residuos desde el sitio de generación hasta el cuarto de almacenamiento de residuos para su posterior entrega a la empresa externa especializada pública o privada contratada para realizar la recolección y disposición final de los residuos.

Los residuos deberán ser recogidos diariamente por el personal de servicios generales y trasladados mediante carros transportadores. Estos residuos estarán empacados en bolsas con su respectivo color; negra para los residuos no aprovechables, blanca para los residuos reciclables, verde para los residuos orgánicos, los cuales son conducidos hasta el cuarto de almacenamiento de residuos. Los residuos peligrosos infecciosos son recogidos por el auxiliar o personal asignado, quien debe retirar de cada caneca o recipiente la bolsa roja, etiquetar, anudar o amarrar de tal forma que garantice contención suficiente y entregar los residuos al personal responsable de la ruta sanitaria para el transporte al cuarto de almacenamiento de residuos. Tanto para el personal que realiza la entrega de los residuos en cada área, como el personal que transporta los mismos al cuarto de almacenamiento de residuos, debe utilizar los elementos de protección personal de acuerdo con el tipo de residuo que se esté manipulando.

Para llevar a cabo la ruta sanitaria se dispondrá de carros transportadores, los cuales estarán siempre en condiciones físicas e higiénicas adecuadas (limpio, sin fisuras, con tapa, ruedas en buen estado) por lo que se establece la limpieza y desinfección de los contenedores transportadores inmediatamente se termine de realizar el recorrido de recolección de los residuos.

Criterios para la Recolección Interna

- El personal de servicios generales para la recolección de los residuos debe utilizar los elementos de protección personal: Guantes y tapabocas.
- En ningún momento se debe cambiar los residuos de un recipiente a otro, según el tipo de residuo que se esté manipulando.
- Se debe retirar la bolsa del contenedor, hacerle nudo o amarrar.
- Se deben presentar las bolsas bien selladas de cada tipo de residuo para evitar derrames durante la ruta sanitaria.

Tabla 26

Frecuencia de recolección interna

Hora de Recolección	Tipo de residuos	Lugar	Frecuencia de recolección
6:00 am a 7:00am	Residuos biosanitarios		
12:00 m a 1:00 pm	(Pañales, papel higiénico)	Todas las habitaciones	Diaria
2:00 pm a 3:00			

Fuente. Hogar del Adulto Mayor San Martín, Comunicación personal, 3 de enero del 2022.

Procedimiento para la Recolección y Transporte de Residuos al Cuarto de

Almacenamiento de Residuos

- Colocarse los elementos de protección personal dependiendo el tipo de residuo a recoger.
- Verificar que el carro transportador se encuentre en condiciones higiénicas y mecánicas aceptables antes de iniciar el recorrido.
- Iniciar el recorrido en los horarios establecidos en la Tabla No. 26
- Realizar el recorrido de acuerdo con lo establecido en la ruta sanitaria, (ver gráficas 14, 15 y 16)
- Realizar el registro de seguimiento y control
- Realizar la limpieza del carro transportador cada vez que se lleve a cabo el recorrido de recolección.
- Lavado y desinfección de manos.
- El cuarto de almacenamiento de residuos se lavará y desinfectará cada vez que las empresas de aseo correspondiente recolecten los residuos.

Frecuencia de Recolección Externa

Luego de realizar la recolección interna se procederá a la recolección externa la cual es responsabilidad de las empresas de aseo públicas o privadas y tiene como objetivo retirar los residuos que se encuentren dentro del cuarto de basuras del Hogar del Adulto Mayor San Martín.

De acuerdo con el tipo de residuo la frecuencia de recolección externa varía y se presenta de la siguiente manera (ver tabla 27), teniendo en cuenta que esta frecuencia está atada a la disposición u horarios establecidos por estas empresas.

Tabla 27*Frecuencia de recolección externa*

Tipo de residuo	Frecuencia
Residuos ordinarios	Tres veces por semana: Lunes, miércoles y viernes
Residuos biosanitarios	Tres veces por semana: Lunes, miércoles y viernes
Residuos orgánicos	Tres veces por semana: Lunes, miércoles y viernes
Residuos aprovechables: Cartón, vidrio, plástico	De acuerdo al volumen, generalmente de dos o tres veces al mes
Aceites de cocina	Mensual
Residuos hospitalarios	Mensual

Fuente. Hogar del Adulto Mayor San Martín, Comunicación personal, 3 de enero del 2022.

Figura 14

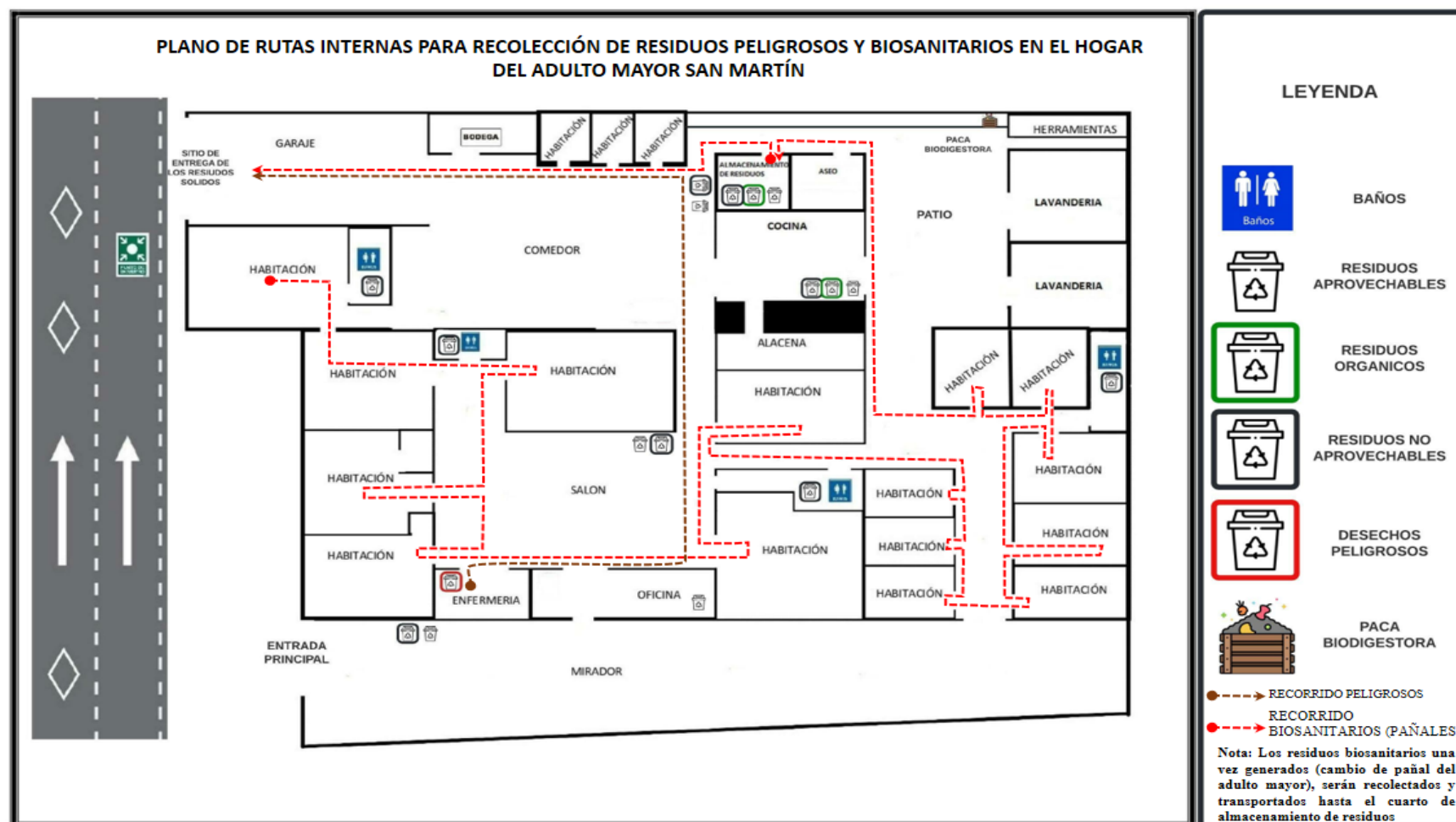
Distribución de recipientes



Fuente. Elaboración propia 2022.

Figura 15

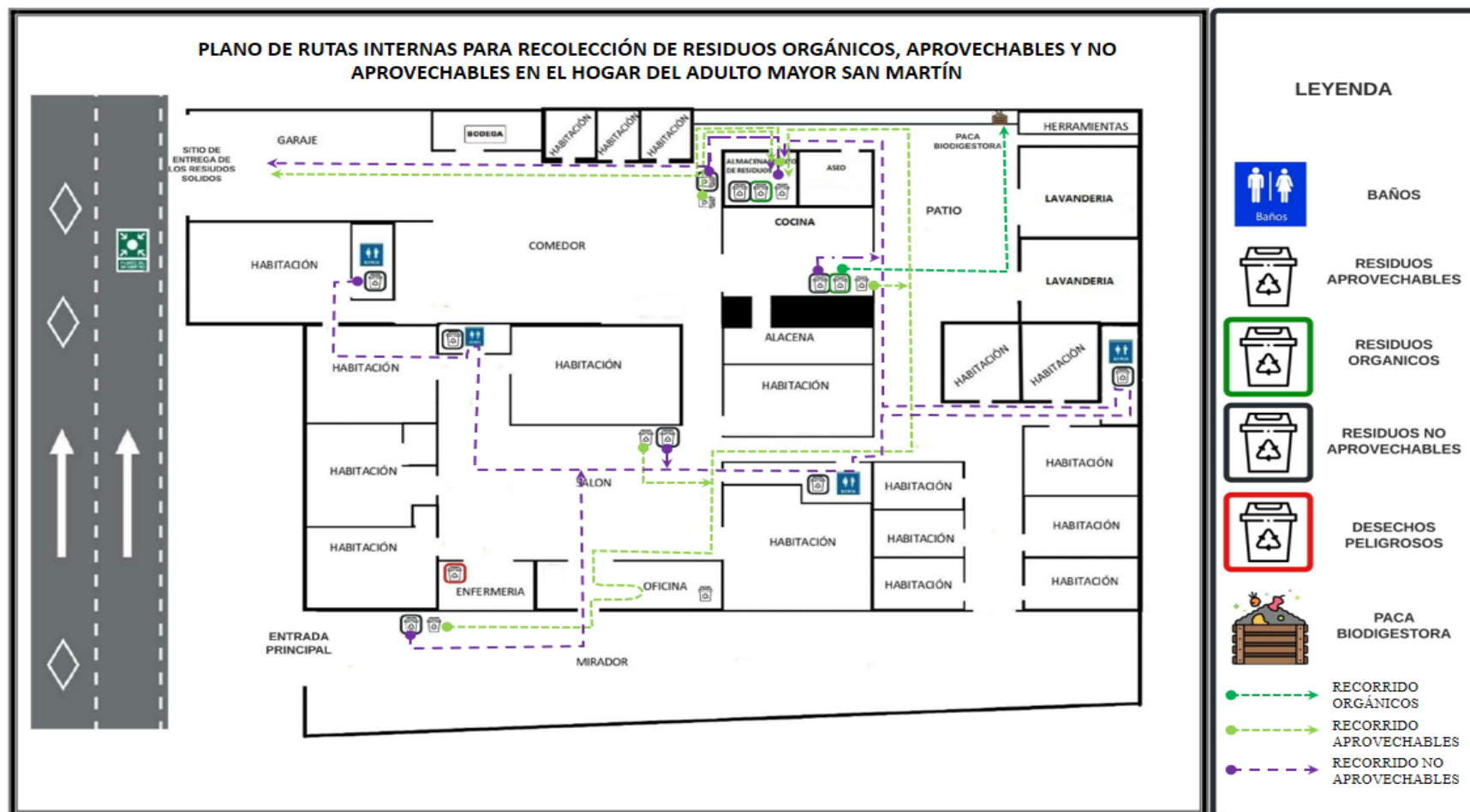
Ruta interna para la recolección de residuos peligrosos y biosanitarios



Fuente. Elaboración propia 2022.

Figura 16

Ruta interna para la recolección de residuos orgánicos, aprovechables y no aprovechables



Fuente. Elaboración propia 2022.

Capacitaciones en Manejo de Residuos Sólidos

Con el fin de alcanzar el objetivo del plan de gestión de residuos sólidos, se llevará a cabo capacitaciones donde se aplicarán diferentes estrategias y metodologías para que quienes conforman la empresa puedan realizar correctamente los procesos establecidos dentro del mismo, así como también todo personal que ingrese nuevo al Hogar del Adulto Mayor San Martín debe ser capacitado e informado del plan de gestión de residuos sólidos.

Estrategias y metodologías:

- Divulgación del plan de gestión de residuos sólidos.
- Capacitación sobre manejo, transporte interno y almacenamiento de los residuos sólidos.
- Capacitación sobre uso racional de recursos naturales; Agua y energía.
- Charlas sobre concientización ambiental.
- Charlas sobre riesgos ambientales y sanitarios por el inadecuado manejo de residuos.
- Videos con temas ambientales y de residuos.

Disposición Final de Residuos Biosanitarios (Pañales)

Para la disposición final de los residuos biosanitarios se presenta la propuesta de contratar con empresas especializadas en la recolección de este tipo de residuos como por ejemplo RH S.A.S y EMDEPSA.

RH S.A.S. Es una organización que se dedica a la gestión integral de residuos impulsada por el mejoramiento continuo ofreciendo soluciones ambientales que ayuden a generar el menor impacto ambiental garantizando así la protección de la salud humana y de los recursos naturales. (RH SAS, s. f.) En la tabla 28 se puede observar las tarifas de adquisición del servicio.

Tabla 28*Tarifa de contratación RH S.A.S.*

Frecuencia	Kilogramos (Kg)	Tarifa en pesos (\$)
1 visita al mes	0-10	24.500 Mensual 147.000 Semestral
2 visitas al mes	0-10	36.717 Mensual 220.300 Semestral
4 visitas al mes	0-10	58.300 Mensual

Nota. Para todas las frecuencias el kilo adicional tiene valor unitario de \$2.250

Fuente. Comunicación personal a través de llamada telefónica a la empresa RH S.A.S 22/02/2022.

Emdepsa S.A. Empresa encargada del manejo integral de residuos sólidos la cual se enfoca en minimizar los riesgos a la salud de la población, así como también de controlar los efectos adversos que generan los residuos en el medio ambiente (Atesa de Occidente S.A.S. E.S.P., s. f.). En la tabla 29 se puede observar las tarifas de adquisición del servicio.

Tabla 29*Tarifa de contratación Emdepsa S.A*

Frecuencia	Kilogramos (Kg)	Tarifa en pesos (\$)
1 visita al mes	0-10	20.689 Mensual
1 visita al mes	0-15	33.333 Mensual
2 visitas al mes	0-10	30.862 Mensual

Nota. Para todas las frecuencias el kilo adicional tiene valor unitario de \$2.217

Fuente. Comunicación personal a través de llamada telefónica a la empresa Emdepsa 22/02/2022.

Manejo de Residuos Orgánicos con Paca Biodigestora

Como propuesta de mejora para el aprovechamiento de los residuos orgánicos, se plantea incorporar dentro de la organización un sistema de compostaje llamado Paca Biodigestora, la cual es una tecnología utilizada para la gestión integral de este tipo de residuos. La Paca Biodigestora o también conocida como Paca Digestora Silva es un proceso que permite la degradación de la materia orgánica hasta convertirse en abono, un material orgánico que contiene nutrientes para las plantas y organismos que tiene beneficios para la calidad del suelo, (Ver figura 17). (Ossa et al., 2021).

Los residuos orgánicos a utilizar serán aquellos generados dentro del Hogar del Adulto Mayor San Martín producto de la preparación de alimentos y de la adecuada clasificación de los residuos, además de ser un método para el manejo de residuos orgánicos, se pretende también involucrar a los adultos mayores que cuenten con la capacidad necesaria de realizar este procedimiento como actividad lúdica, finalmente la paca biodigestora genera suelo fértil que puede ser utilizado para realizar una huerta.

Figura 17

Paca biodigestora



Fuente. (Paisajeo, s. f.).

Materiales

- Molde preferiblemente de madera del tamaño deseado por la organización
- Residuos orgánicos
- Residuos de jardín (Hojas secas, hierba, ramas)
- Troncos y palos para la base de la paca

Construcción

- Colocar el molde en un lugar abierto
- Se llena la parte inferior con palos y troncos de manera homogénea
- Ingresar lo residuos orgánicos
- Ingresar la misma cantidad de residuos de jardín (Hojas secas, hierba, ramas)
- Prensar muy bien cada capa de residuos.
- Repetir el ciclo cada que se agregue residuos orgánicos o hasta que el molde se llene, como se puede observar en la figura 18

Figura 18

Proceso paca biodigestora



Fuente. (Paisajeo, s. f.).

Capítulo 6. Resultados Objetivo 5

Es importante ejecutar un sistema de seguimiento y control a las actividades que se van a realizar en el Hogar del Adulto Mayor San Martín, debido a que después de implementar el plan de gestión de residuos sólidos, es transcendental efectuar evaluaciones y retroalimentaciones periódicas con el fin de observar si se está cumpliendo el objetivo principal, e incorporar nuevas actividades de ser necesario.

Para la propuesta del sistema de seguimiento y control se estableció fichas de control al área de preparación de alimentos (Tabla 30), administrativa (Tabla 31) y de manejo de residuos sólidos (Tabla 32).

Fichas de Control

Antes de enunciar la ficha de preparación de alimentos que se encuentra en la tabla 30, es importante que la cocinera tenga el curso de manipulación de alimentos, este curso debe ser actualizado anualmente.

Tabla 30

Ficha de preparación de alimentos

Ficha de preparación de alimentos			
Responsable:		Cargo:	
Ítem.	Actividad	Cumplimiento	Observaciones
1	Realizar constantemente limpieza al sitio de trabajo.		
2	Almacenar correctamente los alimentos.		
3	Uso de mascarilla y gorro.		
4	Lavarse las manos constantemente con agua y jabón.		

Ficha de preparación de alimentos			
Responsable:		Cargo:	
Ítem.	Actividad	Cumplimiento	Observaciones
5	Lavar muy bien los alimentos y utensilios cuando van a ser utilizados		
6	Depositar en el recipiente blanco los envases de vidrio, plástico y cartón que no estén contaminados con residuos de alimentos.		
7	Si las envolturas de plástico y cartón están contaminadas con residuos con alimento se depositan en el recipiente negro.		
8	Mantener los recipientes debidamente tapados.		
9	Cerrar muy bien las bolsas donde se encuentren los residuos.		
10	Lavar y desinfectar los recipientes y el lugar donde están ubicados.		
11	Los residuos orgánicos, tales como cáscaras, hojas, restos de comida y semillas van en la paca digestora.		
12	El aceite usado es depositado en un frasco para posteriormente entregarlo al recolector de ACU.		

Fuente. Elaboración propia con base de (Universidad Industrial de Santander, 2009).

El personal administrativo realiza seguimiento de lo realizado con la ficha administrativa que se observa en la tabla 31.

Tabla 31

Ficha Administrativa

Ficha administrativa			
Responsable:		Cargo:	
Ítem.	Actividad	Cumplimiento	Observación
1	Creación de una política ambiental.		
2	Creación de una política de responsabilidad social.		
3	Aumento de canales de publicidad.		
4	Ampliar el portafolio de servicio a una atención por horas.		
5	Ampliar el portafolio de servicio a una atención domiciliaria.		
6	Convenio con empresa para la disposición de residuos biosanitarios.		
7	Constante investigación de mercado.		
8	Realizar sondeos periódicos de satisfacción de los usuarios y clientes.		
9	Implementación de herramientas para rebajar los costos.		

Fuente. Elaboración propia 2022.

Para realizar seguimiento al plan de manejo de residuos sólidos se debe revisar el cumplimiento con la tabla 32.

Tabla 32

Ficha de manejo de residuos sólidos

Ficha de manejo de residuos solidos			
Responsable:		Cargo:	
Ítem	Actividad	Cumplimiento	Observación
1	La organización contiene los recipientes adecuados para el manejo de residuos sólidos.		
2	La organización cuenta con las bolsas adecuadas para el manejo de residuos.		
3	La organización realiza la debida señalización en cuanto a ubicación de los recipientes y tipo de residuos que deben allí depositarse		
4	Se deposita el papel, cartón, metal y plástico, en el recipiente blanco.		
5	Se deposita los residuos orgánicos como las cáscaras de frutas, hojas, semillas, residuos de alimento al recipiente verde.		
6	Se deposita los residuos del recipiente verde en la paca digestora.		
7	Se deposita en el recipiente negro los residuos no aprovechables como papel higiénico y pañales.		
8	Se deposita en el recipiente rojo los desechos peligrosos como son las agujas.		
10	El personal de servicios generales realiza la recolección con los elementos de protección (Guantes y tapabocas).		

Ficha de manejo de residuos solidos			
Responsable:		Cargo:	
Ítem	Actividad	Cumplimiento	Observación
11	La bolsa está bien sellada según cada tipo de residuo.		
12	Se hace el recorrido de acuerdo a lo establecido.		
13	Se hace el debido lavado y desinfección de los recipientes, carro transportador y cuarto de almacenamiento.		
14	Se realiza el debido lavado y desinfección de manos.		
15	Se entrega los residuos a la empresa pública o privada correspondiente.		

Fuente. Elaboración propia 2022.

Conclusiones

Un hogar de adultos mayores genera contaminación biosanitaria debido al uso diario de pañales y papel higiénico, al mismo tiempo al no hacer la debida separación de los residuos no se utiliza el material aprovechable mezclándose todo para la disposición final, por tal razón es importante que el Hogar del Adulto Mayor San Martín adopte el plan de gestión de residuos sólidos propuesto en este trabajo.

Si bien el análisis interno dio como resultado mayores fortalezas que debilidades ya que entre dichas fortalezas se encuentran aspectos positivos como: un protocolo de atención documentado, personal calificado y deseos de aprender sobre un buen manejo de residuos, se contrarresta con las debilidades de la disposición final de los residuos y la poca publicidad en el negocio.

Colombia posee unas leyes de protección ambiental que se deben cumplir, por lo tanto, es importante fortalecer y apoyarse de las oportunidades que brinda el entorno, como son las instituciones del estado, además de apoyarse con entidades como la CVC, la UES, los recolectores de residuos especiales y de aceites usados, con el fin de cumplir con las leyes de protección ambiental.

En términos de competencia, el Hogar del Adulto Mayor San Martín se encuentra en una posición superior al promedio, teniendo mayor capacidad y mayor número de usuarios activos que las demás organizaciones, sin embargo, tanto la competencia como la organización estudiada no poseen dentro de su direccionamiento estratégico los aspectos ambientales, ni procesos documentados sobre el manejo de residuos.

Cuando se analizó el perfil competitivo del Hogar del Adulto Mayor San Martín, obtuvo un puntaje promedio entre las empresas fuertes del sector, por consiguiente, que la organización cuente con un plan de gestión de residuos sólidos diseñado e implementado aumentará su competitividad local en la atención del adulto mayor, es decir que se cumpliría la hipótesis.

Por lo anterior y para concluir es importante implementar el plan de gestión de residuos sólidos con su respectiva caracterización de residuos, manejo de recipientes y bolsas, recolección, transporte interno, criterios y procedimientos para la recolección interna y recolección externa siendo esto pilar fundamental para una buena disposición final.

Recomendaciones

De acuerdo a lo analizado durante todo el trabajo de grado para lograr mejorar la competitividad local con un plan de gestión de residuos sólidos, se recomienda al Hogar del Adulto Mayor San Martín lo siguiente:

- Mejorar la publicidad del Hogar del Adulto Mayor San Martín a través de diversas estrategias o plataformas como las redes sociales.
- Es necesario implementar y documentar la política de responsabilidad social y la política ambiental.
- Incluir dentro de su portafolio de servicios una atención por horas y/o atención domiciliaria.
- Celebrar convenios con empresas de recolección especial, con el fin de cumplir con la disposición final adecuada de los residuos peligrosos como pañales, agujas y aceite de cocina.
- Realizar sondeos periódicos satisfacción de los usuarios y clientes, además de crear un mecanismo de PQRS (preguntas, quejas, reclamos y solicitudes)
- Implementar el plan de gestión de residuos sólidos, lo que incluye contar con los implementos y elementos necesarios para desarrollarlo.
- Implementar el plan de capacitaciones tanto a usuarios como empleados.
- Realizar seguimiento y control a todos los procesos, especialmente a los de manejo de residuos sólidos.
- Participar en capacitaciones ofrecidas por las instituciones del estado que favorezca a mejorar la atención del adulto mayor.

Referencias

- ACGG. (s. f.). *Quienes Somos* . <https://acgg.org.co/quienes-somos/>
- Agencia presidencial de Cooperación Internacional de Colombia. (2016). *Manual de gestión de los residuos o desecho peligrosos*.
https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/archivos_usuario/2016/a-ot-013manualgestionresiduosdesechos peligrososv3.pdf
- AIDIS. (2018). *Gestion integral de residuos solidos urbanos* (P. T. Espinoza, D. Campani, & D. R. Sarafian (Eds.)). <https://aidisnet.org/wp-content/uploads/2019/08/GESTION-INTEGRAL-DE-RESIDUOS-SOLIDOS-URBANOS-LIBRO-AIDIS.pdf>
- Albrecht, K. (2000). *El Radar Empresarial*. Paidós Iberica.
- Alvarez, L. A. (s. f.). *SISTEMA AMBIENTAL Y SUS SUBSISTEMAS*.
https://www.academia.edu/31934099/SISTEMA_AMBIENTAL_Y_SUS_SUBSISTEMAS
- Álvarez Mejía, V. A. (2020). *Plan de Desarrollo Municipal “Es Contigo Cartago”*.
<https://www.cartago.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/PLAN-DE-DESARROLLO-2020-2023FINAL-1-237.pdf>
- Ángel Maya, A. (2003). La Diosa Némesis, Desarrollo Sostenible o Cambio Cultural. *Corporacion universitaria Autonoma de Occidente*, 2, 1–407.
https://www.augustoangelmaya.org/statics/images/obra/La_Diosa_Nemesis.pdf
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (Sexta Edic). Editorial Episteme.
- Aristizabal Mejia, A., Castro Diaz, D., Victoria Aristizabal, A., Mejia Sanchez, M. P., Sanchez Vargas, E., Pino Torres, J. D., Mercedes Molina, M., Garzon Bueno, D. M., Cardona Morales, X., Agudelo, J. P., & Adarve Duque, J. B. (2015). *Revisión Y Ajustes Del Plan De Gestión Integral De Residuos Solidos - Del Municipio De Cartago*.
- Atesa de Occidente S.A.S. E.S.P. (s. f.). *Institucional*.
<http://www.atesadeoccidente.com/institucional/>
- Banrepcultural. (s. f.). *Organización del Estado colombiano*.
https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Organización_del_Estado_colombiano.
- Barco, E. J. (2018). *Plan de Manejo Integral de Desechos Peligrosos en la Clínica Integral del Adulto y Adulto Mayor - Guayaquil* [Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/35050>
- Beck, U. (2006). *La sociedad del riesgo: Hacia una nueva modernidad*. Paidós.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055>
<https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006>
<https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024>
<https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252>

dx.doi.o

- Bernal Torres, C. A. (2007). *Introducción a la administración de las organizaciones Enfoque Global E Integral* (M. F. Castillo (Ed.)). Pearson Prentice-Hall.
<https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/introduccion3b3n-a-la-administracion3b3n-de-las-organizaciones-enfoque-global-e-integral-autor-cesar-a-bernal-torres.pdf>
- Betancourt, B. (2016). *Entorno organizacional, analisis y diagnostico*. Universidad del Valle.
- Cámara de Comercio. (2019). *Estudio Demográfico, Económico, Social y Empresarial de la región área de influencia de la Cámara de Comercio de Cartago*.
https://camaracartago.org/Archivos/Imagenes/informe_economico_2018_-_camara_de_comercio_de_cartago.pdf
- Cámara de Comercio de Cartago. (2020). *Estudio Económico Cámara de Comercio de Cartago - 2019*.
<https://camaracartago.org/Archivos/Contenido/Archivos/wpl9gw172q-estudio-economico-camara-de-comercio-de-cartago-2019.pdf>
- Campiño, J., Omar, L., & Hurtado, E. (2016). *Formulación de un plan de acción para el manejo de los residuos sólidos de la Plaza de Mercado Bellavista del Distrito de Buenaventura*. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/13172>
- Carbonell, B. (2015). Pañales de un solo uso, desastre medioambiental. *El Ecologista* , No. 85. <https://www.ecologistasenaccion.org/30338/panales-de-un-solo-uso-desastre-medioambiental/>
- Cartagüena De Aseo Total E.S.P. (2020). <https://cartaseo.com/tarifas-y-horarios/lunes-miercoles-y-viernes/>
- CARTAGÜENA DE ASEO TOTAL E.S.P. (s. f.). *Recolección y transporte de residuos sólidos asimilables a domésticos* . Recuperado 31 de enero de 2022, de <https://cartaseo.com/nuestros-servicios/recoleccion-y-transporte-de-residuos-solidos-asimilables-a-domesticos/>
- Cartagüena de Aseo Total E.S.P. (s. f.). *Quienes somos*. <https://cartaseo.com/>
- Castro, A. M., & Lesmes Gracia, Y. M. (2016). *Formulación Del Plan De Gestión Ambiental Para El Hogar Geriátrico Sin Fronteras, Fusagasugá, De Acuerdo Norma ISO14001:2004* [Universidad de cundinamarca]. En *Repositorio UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA* (Vol. 1).
http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/288/FORMULACION_DEL_PLAN_DE_GESTION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CEPAL. (s. f.). *Ley por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, y se dictan otras disposiciones (Ley No. 99)* . Recuperado 26 de octubre de 2021, de <https://observatoriop10.cepal.org/es/instrumentos/ley-la-cual-se-crea-ministerio-medio-ambiente-se-dictan-otras-disposiciones-ley-no-99>

- Cepeda, L., Rivas, G., Álvarez, S., Katherine Rodríguez, R., & Sánchez, W. (2017). POBREZA MONETARIA Y POBREZA MULTIDIMENSIONAL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. *DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN*. [https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo Social/Documento de Análisis de las Cifras de Pobreza 2018.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DesarrolloSocial/Documento%20de%20Análisis%20de%20las%20Cifras%20de%20Pobreza%202018.pdf)
- Código Sanitario Nacional [CSN]. Ley 9 de 1979*, (1979).
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0009_1979.html
- Constitución Política De Colombia*. (1991).
[https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion politica de Colombia.pdf](https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf)
- Cubillos, J. C., Maramoros, M., & Perea, S. (2020). *Boletines poblacionales: Personas adultas mayores de 60 años*.
- CVC. (2018). *Acerca de la CVC* . <https://www.cvc.gov.co/acerca-de-cvc>
- CVC. (2021a). *Registro de Gestores y Generadores de Aceite de Cocina Usado*.
<https://www.cvc.gov.co/Aceites>
- CVC. (2021b, agosto 17). *Preguntas y Respuestas*. <https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/preguntas-y-respuestas>
- DANE. (s. f.-a). *Índice de Precios al Consumidor (IPC)*.
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc>
- DANE. (s. f.-b). *PIB Producto Interno Bruto*.
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales>
- DANE. (2018). *Boletín técnico Encuesta Nacional de Presupuestos de los Hogares (ENPH)*. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/enph/boletin-enph-2017.pdf>
- DANE. (2021a). *Boletín técnico producto interno bruto (PIB) III trimestre 2021 pr*.
https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_IIItrim21_produccion_y_gasto.pdf
- DANE. (2021b). *IPC Principales resultados Octubre 2021*.
https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/ipc_rueda_prensa_oct21.pdf
- DANE. (2021c). *ADULTO MAYOR EN COLOMBIA*.
<https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/presentacion-caracteristicas-generales-adulto-mayor-en-colombia.pdf>
- DANE. (2021d). *Estadísticas Vitales (EEVV) Nacimientos, defunciones fetales y no fetales I trimestre 2021 pr*.
https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/poblacion/bt_estadisticasvitales_Itrim_2021pr.pdf

- DANE. (2021e, agosto 17). *Producto Interno Bruto-PIB-Nacional trimestral*.
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica>
- DANE. (2021f). *Boletín técnico, Gran encuesta integrada de hogares (GEIH)*.
https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_oct_21.pdf
- David, F. (2003). *Conceptos de Administracion Estrategica* (Novena edi). Pearson Prentice-Hall.
- Decreto 1076, (2015).
http://www.ideam.gov.co/documents/11769/46844622/Dec+1076_2015.pdf/8c28b13e-0937-42bd-b4a2-4b99114f9362
- Decreto 163 , (2021).
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=158706>
- Decreto 1713, (2002). <https://corponarino.gov.co/expedientes/juridica/2002decreto1713.pdf>
- Decreto 4741 de 2005 [Con fuerza de ley]. , (2005).
https://icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_4741_2005.htm
- Decreto 948 De 1995 [Con fuerza de ley]., (1995).
https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/app/decretos/54-dec_0948_1995.pdf
- Decreto Numero 3570 de 2011, 1 (2011). <https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/09/decreto-3570-de-2011.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación. (s. f.). *Cartago, Valle del Cauca*. Recuperado 11 de febrero de 2022, de <https://terridata.dnp.gov.co/index-app.html#/perfiles/76147>
- DNP. (2016). Documento CONPES 3874. Política Nacional Para La Gestión Integral De Residuos Solidos. *Consejo Nacional de Política Económica y Social República De Colombia. Departamento Nacional De Planeación (DNP)*, 1–73.
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Económicos/3874.pdf>
- Echeverría, J. (2002). *Axiología Y Ontología: Los Valores De La Ciencia Como Funciones No Saturadas*. https://institucional.us.es/revistas/argumentos/5/art_1.pdf
- El Expreso. (2017). *EMDEPSA y el manejo de los desechos peligrosos*.
<https://www.elexpreso.co/es/emdepsa-y-el-manejo-de-los-desechos-peligrosos-BA2291>
- Giannuzzo, A. N. (2010). Los estudios sobre el ambiente y la ciencia ambiental. *Scientiae Studia*, 8(1), 129–156. <https://doi.org/10.1590/s1678-31662010000100006>
- Giraldo, O. M. (2016). Derecho al medio ambiente sano y su desarrollo normativo en Colombia. *Revista Criterio Libre Juridico*, 13(1), 45–50.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7830099>

- Gobernación del Valle. (2020). *Plan de desarrollo “Valle invencible” 2020-2023* (pp. 1–618).
<https://www.valledelcauca.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=viewpdf&id=43404>
- Gobierno de Canarias. (2016). *Concepto de medio ambiente y teoría de sistemas*.
- Gobierno de Colombia. (2020, diciembre). *Abecé código de colores*.
https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/2020-12/abc-codigo_colores.pdf
- Gobierno de Colombia. (2018). Pacto por Colombia, pacto por la equidad. *Departamento Nacional De Planeación*, 861.
- Gomez P, J. E. (2003). Economía ambiental, una retrospectiva teórica. *Apuntes Contables*, 0(5), 43–57.
- González, E., & Martínez, N. (2017). Personas mayores y TIC: oportunidades para estar conectados. *Revista de Educación Social*, 1–13. <http://www.eduso.net/res>.
- Grupo Bancolombia. (2021, marzo 8). *Obligaciones tributarias 2021 para empresas*.
<https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios/actualizate/legal-y-tributario/obligaciones-tributarias-2021-empresas>
- Guzman, A. J. (1998). *Entorno Organizacional* (F. Cruz, M. P. Croce, R. Carvajal, J. Pasquero, B. Moreno, K. Sanchez, B. Perez, C. Aguilera, & J. Medina (Eds.)). Universidad del Valle.
- Henao, A., Duque, J. D., & Martinez, H. (2017). *Proceso en el manejo de desechos comunes en la IPS fundación Cottolengo* [Fundación Universitaria Católica].
<https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/1204>
- Hernández Sampieri, R., Collado, C. F., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edic). McGraw-Hill Interamericana.
- ICONTEC. (2009). *NORMA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 24*.
- Idalberto Chiavenato. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (Carmen Leonor de la Fuente Chávez, Elizabeth Lidia Montaña Serrano, & Andrés Moreno Acuña (Eds.); Séptima Edición). McGraw-Hill Interamericana.
- INE. (s. f.). *Qué es población*. <https://www.ine.cl/ine-ciudadano/definiciones-estadisticas/poblacion/que-es-poblacion>
- INE. (2021). Indicadores Demográficos Básicos. *Instituto Nacional de Estadística*, 1–55.
- ISO 14001. (2015a). *¿Qué son los aspectos ambientales? - Nueva ISO 14001*.
<https://www.nueva-iso-14001.com/2018/04/que-son-los-aspectos-ambientales/>
- ISO 14001. (2015b). <https://www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf>
- Labarca, N. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. *Omnia*, 13(2), 158–184. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73713208.pdf>

- León, M., Vega, H., & Corrales, I. (2019). *Aprendizajes Intergeneracionales para la Sustentabilidad Ambiental en un Programa para Mayores en Costa Rica*. Universidad Nacional, Costa Rica. Centro de Estudios Generales.
<https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/15032>
- Ley 1251 , (2008).
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33964>
- Ley 99 de 1993 *Fundamento de la política ambiental Colombiana*, (1993).
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0099_1993.html
- Lopez, D. (2016, diciembre 6). *Obligación tributaria* . Economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/obligacion-tributaria.html>
- López, J. G., Olivera, E., Rey, G. J., Mora, C. A., & Berbeo, M. L. (2010). *Manual de Gestión Integral de Residuos*.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/IA/INS/manual-gestion-integral-residuos.pdf>
- María Perevochtchikova. (2013). La evaluación del impacto ambiental y la importancia de los indicadores ambientales. En *Gestión y política publica: Vol. XXII*.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22n2/v22n2a1.pdf>
- Medeiros, V., Gonçalves Godoi, L., & Teixeira, E. C. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. *Revista de la CEPAL*.
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf
- Mejía, I. (2021). La ciencia en Colombia ganó importancia y perdió recursos en 2020. *La Silla Vacía*. <https://www.lasillavacia.com/historias/silla-nacional/la-ciencia-en-colombia-gano-importancia-y-perdio-recursos-en-2020/>
- Millán López, J. A., Andrade Medina, O. D. P., Villamil, J. G., & Díaz Usme, O. (2005). *Guía ambiental para evitar, corregir y compensar los impactos de las acciones de reducción y prevención de riesgos en el nivel municipal*. (Primer Edición).
www.dnp.gov.co/www.minambiente.gov.co
- Minambiente. (s. f.). *Misión y Visión*.
<https://archivo.minambiente.gov.co/index.php/ministerio/mision-y-vision>
- Minambiente. (2017). *Documento de soporte técnico preliminar*. 1–15.
<http://www.andi.com.co/Uploads/Documento Soporte Tecnico ACU -Ajustes -29-09-17.pdf>
- Minambiente. (2021, octubre 13). *Abecé Savia, Escuela Nacional de Formación Ambiental*.
<https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/10/Abece-Savia-escuela-nacional-formacion-ambiental.pdf>
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (s. f.-a). *Leyes*.
<https://www.minambiente.gov.co/index.php/normativa/leyes>

- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (s. f.-b). *Lo Que Hacemos*.
<https://www.minambiente.gov.co/ordenamiento-ambiental-territorial-y-sistema-nacional-ambiental-sina/lo-que-hacemos/>
- Decreto 780 de 2016*, 1 (2016) (testimony of Ministerio de salud y protección social).
- Ministerio del Medio Ambiente. (2002). Resolución 01164 de 2002. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36291>
- Ministerio del medio ambiente, M. de salud. (2002). *Manual de procedimientos para la gestión integral de residuos hospitalarios y similares en Colombia*.
- Ministerio del trabajo. (2021, diciembre 14). *¡Acuerdo histórico en Colombia!: se fijó en un millón de pesos el salario mínimo para el 2022 y auxilio de transporte por \$ 117.172*.
<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2021/diciembre/acuerdo-historico-en-colombia-se-fijo-en-un-millon-de-pesos-el-salario-minimo-para-el-2022-y-auxilio-de-transporte-por-117.172>
- Minsalud. (s. f.). *Estándares de calidad para instituciones que atienden personas mayores*.
<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/vejez-calidad.aspx>
- Minsalud. (2013). *ANEXO 2. INSTRUMENTO DE ESTÁNDARES Y VERIFICACIÓN* (pp. 1–13). [https://www.minsalud.gov.co/Lineamientos/Anexo técnico- Instrumento de estándares de calidad y verificación - Centros persona mayor.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Lineamientos/Anexo_tecnico-Instrumento_de_estandares_de_calidad_y_verificacion_-_Centros_persona_mayor.pdf)
- Montenegro, Á., & Ramírez, L. M. (2016). INFLACION Y ADULTOS MAYORES EN COLOMBIA. *Revista de Economía Institucional*, 18(35), 197–206.
<https://doi.org/10.18601/01245996.V18N35.10>
- Montoya, A. F. (2012). Caracterización de Residuos Sólidos. *Cuaderno Activa*, 4, 67–72.
<http://ojs.tdea.edu.co/index.php/cuadernoactiva/article/view/34>
- Morales, L. B. (2019). Trabajo social con adultos mayores en la protección del medioambiente. *Revista Trabajo Social*, 29–30, 111–129.
- North, D. (2014). *Instituciones, Cambio institucional y desempeño economico*. (A. Bárcena (Ed.)). FONDO DE CULTURA ECONÓMICA (FCE).
- OEA. (s. f.). *Programa Interamericano de Capacitación Judicial sobre el Estado de Derecho Ambiental*.
- OMS. (2018). *Calidad del aire ambiente (exterior) y salud*. [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ambient-\(outdoor\)-air-quality-and-health](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ambient-(outdoor)-air-quality-and-health)
- Organización Internacional del Trabajo. (2001, diciembre 10). *Guía sobre la legislación del trabajo*. <https://www.ilo.org/legacy/spanish/dialogue/ifpdial/llg/noframes/ch1.htm>
- Ospina Granobles, E. Y., & Marmolejo Rebellón, L. F. (Director de T. o T. de G. (2019). *Formulación de alternativas para mejorar la gestión de residuos sólidos domiciliarios*

- generados en el conjunto residencial multifamiliares el Samán [recurso electrónico]* [Universidad del Valle]. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/13700>
- Ossa, L. C., Correa, M. A., & Múnera, L. M. (2021). La paca biodigestora como estrategia de tratamiento de residuos orgánicos: una revisión bibliográfica. *Producción + Limpia*, 15(2), 71–91. <https://doi.org/10.22507/PML.V15N2A4>
- Paisajeo. (s. f.). *PACA DIGESTORA: Una alternativa revolucionaria para el aprovechamiento de residuos orgánicos*. <https://www.paisajeo.org/post/paca-digestora-una-alternativa-revolucionaria-para-el-aprovechamiento-de-residuos-orgánicos>
- Palacio Lopera, A. (2019). Legislación ambiental en Colombia: ayer, hoy y desafíos. *Summa Iuris*, 7(1), 97–113. <https://doi.org/10.21501/23394536.3277>
- Pardo, C. I. (2017). El rol de las TIC en la ciencia y la tecnología . *Portafolio*. <https://www.portafolio.co/economia/el-rol-de-las-tic-en-la-ciencia-y-la-tecnologia-510409>
- Pineda, J. (2017, noviembre). *El problema ambiental de la basura*. <https://encolombia.com/medio-ambiente/interes-a/problema-ambiental-basura/>
- Portal Empresarial. (s. f.). *Legislación Laboral En Colombia*. <https://portalempresarial.org/legislacion/laboral/legislacion-laboral-en-colombia/>
- Porter, M. E. (2009). *Ser Competitivo* (Novena Edi). Deusto S.A ediciones.
- Resolución 2184 de 2019 [Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible]*. , (2019). https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/app/resoluciones/res_2184_2019_colores_bolsas-41.pdf
- Revista Semana. (2020). Más de 5 millones de colombianos no tienen ingresos por la pandemia. *Revista Semana*. <https://www.semana.com/economia/articulo/disminucion-en-los-ingresos-de-los-colombianos-por-la-pandemia/305334/>
- RH SAS. (s. f.). *Nosotros*. <https://www.rhsas.com.co/>
- Robbins, S. p, & Coulter, M. (2010). Administración. En *Economía* (Decima edi, Vol. 0, Número 12). Pearson Educacion.
- Roldán, C. L., Velasco, L. S., Torres, S., Rodriguez, O., & Pinzón, L. F. (2020, abril). Análisis de población vulnerable en el Valle del Cauca para la toma de decisiones sobre ayuda humanitaria por causa del covid-19. *Estudios Socioeconomicos*, 33, 1–30.
- Rubí, M. (2019, marzo 6). *Tecnología: al cuidado de las personas mayores*. SafeNews. <https://safe365.com/blog/el-futuro-del-envejecimiento-mayores-cuidados-mediante-la-tecnologia/>
- Salazar, C. (2021a). Más de 21 millones de personas viven en la pobreza y 7,4 millones en pobreza extrema. *La Republica*. <https://www.larepublica.co/economia/mas-de-21-millones-de-personas-viven-en-la-pobreza-y-74-millones-en-pobreza-extrema-3161813>

- Salazar, C. (2021b). Inflación se mantendría por encima de la meta del Emisor hasta mediados de 2022. *La Republica*. <https://www.larepublica.co/economia/la-inflacion-se-mantendria-por-encima-de-la-meta-del-emisor-hasta-mediados-de-2022-3256691>
- Secretaría de Salud y Protección Social. (s. f.). *Secretaría de Salud y Protección Social*. Municipio de Cartago. <https://www.cartago.gov.co/la-secretaria-de-salud/>
- Solórzano, S. (2021). Así es como tendrá que separar sus residuos de acuerdo al nuevo código de colores. *La Republica*. <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/asi-es-como-tendra-que-separar-sus-residuos-de-acuerdo-al-nuevo-codigo-de-colores-3107293>
- Superintendencia de Industria y Comercio. (s. f.). *¿Qué es la protección de la competencia?*. <https://www.sic.gov.co/que-es-la-proteccion-de-la-competencia>
- Tamayo Orbegozoa, U., Molinaa, M. A. V., & Olaizolab, J. I. (2012). La gestión de residuos en la empresa: motivaciones para su implantación y mejoras asociadas. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(3), 216–227. <https://doi.org/10.1016/J.IEDEE.2012.05.001>
- Toro Torres, D. F., Barreras Cortes, R. A., Torres Paz, S. de las L., Rodríguez, J. C., Mena Pacheco, S. V., Pinzon, L. F., Suarez, O. L., Tello, A. M., & Tino, V. E. (2018). *Anuario Estadístico Del Valle Del Cauca 2018*.
- Trejos, A. (2019). *Así es el tratamiento de los residuos de riesgo biológico para su disposición final*. Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP). <https://www.uaesp.gov.co/noticias/asi-tratamiento-los-residuos-riesgo-biologico-su-disposicion-final>
- UES VALLE. (2021, febrero 3). *Proceso Misional - Aguas Residuales y Residuos Sólidos*. <https://www.uesvalle.gov.co/publicaciones/1507/proceso-misional---aguas--residuales-y-residuos-solidos/>
- Universidad Industrial de Santander. (2009). *Guía de manejo de residuos sólidos en comedores y cafetería*. https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/bienestar_estudiantil/guias/GBE.63.pdf
- Valencia, M. (2021, julio 31). *Ley de Internet fue promulgada en Colombia como servicio público esencial*. Valora Analitik. <https://www.valoraanalitik.com/2021/07/31/ley-internet-promulgada-colombia-servicio-publico-esencial/>
- Valencia Murillo, B. C. (2016). *Apoyo técnico en la evaluación interna del PGIRS en Cartago Valle del Cauca* [Universidad Tecnológica de Pereira]. <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/6513/333715V152a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valora Analitik. (2021, noviembre 5). *Inflación en Colombia durante octubre de 2021 varió 0,01 %*. <https://www.valoraanalitik.com/2021/11/05/inflacion-colombia-durante-octubre-2021-vario-001/>

- Varela, R. (2008). *Innovación Empresarial Arte y ciencia en la creacion de empresas* (M. F. Castiño (Ed.); Tercera). Pearson Educacion de Colombia.
- Von Bertalanffy, L. (1989a). Teoría general de los sistemas: Fundamentos, Desarrollo, Aplicaciones. En *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones* (Número 65, p. 336).
<https://archivosociologico.files.wordpress.com/2010/08/teoria-general-de-los-sistemas-ludwig-von-bertalanffy.pdf>
- Von Bertalanffy, L. (1989b). *Teoría general de los sistemas*. Fondo de cultura económica.
<http://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>
- Zarta Ávila, P. (2018). La sustentabilidad o sostenibilidad: un concepto poderoso para la humanidad. *Tabula Rasa*, 28, 409–423. <https://doi.org/10.25058/20112742.n28.18>

Apéndice

Apéndice 1

Entrevista a la directora del Hogar del Adulto Mayor San Martín

Nombre	Cargo	Empresa	Fecha de entrevista
Marly Orozco Rendón	Directora	Hogar del Adulto Mayor San Martín	18/08/2021





Formato de consentimiento informado e Instrumento de recolección de información.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz, de la Universidad del Valle (Sede Cartago). La meta de este estudio es Diseñar un plan de gestión de residuos sólidos con el fin de aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca, en el marco del programa de Administración de Empresas.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en forma de entrevista. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente y he sido informado(a) de que la meta de este estudio es diseñar un plan de gestión de residuos sólidos con el fin de aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz al teléfono 3232215392 y 3206607880 respectivamente.

Acepto la foto de evidencia, sí ☒ No ☐

Acepto la grabación de voz, sí ☒ No ☐

Harley Ortizco Rendon

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

[Firma]
Firma del Participante

Fecha 18-Agosto 2021

Apéndice 2

Entrevista a la auxiliar de cocina del Hogar del Adulto Mayor San Martín

Nombre	Cargo	Empresa	Fecha de entrevista
Eliana Ramírez Trejo	Auxiliar de cocina	Hogar del Adulto Mayor San Martín	18/08/2021



Formato de consentimiento informado e Instrumento de recolección de información.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz, de la Universidad del Valle (Sede Cartago). La meta de este estudio es Diseñar un plan de gestión de residuos sólidos con el fin de aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca, en el marco del programa de Administración de Empresas.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en forma de entrevista. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente y he sido informado(a) de que la meta de este estudio es diseñar un plan de gestión de residuos sólidos con el fin de aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz al teléfono 3232215392 y 3206607880 respectivamente.

Acepto la foto de evidencia, sí ☐ No ☐

Acepto la grabación de voz, sí ☐ No ☐

Eliana Ramirez Trejos Eliana Ramirez 18-08-2021
Nombre del Participante Firma del Participante Fecha
(en letras de imprenta)

Apéndice 3

Entrevista a la encargada de los servicios generales del Hogar del Adulto Mayor San Martín

Nombre	Cargo	Empresa	Fecha de entrevista
Marisol Salazar	Servicios generales	Hogar del Adulto Mayor San Martín	18/08/2021



Formato de consentimiento informado e Instrumento de recolección de información.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz, de la Universidad del Valle (Sede Cartago). La meta de este estudio es Diseñar un plan de gestión de residuos sólidos con el fin de aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca, en el marco del programa de Administración de Empresas.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en forma de entrevista. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente y he sido informado(a) de que la meta de este estudio es diseñar un plan de gestión de residuos sólidos con el fin de aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz al teléfono 3232215392 y 3206607880 respectivamente.

Acepto la foto de evidencia, sí ☐ No ☐
Acepto la grabación de voz, sí ☐ No ☐

Marisol Salazar Grazales 18-08-2021
Nombre del Participante Firma del Participante Fecha
(en letras de imprenta)

Apéndice 4

Entrevista a uno de los cuidadores del Hogar del Adulto Mayor San Martín

Nombre	Cargo	Empresa	Fecha de entrevista
Jorge Andrés Largo	Cuidador	Hogar del Adulto Mayor San Martín	18/08/2021



Formato de consentimiento informado e Instrumento de recolección de información.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz, de la Universidad del Valle (Sede Cartago). La meta de este estudio es Diseñar un plan de gestión de residuos sólidos con el fin de aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca, en el marco del programa de Administración de Empresas.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en forma de entrevista. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se destruirán.

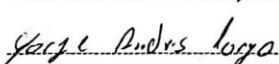
Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente y he sido informado(a) de que la meta de este estudio es diseñar un plan de gestión de residuos sólidos con el fin de aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz al teléfono 3232215392 y 3206607880 respectivamente.

Acepto la foto de evidencia, sí ☒ No ☐

Acepto la grabación de voz, sí ☒ No ☐



18-08-21

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

Apéndice 5

Entrevista a usuaria del Hogar del Adulto Mayor San Martín

Nombre	Cargo	Empresa	Fecha de entrevista
Diana Lorena Ospina	Usuaría	Hogar del Adulto Mayor San Martín	18/08/2021



Formato de consentimiento informado e Instrumento de recolección de información.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz, de la Universidad del Valle (Sede Cartago). La meta de este estudio es Diseñar un plan de gestión de residuos sólidos con el fin de aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca, en el marco del programa de Administración de Empresas.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en forma de entrevista. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente y he sido informado(a) de que la meta de este estudio es diseñar un plan de gestión de residuos sólidos con el fin de aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz al teléfono 3232215392 y 3206607880 respectivamente.

Acepto la foto de evidencia, sí ☐ No ☐

Acepto la grabación de voz, sí ☐ No ☐

Diana Lorena Ospina Velez Diana L. Ospina V. 18-08-2021.
Nombre del Participante Firma del Participante Fecha
(en letras de imprenta)

Apéndice 6

Solicitud de información a Cámara de comercio sobre Hogares geriátricos existentes en Cartago Valle

Cartago (Valle del Cauca), 24 de agosto de 2021

Señores

Cámara de Comercio

Cartago (Valle del Cauca)

Asunto: Derecho de petición

Conociendo su labor y las actividades que realizan, nos dirigimos a ustedes muy respetuosamente para solicitarles información sobre las empresas registradas como hogares de adulto mayor u hogares geriátricos y si es posible con su respectiva dirección y datos de contacto.

En este preciso instante nos encontramos realizando las gestiones pertinentes para llevar a cabo nuestro proyecto de grado para optar por el título de Administradores de Empresas, en la Universidad del Valle (Sede Cartago) por lo cual requerimos de su valiosa colaboración para poder seguir adelante. Vale aclarar que somos estudiantes y que no tenemos matrícula en la Cámara de Comercio para hacer el uso de la plataforma y poder obtener la información que necesitamos.

En caso de cualquier duda o inquietud, ponemos a disposición direcciones de correo electrónico y números de teléfono.

Muchas gracias por la atención prestada y por la gestión que se derive de esta solicitud, quedamos atentos a su positiva respuesta.

Atentamente

Hingryt Yhuliana Velásquez *Yhuliana V.*
CC. 1112789182 *111 278 9182*
Tel: 3153997603
E-mail: Hingryt.velasquez@correounivalle.edu.co

Víctor Daniel Llanos Alarcón *Victor Daniel Llanos*
CC. 1112792488 *111 279 2488*
Tel: 3232215392
E-mail: Victor.llanos@correounivalle.edu.co



24 AGO 2021

Daniela Arce C.
RADICADO *4:28 pm*

Apéndice 7

Respuesta a solicitud de información

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MMDS.000.64.1.1
	COMUNICADO OFICIAL 001340	VERSION 5

Cartago, **31 AGO 2021**

SEÑORES:
 HINGRYT YHULIANA VELASQUEZ
 VICTOR DANIEL LLANOS ALARCN
ASUNTO: SOLICITUD DE INFORMACION

Por medio de la presente le nos permitimos darle respuesta a la solicitud radicada por ustedes en la Secretaria de Salud Municipal. En nuestra ciudad contamos en este momento con Ocho (8) Centros de Bienestar. Dos de estos centros pertenecen al municipio de Cartago, es decir son hogares públicos donde se reciben Adultos Mayores en condición de Abandono Social, que no cuenten con red de apoyo familiar o que en caso tal tengan una Vulneración en sus Derechos.

NO	CENTRO DE BIENESTAR	DIRECCION	TELEFONO	DIRECTOR
1	HOGAR LA EMILIA	CRA 63 NO. 14-02 ZARAGOZA	2103855	JORGE MARIO BETANCOURTH OROZCO
2	HOGAR CASA TOMAS	CALLE 18 No. 5-100	3113264717	JORGE MARIO BETANCOURTH OROZCO

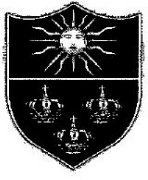
Los otros seis (6) Hogares son centros de bienestar privados, donde los Adultos Mayores ingresan aportando una suma de dinero, que se destina para el sostenimiento en el Hogar.

Todos los hogares del municipio deben cumplir la LEY 1276 DE 2009 A través de la cual se modifica la Ley 687 del 15 de agosto de 2001 y se establecen nuevos criterios de atención integral del adulto mayor en los centros vida.

3	HOGAR HERMANITAS DE LOS POBRES	CRA 4 NO. 26-47	2128459	MADRE SUPERIORA CONCEPCION LARA
4	HOGAR EL BUEN SAMARITANO	CALLE 20 NO. 6-35	2127229	EMMA LUCIA VELEZ
5	HOGAR DIAS FELICES	CALLE 6 N. 3-24	2103220	ANA LICIA VARELA
6	HOGAR DE	TRANS 7 NO. 14-149	2145220	MADRE ISOLINA

www.cartago.gov.co
 Secretaria de Salud y Proteccion Social
 Calle 11 – Carrera 1N Esquina Teléfono: (2)- 2114112
 Código Postal: 762021
 salud@cartago.gov.co



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA	[2]
		CÓDIGO:	MMDS.500.64.1.1
	COMUNICADO OFICIAL 001340		VERSION

	NAZARETH			LOPEZ
7	HOGAR DE LOS ABUELOS	CRA 3 No. 8A25	3117424634	SONIA BALVIN
8	HOGAR PARA EL ADULTO MAYOR SAN MARTIN	CRA 9 No. 14-51	2143396	FERNANDO OROZCO

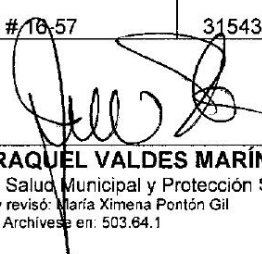
La Secretaria de Salud Municipal se encarga de la certificación de los hogares por medio de visitas domiciliarias del equipo del Adulto Mayor y los Técnicos que verifican el cumplimiento con cada requerimiento que exige la Ley 1276 de 2009

Por otro lado contamos con un Centro Vida del municipio, donde los Adultos Mayores que cumplan con los requisitos exigidos por la Ley pueden gozar de los Beneficios del lugar durante el día.

9	CENTRO VIDA DIA	CARRERA 3 #14-35	3206693616	ADRIANA ROMERO
---	-----------------	------------------	------------	----------------

Y se cuenta con Centros Dia privados que tienen los mismos beneficios, pero teniendo en cuenta un aporte economico mensual.

10	CENTRO DIA SAN ANTONIO	CALLE 12 No. 1-13	3104145509	AMPARO VILLADA
11	CENTRO DIA ETERNA PRIMAVERA	CRA 3 #16-57	3154347849	DIANA MARCELA ARANGO


JENNY RAQUEL VALDES MARÍN
 Secretaria (E) de Salud Municipal y Protección Social
 ✓ Elaboró y revisó: María Ximena Pontón Gil
 Archivos en: 503.64.1

www.cartago.gov.co
 Secretaria de Salud y Protección Social
 Calle 11 – Carrera 1N Esquina Teléfono: (2)- 2114112
 Código Postal: 762021
 salud@cartago.gov.co



Apéndice 8

Solicitud de información a Secretaria de salud sobre Hogares geriátricos existentes en Cartago Valle

Cartago (Valle del Cauca), 24 de agosto de 2021.

Señores

Secretaria de salud municipal

Cartago (Valle del Cauca)

Asunto: Solicitud de información

Conociendo su labor y las actividades que realiza(n), nos dirigimos a usted(es) muy respetuosamente para solicitarles información sobre los hogares de adulto mayor u hogares geriátricos que son objeto de seguimiento en el municipio de Cartago, así como también la periodicidad del seguimiento, variables a las que se le hace seguimiento y si es posible con su respectiva dirección y datos de contacto.

En este preciso instante nos encontramos realizando las gestiones pertinentes para llevar a cabo nuestro proyecto de grado para el título de Administración de empresas, por lo cual requerimos de su valiosa colaboración para poder seguir adelante.

En caso de cualquier duda o inquietud, ponemos a disposición direcciones de correo electrónico y números de teléfono.

Muchas gracias por la atención prestada y por la gestión que se derive de esta solicitud, quedamos atentos a su positiva respuesta.

Atentamente,

Hingryt Yhuliana Velásquez *Yhuliana V.
112789182*
CC.1112789182
Tel: 3153997603
E-mail: Hingryt.velasquez@correounivalle.edu.co

Víctor Daniel Llanos Alarcón *Víctor Daniel Llanos
1112792488*
CC. 1112792488
Tel: 3232215392
E-mail: Victor.llanos@correounivalle.edu.co

ALCALDIA DE CARTAGO
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA

RECIBIDO 24 AGO 2021 Hora: 4.31 pm

RADICADO

FUNCIONARIO RESPONSABLE

Norm Lopez

Apéndice 9

Respuesta a solicitud de información



Cartago – Valle del Cauca, 16 de septiembre de 2021

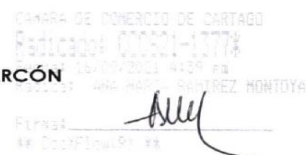
Estudiantes

HINGRYT YHULIANA VELÁSQUEZ – VÍCTOR DANIEL LLANOS ALARCÓN

UNIVERSIDAD DEL VALLE (SEDE CARTAGO)

Correos: hingryt.velasquez@correounivalle.edu.co

victor.llanos@correounivalle.edu.co



Asunto: Respuesta a su petición del día 24 de agosto de 2021, recibida el día 25 de agosto de 2021 en la unidad central de correspondencia bajo consecutivo interno número: **CCCE21-1614***

Con el alcance previsto en los Artículos 13 y s.s. de la Ley 1437 de 2011, modificados por el Artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, y, a su vez, teniendo en cuenta el término ampliado mediante el Artículo 5º del Decreto 491 de 2020; esta entidad cameral da respuesta a su petición en los siguientes términos:

Una vez verificado el contenido de su escrito petitorio, le indicamos que, esta entidad cameral procedió a verificar los sistemas de información, bases de datos y expedientes físicos de los registros públicos de su competencia, atendiendo igualmente a la jurisdicción legalmente establecida en el Artículo 14 del Decreto 622 de 2000; respecto de establecimientos de comercio y personas jurídicas comerciales que desarrollen la actividad de atención al adulto mayor (hogares de adulto mayor, hogares geriátricos).

Por lo anterior y de acuerdo a la publicidad del *Registro Mercantil* consagrada en el Artículo 26 del Código de Comercio, en concordancia con el derecho fundamental de petición dispuesto en el Artículo 23 de la *Constitución Política*, le informamos que, se evidenciaron la totalidad de **cinco (5)** registros que concuerdan con los parámetros referenciados en el párrafo que antecede. Así las cosas, adjuntamos a la presente comunicación, un **(1)** archivo digital (.xls) contentivo de los registros extraídos desde el registro mercantil, que cumplen con lo solicitado en su escrito petitorio.

Esperamos de esta manera dar respuesta satisfactoria a su comunicación. Así mismo, este departamento está presto en resolver todas sus dudas e inquietudes en la Carrera 4ta Nro. 12-101 Edificio Cámara de Comercio de Cartago, o a través de los canales virtuales www.camaracartago.org, y en la línea telefónica 217 99 12.

Cordialmente,

DANIELA RIVERA GÓMEZ

Abogada de Registro

Proyectó: HEIMER ALONSO PÉREZ GIRALDO

Cartago: Cra 4 No. 12 - 101 • Tel: [57-2] 217 9912
La Unión: Cra 14 No. 13 - 22 C.C. Santa Inés • Tel: [57-2] 217 9912 Ext 121
Roldanillo: Cra 7 No. 6 - 111 • Tel: [57-2] 217 9912 Ext 122
www.camaracartago.org



Nombre:	Contacto:	Contacto:	Dirección:
ALIANZA SAN JOSE S.A.S.	20210525	20210525	CL 16 NRO 1-86
CENTRO DIA Y CASA CLUB SAN GIUSEPPE	20210526	20210526	CL 16 NRO. 1-85
INVERCONSTRU CAMPO Y VIDA S.A.S.	20210723	20210723	CL 10 NRO. 4-18
CENTRO DE ATENCION AL ADULTO MAYOR EL HOGAR DE MIS ABUELOS	20180309	20200813	CR 8 NRO 9-28
HOGAR DEL ADULTO MAYOR SAN MARTÍN	20200102	20210210	CL 6 NRO 3-24

Apéndice 10

Empresas de atención al adulto mayor en el municipio de Cartago.

Información suministrada por:				
Directora Hogar del Adulto Mayor San Martín	Secretaría de salud		Cámara de comercio	
Nombre:	Nombre:	Dirección:	Nombre:	Dirección:
Hogar Para El Adulto Mayor San Martín	Hogar Para El Adulto Mayor San Martín	CR 9 NRO 14-51	Hogar Del Adulto Mayor San Martín	CL 6 NRO 3-24
Hogar Mis Abuelos	Hogar de los Abuelos	CR 3 NRO 8 A 25	Centro de Atención al Adulto Mayor El Hogar De Mis Abuelos	CR 8 NRO 9-28
Hogar Días Felices	Hogar Días Felices	CL 6 NRO 3-24	No reportado por Cámara de Comercio	No aplica
Hogar de Nazareth	Hogar de Nazareth	TRANS 7 NRO 14-149	No reportado por Cámara de Comercio	No aplica
Centro Vida Día	Centro Vida Día	CR 3 NRO 14-35	No reportado por Cámara de Comercio	No aplica
Centro Día San Antonio	Centro Día San Antonio	CL 12 NRO 1-13	No reportado por Cámara de Comercio	No aplica
Hogar el Buen Samaritano (Clarita)	Hogar el Buen Samaritano (Clarita)	CALLE 20 NRO 6-35	No reportado por Cámara de Comercio	No aplica
Hogar hermanitas de los pobre (Mi Casita)	Hogar hermanitas de los pobres (Mi Casita)	CR 4 NRO 26-47	No reportado por Cámara de Comercio	No aplica
Bregma	No reportado por Secretaría de Salud	No aplica	No reportado por Cámara de Comercio	No aplica
Casa club del adulto mayor San Giuseppe	No reportado por Secretaría de Salud	No aplica	Centro Día Y Casa Club San Giuseppe	CL 16 NRO. 1-85
No reportado por la Directora	Centro Día Eterna Primavera	CR 3 NRO 16-57	No reportado por Cámara de Comercio	No aplica
No reportado por la Directora	No reportado por Secretaría de Salud	No aplica	Inverconstru campo y vida S.A.S.	CL 10 NRO. 4-18
No reportado por la Directora	No reportado por Secretaría de Salud	No aplica	Alianza San José S.A.S.	CL 16 NRO 1-86

Nota. Información aportada por la Secretaría de Salud del Municipio de Cartago a través de correo electrónico con el radicado 001340 del 31 de agosto de 2021 y por Cámara de Comercio de Cartago a través del radicado 1377 del 16 de septiembre de 2021. Se realizó el estudio del cual se encontró que 3 empresas ya no existen, 2 son públicas y 8 integran el sector privado de atención al adulto mayor.

Apéndice 11*Entrevista competencia*

Nombre	Cargo	Empresa	Fecha de entrevista
Gloria Constanza Varela	Directora	Hogar días felices	16/09/2021





Formato de consentimiento informado e Instrumento de recolección de información.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz, de la Universidad del Valle (Sede Cartago). La meta de este estudio es analizar el sector con el fin de saber cómo se encuentra la atención del adulto mayor y la gestión que cada empresa tiene respecto a los residuos sólidos.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en forma de entrevista. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente y he sido informado(a) de la finalidad de este estudio. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 45 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz al teléfono 3232215392 y 3206607880 respectivamente.

Acepto la foto de evidencia, sí ☒ No ☐

Acepto la grabación de voz, sí ☒ No ☐

Colonia Constanza Varela

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Colonia C. Varela

Firma del Participante

16- Septiembre/2021

Fecha

Apéndice 12

Entrevista competencia

Nombre	Cargo	Empresa	Fecha de entrevista
Sor María Angela Vallejo	Hermana encargada del hogar	Hogar hermanitas de los pobres	12/10/2021



Formato de consentimiento informado e Instrumento de recolección de información.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz, de la Universidad del Valle (Sede Cartago). La meta de este estudio es analizar el sector con el fin de saber cómo se encuentra la atención del adulto mayor y la gestión que cada empresa tiene respecto a los residuos sólidos.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en forma de entrevista. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente y he sido informado(a) de la finalidad de este estudio. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz al teléfono 3232215392 y 3206607880 respectivamente.

Acepto la foto de evidencia, sí ☐ No ☒

Acepto la grabación de voz, sí ☐ No ☒

Sor Maria Angela Vallejo

12/10/2021

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

Apéndice 13

Entrevista competencia

Nombre	Cargo	Empresa	Fecha de entrevista
Emma Vélez Toro	Co-Directora	Hogar el buen samaritano	13/10/2021





Formato de consentimiento informado e Instrumento de recolección de información.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz, de la Universidad del Valle (Sede Cartago). La meta de este estudio es analizar el sector con el fin de saber cómo se encuentra la atención del adulto mayor y la gestión que cada empresa tiene respecto a los residuos sólidos.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en forma de entrevista. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente y he sido informado(a) de la finalidad de este estudio. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz al teléfono 3232215392 y 3206607880 respectivamente.

Acepto la foto de evidencia, sí ☒ No ☐

Acepto la grabación de voz, sí ☒ No ☐

Emma Velásquez

[Firma]

13/10/21

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

Apéndice 14*Entrevista competencia*

Nombre	Cargo	Empresa	Fecha de entrevista
Leidy Alejandra Londoño	Auxiliar administrativo	Centro Día Y Casa Club San Giuseppe	15/10/2021





Formato de consentimiento informado e Instrumento de recolección de información.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz, de la Universidad del Valle (Sede Cartago). La meta de este estudio es analizar el sector con el fin de saber cómo se encuentra la atención del adulto mayor y la gestión que cada empresa tiene respecto a los residuos sólidos.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en forma de entrevista. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente y he sido informado(a) de la finalidad de este estudio. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz al teléfono 3232215392 y 3206607880 respectivamente.

Acepto la foto de evidencia, sí ☒ No ☐

Acepto la grabación de voz, sí ☒ No ☐

Leidy Alejandra Londoño Leidy A. Londoño 15-oct-2021
Nombre del Participante Firma del Participante Fecha
(en letras de imprenta)

Apéndice 15

Entrevista competencia

Nombre	Cargo	Empresa	Fecha de entrevista
Juan Pablo Guerrero	Director administrativo	BREGMA	16/11/2021



Formato de consentimiento informado e Instrumento de recolección de información.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz, de la Universidad del Valle (Sede Cartago). La meta de este estudio es analizar el sector con el fin de saber cómo se encuentra la atención del adulto mayor y la gestión que cada empresa tiene respecto a los residuos sólidos.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en forma de entrevista. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se destruirán.

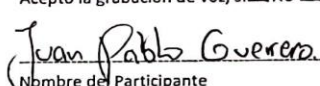
Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente y he sido informado(a) de la finalidad de este estudio. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz al teléfono 3232215392 y 3206607880 respectivamente.

Acepto la foto de evidencia, sí ☐ No ☒

Acepto la grabación de voz, sí ☒ No ☐



16-11-2021

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)
Firma del Participante
Fecha

Apéndice 16

Entrevista competencia

Nombre	Cargo	Empresa	Fecha de entrevista
Diana Cardona	Enfermera encargada	Centro de atención al adulto mayor el hogar de mis abuelos	23/11/2021



Formato de consentimiento informado e Instrumento de recolección de información.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz, de la Universidad del Valle (Sede Cartago). La meta de este estudio es analizar el sector con el fin de saber cómo se encuentra la atención del adulto mayor y la gestión que cada empresa tiene respecto a los residuos sólidos.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en forma de entrevista. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente y he sido informado(a) de la finalidad de este estudio. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz al teléfono 3232215392 y 3206607880 respectivamente.

Acepto la foto de evidencia, sí ☐ No ☒
Acepto la grabación de voz, sí ☒ No ☐

Diana Cardona

23 Nov. 2021

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

Apéndice 17*Entrevista competencia*

Nombre	Cargo	Empresa	Fecha de entrevista
Lucia Villada	Directora	Centro día San Antonio	23/11/2021





Formato de consentimiento informado e Instrumento de recolección de información.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz, de la Universidad del Valle (Sede Cartago). La meta de este estudio es analizar el sector con el fin de saber cómo se encuentra la atención del adulto mayor y la gestión que cada empresa tiene respecto a los residuos sólidos.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en forma de entrevista. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente y he sido informado(a) de la finalidad de este estudio. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz al teléfono 3232215392 y 3206607880 respectivamente.

Acepto la foto de evidencia, sí ☒ No ☐

Acepto la grabación de voz, sí ☒ No ☐

Judith Victoria Villada C Judith Villada C NOV 23 -2021
Nombre del Participante Firma del Participante Fecha
(en letras de imprenta)

Apéndice 18

Entrevista a ingeniera ambiental de Cartagueña de aseo total E.S.P, recolector de residuos en Cartago Valle.

Nombre	Cargo	Empresa	Fecha de entrevista
Diana Alexandra Flórez	Ingeniera ambiental	Cartagueña de aseo total E.S.P	23/01/2022





Formato de consentimiento informado e Instrumento de recolección de información.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz, de la Universidad del Valle (Sede Cartago). La meta de este estudio es Diseñar un plan de gestión de residuos sólidos con el fin de aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca, en el marco del programa de Administración de Empresas.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en forma de entrevista. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente y he sido informado(a) de que la meta de este estudio es diseñar un plan de gestión de residuos sólidos con el fin de aumentar la competitividad local en la atención del adulto mayor para el Hogar del Adulto Mayor San Martín, ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Víctor Daniel Llanos Alarcón e Hingryt Yhuliana Velásquez Ortiz al teléfono 3232215392 y 3206607880 respectivamente.

Acepto la foto de evidencia, sí ☒ No ☐

Acepto la grabación de voz, sí ☒ No ☐

Diana Alexandra Flórez Diana A. Flórez T. 25 Enero 2022
 Nombre del Participante Firma del Participante Fecha
 (en letras de imprenta)

Apéndice 19

Socialización de los resultados del trabajo de asesoría a la directora del Hogar del Adulto Mayor San Martín



 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	Comité: Reunión institucional asesoría de grado	No:	Páginas
	Lugar: Hogar Adulto Mayor San Martín	Fecha: Marzo 25/2022	Hora Inicio: 4:30 pm

Objetivos: Socializar los resultados del trabajo de Asesoría al Hogar Adulto Mayor San Martín.

Asistentes	SI/NO	Asistentes	SI/NO
1. Juliana Velasquez	Si	3. Marly Orozco	Si
2. David Llanos	Si	4. Martha Yamin Valencia	Si

Agenda	
1. Socialización de resultados	

Desarrollo de la Reunión:
Se realizó la presentación de los resultados de la asesoría en el marco del Plan de Gestión de Residuos Sólidos para el Hogar Adulto Mayor San Martín. Se contó con la participación de la directora del Hogar, los estudiantes responsables de la asesoría y la docente asesora del trabajo.

Compromisos	Responsable	Fecha Programada	Fecha Ejecutada
1. Ajustar la política de riesgos social	Estudiantes		
2. Entregar el documento final	Estudiantes		
3.			
4.			
5.			

Elaboró	Nombre: Martha S. Valencia	Copia	1.	Aprobó	Nombre: Marly Orozco
	Firma: Martha S. V.		2.		Firma: Marly O.

