

Residencia Geriátrica “Los Abuelos”.

Proyecto Final

Master en Administración y Dirección  
de Empresas

Roberto Acosta

Ma. Belén Del Salto

Esperanza Sanchez de Bajaña

Guayaquil – Ecuador

2005

**Dedicamos esta  
tesis a nuestras  
respectivas familias**

# INDICE

Página No

## I.- NATURALEZA DEL PROYECTO

1.1 Introducción	6
1.2 Nombre de la empresa	9
1.3 Descripción de la empresa	9

## 2.- PLANEACION ESTRATEGICA CORPORATIVA

2.1 Planeación Corporativa	12
2.2 Visión	15
2.3 Misión	16
2.4 Filosofía de la Empresa	17
2.5 Objetivos Organizacionales	18

## 3.- ANALISIS DEL ENTORNO O ESTUDIO DE MERCADO

3.1 Barreras de Entrada	23
3.2 Barreras de Salida	23
3.3 Análisis de la Competencia	23
3.4 Ventajas competitivas	32
3.6 Investigación de mercados	35

#### **4.- PLAN DE MARKETING**

4.1	Objetivo estratégico del mercadeo	97
4.2	Análisis de FODA	98
4.3	Plan de marketing	100
4.4	Marketing Directo	128
4.5	Control del Plan de Marketing	129

#### **5.- ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN**

5.1	Estructura Organizacional de la Empresa	131
5.2	Descripción de cargos	132
5.3	Descripción de funciones	140
5.4	Perfil y competencia de los profesionales	144
5.5	Sistema de aseguramiento del cuidado y Mantención de los Residentes.	147

#### **6.- ESTUDIO LEGAL**

6.1	Aspecto Legal	172
6.2	Legislación ecuatoriana	174

#### **7.- ESTUDIO TECNICO DEL PROYECTO**

7.1	Diseño arquitectónico	182
7.2	Inversiones en obra física	198

7.3 Inversiones en equipamiento	199
7.4 Requerimiento del personal	201
7.5 Cálculo de las Remuneraciones	202

## **8.- ESTUDIO FINANCIERO**

8.1 Flujo de Caja	204
8.2 Estado de Resultado	205
8.3 Balance General: Activos, Pasivos, Patrimonio	210
8.4 Análisis Financiero	213
8.5 TIR, VAN, Período de Recuperación	214
8.6 Análisis de Riesgo	215
8.7 Análisis de Sensibilidad	217

## **9.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

219

## **10.- BIBLIOGRAFIA CONSULTADA**

222

## **11.- ANEXOS**

## **CAPITULO 1**

### **I.- NATURALEZA DEL PROYECTO**

#### **1.1. INTRODUCCION**

Hay tres cosas en la vida que no pueden ser logradas por ningún hombre:

- No enfermarse teniendo un cuerpo que se enferma,
- No envejecer teniendo un cuerpo que envejece, y
- No morir siendo mortal.

Estos tres hechos siguen siendo indiscutibles, a pesar de los grandes logros de la ciencia médica en el tratamiento de enfermedades y traumatismos. De cualquier forma, nuestra expectativa de vida ha aumentado, y cada día aumenta más. Uno de los grandes retos que afronta la Humanidad es cómo envejecer sin tantas penurias, sino con dignidad, ¿y por qué no? , siendo felices.

La generalización del envejecimiento constituye un fenómeno social sin precedentes. Las personas mayores serán uno de los grupos más numerosos en todas las poblaciones con necesidades concretas.

El envejecimiento puede significar una fase del desarrollo humano, donde se viven experiencias nuevas y creativas. En estas fases críticas de la vida, hay que aprender otra vez a marcarse nuevos objetivos y a encontrar nuevos niveles de satisfacción.

Envejecer adecuadamente significa utilizar y disfrutar de todas las posibilidades que existen en la propia persona y en el entorno social, sabiendo aceptar las propias limitaciones, la disminución de las fuerzas y la necesidad de ser ayudado, sin perder la independencia y la autodeterminación, tanto como sea posible

El concepto de la vejez es muy relativo. En algunos países en desarrollo se considera vieja una persona de 40 ó 45 años, mientras que en los países industrializados una persona de esa edad está en la plenitud de su vida. En aquellos países cuyo desarrollo histórico ha logrado una economía más ventajosa, la vejez comienza a la edad de 70 años. Cada vez más la vejez se define no tanto por la edad cronológica de la persona cuanto por el papel que está desempeñando dentro de la familia y de la sociedad.

No se puede considerar los problemas de la vejez aisladamente, ya que son parte integral del sistema. El desarrollo económico y social repercute directamente sobre la esperanza de vida de la población. En Cuba es de 70 años; en los Estados Unidos, 72 años; mientras que en Haití y Bolivia es de 47 años.

En el Ecuador, según el INEC, un organismo estatal, la esperanza de vida es aproximadamente 71. El Estado contribuye a dicho desarrollo al proveer las condiciones para que toda la población pueda gozar de buena salud, educación, de un trabajo que satisfaga las aptitudes y aspiraciones de la persona, y una economía que le permita cultivar sus talentos, gustos y habilidades. La realización personal de todos los miembros de la población redundará en beneficio de toda la sociedad.

En nuestro país, no existe una política estatal frente a los problemas del envejecimiento y no hay prácticamente organismos públicos que se dediquen al cuidado de los ancianos abandonados ó imposibilitados, y menos aún que establezcan políticas de nutrición, ejercicio físico, inmunización, transporte, seguridad personal, servicios médicos y de rehabilitación de la tercera edad. Las actividades sociales predominantes en el mundo actual destacan como valores: la energía, la salud, la belleza física y niegan el valor de las personas de edad.

Sería de gran provecho para toda la sociedad mantener productivos sus miembros decanos que todavía conservan la plenitud de sus facultades y aptitudes y que pueden aportar con su experiencia, memoria y creatividad. "La sociedad debe adoptar programas que tengan en cuenta no sólo las necesidades físicas y materiales, sino también las psicológicas y espirituales para- integrar permanentemente a las personas de edad y permitir una vida plena para ellos.

Basado en lo anterior, visualizamos la necesidad de crear una residencia para adultos mayores que fueron personas activas durante su vida, y que habiendo llegado a su etapa de madurez, disponen de una capacidad económica que les permita costearse parcial o totalmente la permanencia en un lugar que les brinde el confort agradable y necesario , con atención de profesionales gerontólogos, y cuyo único objetivo es velar por su seguridad emocional, nutricional, y física sin causar molestias a sus seres queridos, ya que no quieren ser considerados como "carga" ó "problema" que les impida poder atender con tranquilidad sus actividades cotidianas.

Las residencias geriátricas se consolidan como un recurso indispensable para una asistencia de calidad a personas mayores con demandas específicas.



## 1.2 NOMBRE DE LA EMPRESA



La razón social de la empresa será **“RESIDENCIA LOS ABUELOS”**

Estará ubicada en el KM 22 Vía a Daule.

Urbanización Lago de Capeira

Fecha Aproximada de Inicio de ejecución del proyecto: Abril/ 2006

Accionistas Principales: Eco. Esperanza Sánchez de Bajaña; Ing. Ma. Belén Del Salto Díaz; Ing. Roberto Acosta Povea.

## 1.3. DESCRIPCION DE LA EMPRESA

Hemos decidido crear un centro residencial en donde se proporcione una atención integral a personas mayores que por motivos de dependencia física o psíquica o, por causas sociales, no pueden estar en su domicilio.

Evitarle al adulto mayor el tener que desplazarse a lugares distantes a sus domicilios para conseguir beneficios, como el estar acompañado o que lo

atiendan. Este tipo de rotación o el permanecer solo en casa; causa un deterioro rápido debido a que se deprime con mayor facilidad.

Esta residencia tiene un programa que propone la atención al adulto mayor, logrando una mejor calidad de vida, para evitar que el miedo a ser viejo acelere el envejecimiento. Hay que cambiar ese punto de vista, combatiendo esto con un entrenamiento físico y mental intensivo, ya que la actividad intelectual y el interés por su entorno, también favorecen los recuerdos de la vivencia marcada por un mantenimiento y orientación de valores a lo largo de la vida que ha tenido el adulto mayor.

El trabajo de nuestra residencia está dirigido a la observación y análisis de los profundos cambios que se están produciendo entorno a la tercera edad, por eso, la capacidad de disfrutar el tiempo libre, de relacionarse con una mayor calidad de vida y con la posibilidad de alcanzar una mayor edad.

Con estos antecedentes, y tomando en consideración que uno de los accionistas es propietario de un terreno, ubicado en la Urbanización Lago de Capeira, en donde existe la ecología, ambiente natural y facilidad de acceso, pensamos que es el lugar idóneo para desarrollar nuestro proyecto, construyendo, una residencia especializada que proporciona alojamiento permanente o temporal y atención asistencial, integral y continua a adultos mayores, con capacidad funcional o semifuncional que por alguna circunstancia no pueden permanecer en su hogar.

Las razones principales que nos han llevado a desarrollar el proyecto "Residencia los Abuelos" en el Ecuador son:

- La escasa oferta de servicio de residencias geriátricas en el País.

- La urgente necesidad de que el anciano viva mejor dentro de un diseño arquitectónico integrador.
- Que sienta que la mayor parte de su tiempo, su forma de vida sea autónoma y que este socialmente integrado
- Evitar que al envejecer le sea menos traumático mudarse.
- La creación de una demanda importante de servicios especializados dentro de un hábitat estimulante y seguro para la vejez.

El centro dispondrá en todas sus zonas de las soluciones funcionales de diseño y rotacionales que permitan a los residentes la libre circulación, aún de los que tengan movilidad reducida (ayudas en pasillos y baños, rampas para los que se movilizan en sillas de rueda).

El centro contará con todos los servicios básicos:

- Agua potable, con presión adecuada, procedente del abastecimiento público.
- Agua caliente en dispositivos sanitarios
- Aire acondicionado en todas sus áreas, con controles que permitan a los usuarios poner sus habitaciones en la temperatura de acuerdo a sus preferencias.
- Evacuación de aguas a la red municipal de saneamiento.
- Energía eléctrica: Instalación con toma de tierra, mecanismos, puntos de fuerza y de iluminación, sistema de iluminación y señalización de emergencia.
- Instalación telefónica en todas las habitaciones, aparatos de TV conectados a antena y en las unidades de uso común destinadas al descanso.
- Instalación contra incendios.
- Sistema de auxilio en las habitaciones, conectados con puestos de control.

## CAPITULO II

### 2.1 PLANEACION ESTRATEGICA CORPORATIVA

El ser pioneros en la implementación de este servicio en la ciudad de Guayaquil, ha hecho que nuestros planes de acción estén encaminados a:

- Desarrollar este mercado inexplorado en la ciudad de Guayaquil
- Brindar atención con personal especializado e idóneo para atender a adultos mayores
- Ser capaz de comunicarse con el paciente de edad
- Tener una actitud de optimismo en el cuidado del residente
- Ser capaz de evaluar los aspectos físicos, mentales, sociales y funcionales de los residentes.
- Ser capaz de construir un plan de manejo para los problemas identificados, haciendo uso apropiado de los recursos médicos y paramédicos disponibles en la residencia.
- Prevenir la pérdida de independencia del residente.
- Evitar la depresión del adulto mayor.
- Atender a todo el colectivo de la tercera edad o sus familiares, los cuales dispongan de medios para hacer frente al costo de la residencia, siendo el precio variable, dependiendo del paquete de servicios escogido para el residente.

- Desarrollar actividades que estimulen al residente a disfrutar la vida, y que los haga sentirse útiles y capaces de hacer las cosas por ellos mismos.
- Ofrecer alternativas de estancias o permanencias, tanto temporales como permanentes, de acuerdo a las necesidades de los clientes.

Todos nuestros planes y proyectos , conllevan la idea fundamental de hacer la "Residencia los Abuelos" un centro especializado en adultos mayores, con capacidad funcional y semifuncional, donde tendrán la mejor atención y todos los servicios que necesite para disfrutar los mejores momentos que aún están por llegar, haciendo de este centro su verdadero hogar.

Estamos seguros que la edad, no es necesariamente sinónimo de enfermedad, y que determinados problemas en el adulto mayor pueden ser superados con la adecuada prevención, tratamiento y aprendizaje

Los servicios que se ofrecerán en la Residencia, van dirigidos a todo el colectivo de la tercera edad, que dispongan de medios o ingresos propios, ó que tengan familiares que estarían dispuestos a asumir el costo de la residencia.

Nuestro objetivo prioritario es buscar **una penetración rápida** en el mercado, basada en promociones, precios competitivos y de una serie de programas a desarrollarse que harán que el residente se sienta confortable y más que nada como en su casa, ya se trate de una estadía temporal ó permanente.

La escasa competencia comparada con la calidad del servicio, nos permitirá ganar una alta participación en el mercado, basada exclusivamente en la calidad

del servicio que ofrecemos y que hará la diferencia en relación a los hospicios; y casas asistenciales que actualmente existen en el medio.

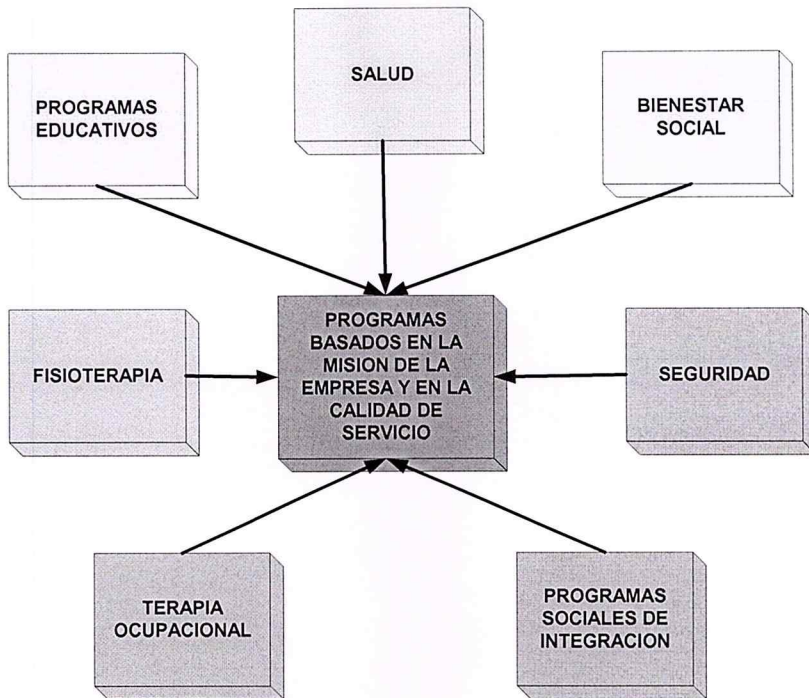
Conocemos que la cultura de nuestro medio hace que se mire a las residencias geriátricas como un castigo o expresión de desamor por parte de los familiares ya que supuestamente abandonan al cuidado de terceros a sus seres queridos por haber llegado a la vejez y constituirse en una "carga familiar". Por esto ofrecemos diferentes alternativas en relación al tipo de permanencia que desee seleccionar el familiar o el adulto mayor.

Es por esto las alternativas que ofrecemos en relación al tipo de permanencia que desee seleccionar el familiar ó el adulto mayor. Serán los comentarios de nuestros clientes temporales, los que acrediten y hagan extensivo la existencia de nuestra residencia.

Los precios serán variables, de acuerdo, al resultado de la valoración del residente al momento de su ingreso, y variará dependiendo de su capacidad funcional y sicológica, así como del tipo de habitación que escoja el residente ó sus familiares, los mismos se explican detalladamente en el capítulo VII

Los factores detallados a continuación han sido considerados para el desarrollo de este proyecto.

Gráfico # 2.1



Los directivos de la empresa, teniendo bien claro cuales son nuestras metas y objetivos a corto y largo plazo, han decidido adecuar los recursos de la organización a las oportunidades de mercado , por lo que se ha empezado creando una **visión compartida** , y estableciendo cuál será la **Misión** de la empresa.

## 2.2 VISION



“ Ser en 5 años ó menos el centro residencial para adultos mayores, con mayor prestigio en el mercado, identificado por la honorabilidad, capacidad profesional, de su personal y por el contenido de sus programas que han sido desarrollados inspirados en las nuevas tendencias y cambios culturales, y que han servido para comprobar que se puede trabajar para evitar el deterioro intelectual, proporcionando experiencias de aprendizaje a las personas mayores manteniendo un entorno rico y estimulante”.

### 2.3.- MISION



- Facilitar a los adultos mayores a entender la vida como una vivencia de disfrute, recreación y libertad, en el pleno desarrollo de las potencialidades del ser humano para su realización y mejoramiento de la calidad de vida individual y social, mediante proceso de acción participativa y dinámica y con la práctica de actividades físicas, intelectuales y de esparcimiento.



- Ofrecer una diversificación de servicios, con personal especializado calificado que permitan a los residentes no sólo satisfacer todas sus necesidades sino sentirse a gusto con las actividades recreacionales y de integración desarrolladas en la residencia.

#### 2.4.- FILOSOFIA DE LA EMPRESA

Nuestra cultura interna organizacional ó filosofía empresarial la hemos basado en las 5 Cs:

- **Confianza.-** La acción del Centro Residencial, debe fundarse en el establecimiento de relaciones de confianza, basadas en la transparencia, verdad y cooperación mutua de todos sus miembros.
- **Compromiso.-** Todas las personas que trabajan para el Centro Residencial, tienen claramente definida sus funciones, por lo tanto están conscientes que deben asumir sus compromisos delimitando claramente las responsabilidades y fortaleciendo el trabajo cooperativo.
- **Comunicación.-** La comunicación interna debe ser fluída, y considerada como un espacio de participación y coordinación en el trabajo diario,
- **Constancia.-** Si queremos que nuestra visión se haga realidad, estamos conscientes, que con mayor razón aún tratándose nuestros

clientes personas adultas mayores, la paciencia y la perseverancia son claves en el desarrollo de nuestras actividades.

- **Calidad.-** La calidad en el servicio, es la esencia misma, de la existencia de la residencia. Constituye la clave para que nuestros clientes nos prefieran y logremos la fidelización con ellos

Por consiguiente nuestra filosofía es:

**“SER FACILITADORES DE SERVICIOS DE CALIDAD QUE SATISFAGAN TODAS LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES, DENTRO DE UN AMBIENTE DE CONSTANTE INNOVACION”.**

## **2.5.- OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

La dinámica de competitividad de nuestra empresa ha considerado oportuno definir como sus objetivos estratégicos; los siguientes:

### ➤ **2.5.1 Ser líderes en el Mercado**

Ser el primer Centro Residencial de adultos mayores en la Región Costa, aprovechando la ventaja que tenemos de que no existen residencias con servicios similares a los que ofrecerá la “Residencia Los abuelos”.

Las alternativas de servicio que existen en el mercado son los asilos y pensionados, cuyo mercado objetivo son personas indigentes, o de clase

media baja y sus paquetes de servicios son más limitados y no tienen el enfoque precisamente de confort para sus usuarios.

Para esto la estrategia de servicio que se utilizará a través de los diferentes programas recreacionales, sociales, de integración y de terapia ocupacional que ofrece la Residencia, constituirá la diferencia con el servicio que ofrecen las otras instituciones, por el valor agregado que contempla la innovación constante de los mismos, convirtiendo en esta forma el servicio como el elemento estratégico de mayor competitividad.

➤ **2.5.2. Lograr retorno sobre la Inversión.- Posición Financiera**

Nuestro objetivo es alcanzar un retorno sobre la inversión a cinco años mayor a 5,52%, a 7 años mayor al 15,68% y a 10 años superior al 22,27%

➤ **2.5.3. Lograr la Retención y la Repetición de los Clientes.**

Nuestra meta es lograr que mínimo el 80% de los residentes que utilizan los servicios de la residencia, se conviertan en usuarios de la estancia permanente.

➤ **2.5.4 Penetración de Mercado.**

El objetivo es lograr que el 50% de la población de adultos mayores entre 60 y 80 años, de la Región Costa, prefieran nuestros servicios.

Para esto hemos considerado oportuno tomar este segmento de la población y clasificarlo de acuerdo al estilo de vida, a la psicografía, y al poder adquisitivo.

**Estilo de Vida.-** Lo consideramos importante ya que influye en el comportamiento o patrón de conducta de los potenciales residentes.

**Psicografía.-** Para poder analizar y explicar cuantitativamente el comportamiento de comunicación, compra, y consumo de personas que pertenecen a la clase media alta, a quienes la tranquilidad, la atención profesional y especializada del personal altamente capacitado de la residencia, llene sus expectativas.

#### **2.5.5 Enfatizar la Calidad del Servicio.**

Este objetivo implica una capacitación constante y actualizada al personal. Para esto llevaremos un control que me permita evaluar que el monto invertido en capacitación del personal, debe recuperarse a través de un impacto en los ingresos provenientes de innovaciones a los servicios, los mismos que en determinadas circunstancias no sólo deberían limitarse al servicio dentro de la residencia, sino fuera de ella.

Consideramos importante no sólo que nuestros clientes conozcan claramente el nivel de calidad y servicio que pueden esperar, sino también lo importante que es el cumplimiento de dicho nivel, de tal forma que la diferencia entre el beneficio esperado y la realidad sean mínimas.

La tendencia moderna es tratar el servicio como un producto, abandonando la idea del servicio como función delegada. Estamos conscientes que para mantener alta calidad, el servicio debe ser administrado y dirigido con eficiencia.

Por lo tanto, la calidad de nuestros servicios será antes, durante y después de la venta de nuestros paquetes de servicios que ofrezcan las diferentes estancias a sus residentes, altamente reconocidos en el mercado.

## **CAPITULO 1**

### **I.- NATURALEZA DEL PROYECTO**

#### **1.1.INTRODUCCION**

Hay tres cosas en la vida que no pueden ser logradas por ningún hombre:

- No enfermarse teniendo un cuerpo que se enferma,
- No envejecer teniendo un cuerpo que envejece, y
- No morir siendo mortal.

Estos tres hechos siguen siendo indiscutibles, a pesar de los grandes logros de la ciencia médica en el tratamiento de enfermedades y traumatismos. De cualquier forma, nuestra expectativa de vida ha aumentado, y cada día aumenta más. Uno de los grandes retos que afronta la Humanidad es cómo envejecer sin tantas penurias, sino con dignidad, ¿y por qué no? , siendo felices.

La generalización del envejecimiento constituye un fenómeno social sin precedentes. Las personas mayores serán uno de los grupos más numerosos en todas las poblaciones con necesidades concretas.

El envejecimiento puede significar una fase del desarrollo humano, donde se viven experiencias nuevas y creativas. En estas fases críticas de la vida, hay que aprender otra vez a marcarse nuevos objetivos y a encontrar nuevos niveles de satisfacción.

Envejecer adecuadamente significa utilizar y disfrutar de todas las posibilidades que existen en la propia persona y en el entorno social, sabiendo aceptar las propias limitaciones, la disminución de las fuerzas y la necesidad de ser ayudado, sin perder la independencia y la autodeterminación, tanto como sea posible

El concepto de la vejez es muy relativo. En algunos países en desarrollo se considera vieja una persona de 40 ó 45 años, mientras que en los países industrializados una persona de esa edad está en la plenitud de su vida. En aquellos países cuyo desarrollo histórico ha logrado una economía más ventajosa, la vejez comienza a la edad de 70 años. Cada vez más la vejez se define no tanto por la edad cronológica de la persona cuanto por el papel que está desempeñando dentro de la familia y de la sociedad.

No se puede considerar los problemas de la vejez aisladamente, ya que son parte integral del sistema. El desarrollo económico y social repercute directamente sobre la esperanza de vida de la población. En Cuba es de 70 años; en los Estados Unidos, 72 años; mientras que en Haití y Bolivia es de 47 años.

En el Ecuador, según el INEC, un organismo estatal, la esperanza de vida es aproximadamente 71. El Estado contribuye a dicho desarrollo al proveer las condiciones para que toda la población pueda gozar de buena salud, educación, de un trabajo que satisfaga las aptitudes y aspiraciones de la persona, y una economía que le permita cultivar sus talentos, gustos y habilidades. La realización personal de todos los miembros de la población redundará en beneficio de toda la sociedad.

En nuestro país, no existe una política estatal frente a los problemas del envejecimiento y no hay prácticamente organismos públicos que se dediquen al cuidado de los ancianos abandonados ó imposibilitados, y menos aún que establezcan políticas de nutrición, ejercicio físico, inmunización, transporte, seguridad personal, servicios médicos y de rehabilitación de la tercera edad. Las actividades sociales predominantes en el mundo actual destacan como valores: la energía, la salud, la belleza física y niegan el valor de las personas de edad.

Sería de gran provecho para toda la sociedad mantener productivos sus miembros decanos que todavía conservan la plenitud de sus facultades y aptitudes y que pueden aportar con su experiencia, memoria y creatividad. "La sociedad debe adoptar programas que tengan en cuenta no sólo las necesidades físicas y materiales, sino también las psicológicas y espirituales para- integrar permanentemente a las personas de edad y permitir una vida plena para ellos.

Basado en lo anterior, visualizamos la necesidad de crear una residencia para adultos mayores que fueron personas activas durante su vida, y que habiendo llegado a su etapa de madurez, disponen de una capacidad económica que les permita costearse parcial o totalmente la permanencia en un lugar que les brinde el confort agradable y necesario , con atención de profesionales gerontólogos, y cuyo único objetivo es velar por su seguridad emocional, nutricional, y física sin causar molestias a sus seres queridos, ya que no quieren ser considerados como "carga" ó "problema" que les impida poder atender con tranquilidad sus actividades cotidianas.

Las residencias geriátricas se consolidan como un recurso indispensable para una asistencia de calidad a personas mayores con demandas específicas.



## 1.2 NOMBRE DE LA EMPRESA



La razón social de la empresa será **“RESIDENCIA LOS ABUELOS”**

Estará ubicada en el KM 22 Vía a Daule.

Urbanización Lago de Capeira

Fecha Aproximada de Inicio de ejecución del proyecto: Abril/ 2006

Accionistas Principales: Eco. Esperanza Sánchez de Bajaña; Ing. Ma. Belén Del Salto Díaz; Ing. Roberto Acosta Povea.

## 1.2. DESCRIPCION DE LA EMPRESA

Hemos decidido crear un centro residencial en donde se proporcione una atención integral a personas mayores que por motivos de dependencia física o psíquica o, por causas sociales, no pueden estar en su domicilio.

Evitarle al adulto mayor el tener que desplazarse a lugares distantes a sus domicilios para conseguir beneficios, como el estar acompañado o que lo

atiendan. Este tipo de rotación o el permanecer solo en casa; causa un deterioro rápido debido a que se deprime con mayor facilidad.

Esta residencia tiene un programa que propone la atención al adulto mayor, logrando una mejor calidad de vida, para evitar que el miedo a ser viejo acelere el envejecimiento. Hay que cambiar ese punto de vista, combatiendo esto con un entrenamiento físico y mental intensivo, ya que la actividad intelectual y el interés por su entorno, también favorecen los recuerdos de la vivencia marcada por un mantenimiento y orientación de valores a lo largo de la vida que ha tenido el adulto mayor.

El trabajo de nuestra residencia está dirigido a la observación y análisis de los profundos cambios que se están produciendo entorno a la tercera edad, por eso, la capacidad de disfrutar el tiempo libre, de relacionarse con una mayor calidad de vida y con la posibilidad de alcanzar una mayor edad.

Con estos antecedentes, y tomando en consideración que uno de los accionistas es propietario de un terreno, ubicado en la Urbanización Lago de Capeira, en donde existe la ecología, ambiente natural y facilidad de acceso, pensamos que es el lugar idóneo para desarrollar nuestro proyecto, construyendo, una residencia especializada que proporciona alojamiento permanente o temporal y atención asistencial, integral y continua a adultos mayores, con capacidad funcional o semifuncional que por alguna circunstancia no pueden permanecer en su hogar.

Las razones principales que nos han llevado a desarrollar el proyecto "Residencia los Abuelos" en el Ecuador son:

- La escasa oferta de servicio de residencias geriátricas en el País.

- La urgente necesidad de que el anciano viva mejor dentro de un diseño arquitectónico integrador.
- Que sienta que la mayor parte de su tiempo, su forma de vida sea autónoma y que este socialmente integrado
- Evitar que al envejecer le sea menos traumático mudarse.
- La creación de una demanda importante de servicios especializados dentro de un hábitat estimulante y seguro para la vejez.

El centro dispondrá en todas sus zonas de las soluciones funcionales de diseño y rotacionales que permitan a los residentes la libre circulación, aún de los que tengan movilidad reducida (ayudas en pasillos y baños, rampas para los que se movilizan en sillas de rueda).

El centro contará con todos los servicios básicos:

- Agua potable, con presión adecuada, procedente del abastecimiento público.
- Agua caliente en dispositivos sanitarios
- Aire acondicionado en todas sus áreas, con controles que permitan a los usuarios poner sus habitaciones en la temperatura de acuerdo a sus preferencias.
- Evacuación de aguas a la red municipal de saneamiento.
- Energía eléctrica: Instalación con toma de tierra, mecanismos, puntos de fuerza y de iluminación, sistema de iluminación y señalización de emergencia.
- Instalación telefónica en todas las habitaciones, aparatos de TV conectados a antena y en las unidades de uso común destinadas al descanso.
- Instalación contra incendios.
- Sistema de auxilio en las habitaciones, conectados con puestos de control.

## CAPITULO II

### 2.1 PLANEACION ESTRATEGICA CORPORATIVA

El ser pioneros en la implementación de este servicio en la ciudad de Guayaquil, ha hecho que nuestros planes de acción estén encaminados a:

- Desarrollar este mercado inexplorado en la ciudad de Guayaquil
- Brindar atención con personal especializado e idóneo para atender a adultos mayores
- Ser capaz de comunicarse con el paciente de edad
- Tener una actitud de optimismo en el cuidado del residente
- Ser capaz de evaluar los aspectos físicos, mentales, sociales y funcionales de los residentes.
- Ser capaz de construir un plan de manejo para los problemas identificados, haciendo uso apropiado de los recursos médicos y paramédicos disponibles en la residencia.
- Prevenir la pérdida de independencia del residente.
- Evitar la depresión del adulto mayor.
- Atender a todo el colectivo de la tercera edad o sus familiares, los cuales dispongan de medios para hacer frente al costo de la residencia, siendo el precio variable, dependiendo del paquete de servicios escogido para el residente.

- Desarrollar actividades que estimulen al residente a disfrutar la vida, y que los haga sentirse útiles y capaces de hacer las cosas por ellos mismos.
- Ofrecer alternativas de estancias o permanencias, tanto temporales como permanentes, de acuerdo a las necesidades de los clientes.

Todos nuestros planes y proyectos , conllevan la idea fundamental de hacer la "Residencia los Abuelos" un centro especializado en adultos mayores, con capacidad funcional y semifuncional, donde tendrán la mejor atención y todos los servicios que necesite para disfrutar los mejores momentos que aún están por llegar, haciendo de este centro su verdadero hogar.

Estamos seguros que la edad, no es necesariamente sinónimo de enfermedad, y que determinados problemas en el adulto mayor pueden ser superados con la adecuada prevención, tratamiento y aprendizaje

Los servicios que se ofrecerán en la Residencia, van dirigidos a todo el colectivo de la tercera edad, que dispongan de medios o ingresos propios, ó que tengan familiares que estarían dispuestos a asumir el costo de la residencia.

Nuestro objetivo prioritario es buscar **una penetración rápida** en el mercado, basada en promociones, precios competitivos y de una serie de programas a desarrollarse que harán que el residente se sienta confortable y más que nada como en su casa, ya se trate de una estadía temporal ó permanente.

La escasa competencia comparada con la calidad del servicio, nos permitirá ganar una alta participación en el mercado, basada exclusivamente en la calidad

del servicio que ofrecemos y que hará la diferencia en relación a los hospicios; y casas asistenciales que actualmente existen en el medio.

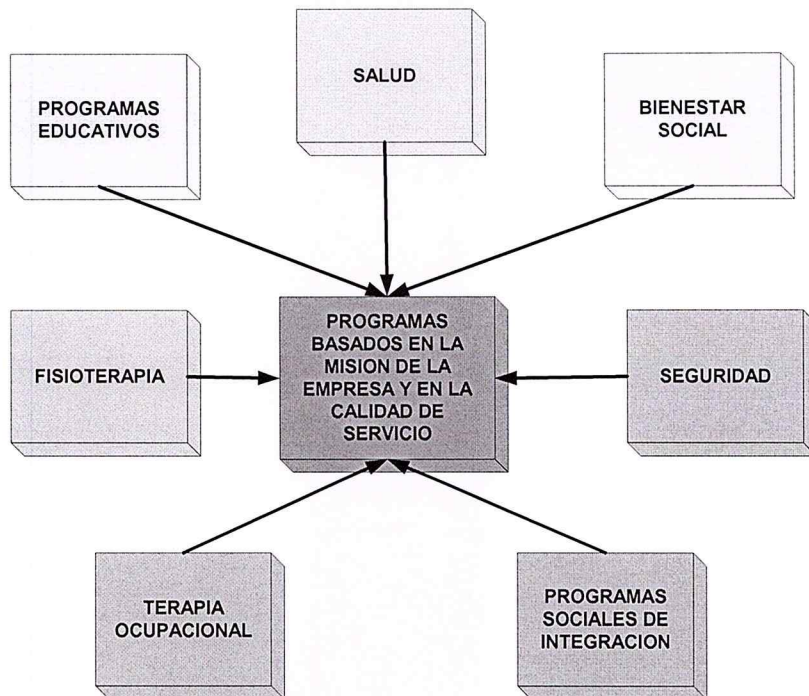
Conocemos que la cultura de nuestro medio hace que se mire a las residencias geriátricas como un castigo o expresión de desamor por parte de los familiares ya que supuestamente abandonan al cuidado de terceros a sus seres queridos por haber llegado a la vejez y constituirse en una "carga familiar". Por esto ofrecemos diferentes alternativas en relación al tipo de permanencia que desee seleccionar el familiar o el adulto mayor.

Es por esto las alternativas que ofrecemos en relación al tipo de permanencia que desee seleccionar el familiar ó el adulto mayor. Serán los comentarios de nuestros clientes temporales, los que acrediten y hagan extensivo la existencia de nuestra residencia.

Los precios serán variables, de acuerdo, al resultado de la valoración del residente al momento de su ingreso, y variará dependiendo de su capacidad funcional y psicológica, así como del tipo de habitación que escoja el residente ó sus familiares, los mismos se explican detalladamente en el capítulo VII

Los factores detallados a continuación han sido considerados para el desarrollo de este proyecto.

Gráfico # 2.1



Los directivos de la empresa, teniendo bien claro cuales son nuestras metas y objetivos a corto y largo plazo, han decidido adecuar los recursos de la organización a las oportunidades de mercado , por lo que se ha empezado creando una **visión compartida** , y estableciendo cuál será la **Misión** de la empresa.

## 2.2 VISION



“ Ser en 5 años ó menos el centro residencial para adultos mayores, con mayor prestigio en el mercado, identificado por la honorabilidad, capacidad profesional, de su personal y por el contenido de sus programas que han sido desarrollados inspirados en las nuevas tendencias y cambios culturales, y que han servido para comprobar que se puede trabajar para evitar el deterioro intelectual, proporcionando experiencias de aprendizaje a las personas mayores manteniendo un entorno rico y estimulante”.

### 2.3.- MISION



- Facilitar a los adultos mayores a entender la vida como una vivencia de disfrute, recreación y libertad, en el pleno desarrollo de las potencialidades del ser humano para su realización y mejoramiento de la calidad de vida individual y social, mediante proceso de acción participativa y dinámica y con la práctica de actividades físicas, intelectuales y de esparcimiento.



- Ofrecer una diversificación de servicios, con personal especializado calificado que permitan a los residentes no sólo satisfacer todas sus necesidades sino sentirse a gusto con las actividades recreacionales y de integración desarrolladas en la residencia.

#### 2.4.- FILOSOFIA DE LA EMPRESA

Nuestra cultura interna organizacional ó filosofía empresarial la hemos basado en las 5 Cs:

- **Confianza.-** La acción del Centro Residencial, debe fundarse en el establecimiento de relaciones de confianza, basadas en la transparencia, verdad y cooperación mutua de todos sus miembros.
- **Compromiso.-** Todas las personas que trabajan para el Centro Residencial, tienen claramente definida sus funciones, por lo tanto están conscientes que deben asumir sus compromisos delimitando claramente las responsabilidades y fortaleciendo el trabajo cooperativo.
- **Comunicación.-** La comunicación interna debe ser fluída, y considerada como un espacio de participación y coordinación en el trabajo diario,
- **Constancia.-** Si queremos que nuestra visión se haga realidad, estamos conscientes, que con mayor razón aún tratándose nuestros

clientes personas adultas mayores, la paciencia y la perseverancia son claves en el desarrollo de nuestras actividades.

- **Calidad.-** La calidad en el servicio, es la esencia misma, de la existencia de la residencia. Constituye la clave para que nuestros clientes nos prefieran y logremos la fidelización con ellos

Por consiguiente nuestra filosofía es:

**“SER FACILITADORES DE SERVICIOS DE CALIDAD QUE SATISFAGAN TODAS LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES, DENTRO DE UN AMBIENTE DE CONSTANTE INNOVACION”.**

## **2.5.- OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

La dinámica de competitividad de nuestra empresa ha considerado oportuno definir como sus objetivos estratégicos; los siguientes:

### ➤ **2.5.1 Ser líderes en el Mercado**

Ser el primer Centro Residencial de adultos mayores en la Región Costa, aprovechando la ventaja que tenemos de que no existen residencias con servicios similares a los que ofrecerá la “Residencia Los abuelos”.

Las alternativas de servicio que existen en el mercado son los asilos y pensionados, cuyo mercado objetivo son personas indigentes, o de clase

media baja y sus paquetes de servicios son más limitados y no tienen el enfoque precisamente de confort para sus usuarios.

Para esto la estrategia de servicio que se utilizará a través de los diferentes programas recreacionales, sociales, de integración y de terapia ocupacional que ofrece la Residencia, constituirá la diferencia con el servicio que ofrecen las otras instituciones, por el valor agregado que contempla la innovación constante de los mismos, convirtiendo en esta forma el servicio como el elemento estratégico de mayor competitividad.

➤ **2.5.2. Lograr retorno sobre la Inversión.- Posición Financiera**

Nuestro objetivo es alcanzar un retorno sobre la inversión a cinco años mayor a 5,52%, a 7 años mayor al 15,68% y a 10 años superior al 22,27%

➤ **2.5.3. Lograr la Retención y la Repetición de los Clientes.**

Nuestra meta es lograr que mínimo el 80% de los residentes que utilizan los servicios de la residencia, se conviertan en usuarios de la estancia permanente.

➤ **2.5.4 Penetración de Mercado.**

El objetivo es lograr que el 50% de la población de adultos mayores entre 60 y 80 años, de la Región Costa, prefieran nuestros servicios.

Para esto hemos considerado oportuno tomar este segmento de la población y clasificarlo de acuerdo al estilo de vida, a la psicografía, y al poder adquisitivo.

**Estilo de Vida.-** Lo consideramos importante ya que influye en el comportamiento o patrón de conducta de los potenciales residentes.

**Psicografía.-** Para poder analizar y explicar cuantitativamente el comportamiento de comunicación, compra, y consumo de personas que pertenecen a la clase media alta, a quienes la tranquilidad, la atención profesional y especializada del personal altamente capacitado de la residencia, llene sus expectativas.

#### **2.5.5 Enfatizar la Calidad del Servicio.**

Este objetivo implica una capacitación constante y actualizada al personal. Para esto llevaremos un control que me permita evaluar que el monto invertido en capacitación del personal, debe recuperarse a través de un impacto en los ingresos provenientes de innovaciones a los servicios, los mismos que en determinadas circunstancias no sólo deberían limitarse al servicio dentro de la residencia, sino fuera de ella.

Consideramos importante no sólo que nuestros clientes conozcan claramente el nivel de calidad y servicio que pueden esperar, sino también lo importante que es el cumplimiento de dicho nivel, de tal forma que la diferencia entre el beneficio esperado y la realidad sean mínimas.

La tendencia moderna es tratar el servicio como un producto, abandonando la idea del servicio como función delegada. Estamos conscientes que para mantener alta calidad, el servicio debe ser administrado y dirigido con eficiencia.

Por lo tanto, la calidad de nuestros servicios será antes, durante y después de la venta de nuestros paquetes de servicios que ofrezcan las diferentes estancias a sus residentes, altamente reconocidos en el mercado.

## **CAPITULO 3:**

### **ANALISIS DEL ENTORNO O ESTUDIO DE MERCADO**

Por el evidente aumento del número o parámetro de personas mayores y muy mayores dentro de la población que cada vez es más evidente debido al aumento de su promedio de vida, se han estudiado con exactitud sus procesos de desarrollo biológico y psíquico, obteniéndose nuevos conocimientos en estos campos de la geriatría, lo cual ayuda en la atención debida que debe recibir el adulto mayor

Hablar de una relación de maltrato o abuso en la vejez por parte de la familia supone empezar a visualizar el poder en una relación de desequilibrio, en un proceso de inversión. En donde los padres, desde su condición de cuidadores de los hijos pasan a depender de alguna forma o medida de ellos.

Como una de las posibles respuestas a la imposibilidad familiar de contener y cuidar a sus viejos vemos la necesidad de crear una residencia geriátrica.

El reconocimiento de estos cambios, así como de los problemas que estos generan, nos permite ofrecer un amplio abanico de soluciones.

Estas soluciones están orientadas no solamente para la tercera edad de nuestra ciudad de Guayaquil, sino que resuelve los problemas que se generan en las diversas familias de la ciudad y del país.

### **3.1 BARRERAS DE ENTRADA:**

- Se necesita de una inversión para lograr la construcción y equipos que permitan la funcionabilidad y movilidad de sus residentes.
- Falta de capital de trabajo, por lo necesitamos el financiamiento de un Banco local.
- Ninguno de los accionistas hemos realizado estudios de geriatría. Por consiguiente por falta de conocimientos técnicos dependemos de terceros
- El tipo de servicio que vamos a dar no nos permite aplicar economías de escala con los proveedores como medida de reducción de costos

### **3.2 BARRERAS DE SALIDA:**

- La inversión realizada
- Financiamiento o endeudamiento
- La parte humana en el sentido de dejar sin atención a los residentes

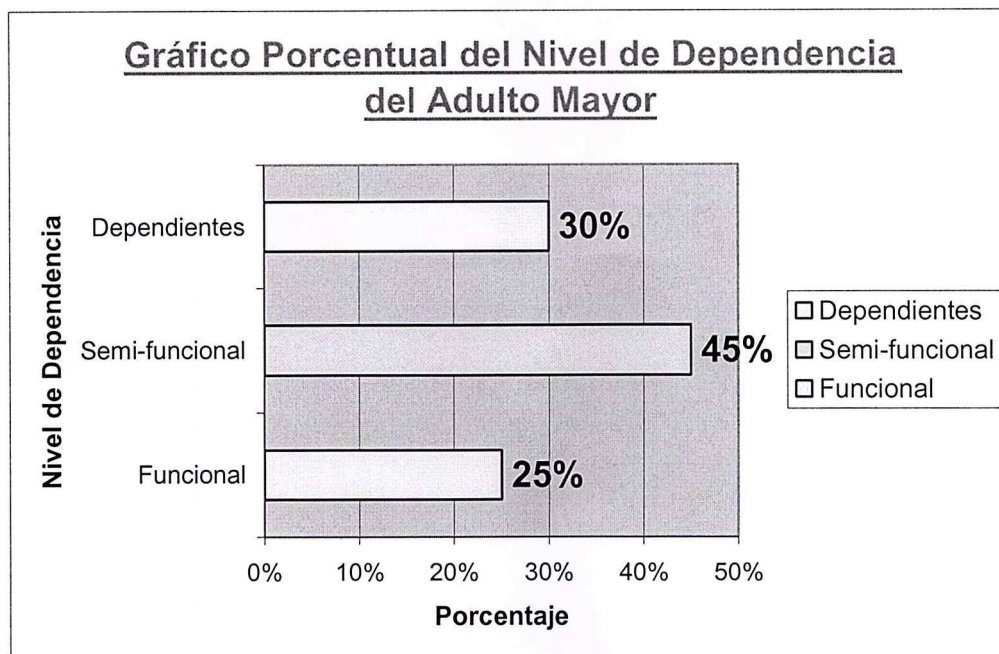
### **3.3 ANALISIS DE LA COMPETENCIA**

Como dijimos anteriormente en la Provincia del Guayas no existen residencias especializadas en geriatría con los objetivos similares a los de nuestro proyecto.

Así mismo, de lo observado en la competencia, del total de números de residentes, la mayor demanda del servicio corresponde a los semifuncionales como consta en el cuadro detallado a continuación Así mismo, de lo observado en la competencia, del total de números de residentes, la mayor demanda del

servicio corresponde a los semifuncionales como consta en el cuadro detallado a continuación

**GRAFICO 3.1 “NIVEL DE DEPENDENCIA”**



Sin embargo, a fin de darnos una idea concreta de cómo funcionan estos centros geriátricos, procedimos a visitar en Quito las dos únicas residencias geriátricas con servicios similares a los que queremos ofrecer en nuestro proyecto:

- La residencia del Rotary Club
- La residencia Geriátrica PLENITUD, Ciudad de la Alegría.

Las características de sus servicios son:



**Tabla # 3.1 “Oferta de Servicios de la Competencia”**

TIPOS DE SERVICIOS	ROTARY CLUB	PLENITUD. Ciudad de la Alegría	RESIDENCIA LOS ABUELOS
Estancias Permanentes	X	X	X
Estancias temporales	X	X	X
Estancias Diurnas	-	-	X
Programas recreacionales; , ocupacionales; terapias físicas	X	X	X
Atención a pacientes funcionales;	X	X	X
Atención a pacientes semifuncionales.	X	X	X
Atención a pacientes totalmente dependientes	X	X	X

Así por ejemplo hemos determinado que la innovación en nuestro servicio en relación a lo que ofrecen las dos residencias en la ciudad de Quito, es que nosotros vamos a iniciar recibiendo solo a residentes con capacidades funcionales y semifuncionales, con permanencias diurnas y temporales. Mientras que las residencias en Quito reciben adicionalmente a residentes con cuidados especializados. Es decir, que están con enfermedades irreversibles, o en etapa terminal, así como también a aquellos residentes que se encuentran en etapa post operatoria.

En relación al tipo de Publicidad y marketing que utiliza la Residencia Geriátrica “Plenitud”, indicaron que no lo necesitan. Sólo para el lanzamiento hicieron marketing directo y publicidad en periódicos y revistas.

Actualmente tienen clientes en cola por entrar a la residencia cuando haya cupo.

Es por esto que han tomado la decisión de ampliarse

Sobre el sistema de evaluación ó control de la calidad de sus servicios, indicaron que no tienen un Proceso de control ó evaluación específico. Ellos miden la satisfacción del cliente en función al número de reclamos, y al hecho que los residentes no quieren salir ó dejar la Residencia.

TIPO DE HABITACION	“Plenitud”			“Rotary Club”			“Los Abuelos”		
	F	SF	CE	F	SF	CE	F	SF	CE
Individual	400	450	500	410	450	480	450	500	-
Doble	350	400	450	350	400	450	400	450	-
Triple	250	300	380	250	280	320	-	-	-
Cuádruple	-	-	-	230	260	300	350	400	-
Séxtuple	210	250	280	210	250	280	-	-	-

\* En caso que los residentes necesiten la atención de una enfermera exclusiva, tendrán que pagar un costo adicional que fluctúan entre US \$ 150 y US \$ 180. Este valor no incluye comida.

En relación a los precios que cobra la competencia, pudimos observar que se encuentran clasificados en los siguientes rangos:

F = Funcionales

SF = Semifuncionales

CE = Cuidados especiales o Totalmente dependientes

Por lo que la política de la empresa definió establecer nuestros precios aplicando el mismo criterio y considerando que la atención a los pacientes semifuncionales demanda la inversión de valores agregados en su atención.

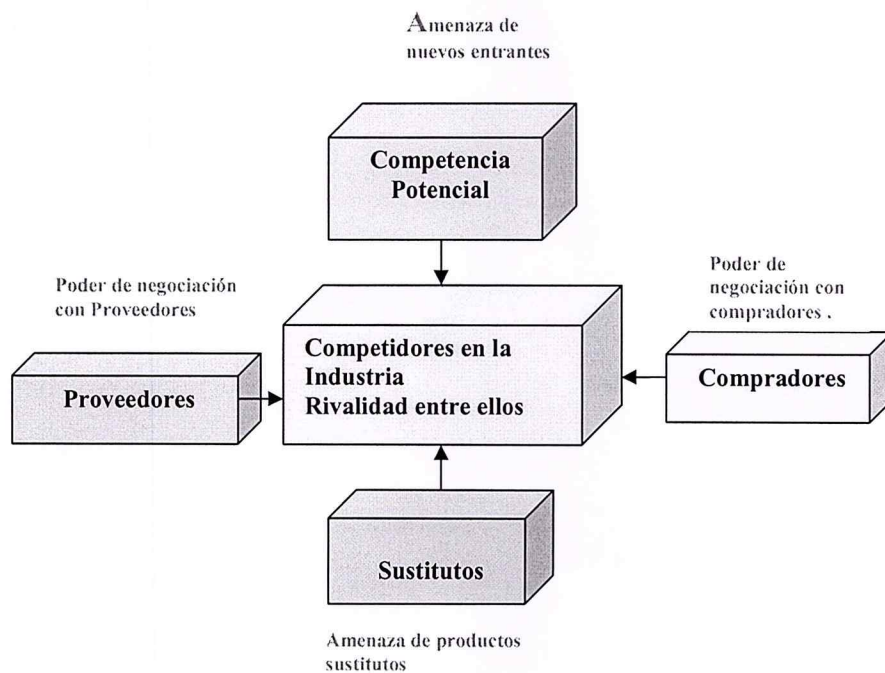
También hemos considerado oportuno visitar las páginas web, de los servicios que ofrecen estos tipos de Centros Gerontológicos en Europa, Argentina, para hacernos una idea de sus formas de comercialización, sistemas de pago utilizados, los diseños más acertados, el catálogo de productos que ofrecen y tomar nota de sus aciertos, lo que parece y no parece funcionar.

Así por ejemplo hemos determinado que la innovación en nuestro servicio en relación a lo que ofrecen las dos residencias en la ciudad de Quito, es que nosotros vamos a iniciar recibiendo solo a residentes con capacidades funcionales y semifuncionales, con permanencias diurnas y temporales. Mientras que las residencias en Quito reciben adicionalmente a residentes con cuidados especializados. Es decir, que están con enfermedades irreversibles, o en etapa terminal, así como también a aquellos residentes que se encuentran en etapa post operatoria.

### 3.4 LAS CINCO FUERZAS DE PORTER

Un enfoque muy popular utilizado para la planificación de la estrategia corporativa es el propuesto por Michael Porter, el mismo que indica que existen cinco fuerzas que determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado o de algún segmento de éste. Es decir, las empresas debemos siempre evaluar los objetivos y los recursos frente a éstas cinco fuerzas que rigen la competencia industrial.

Gráfico N° 3.1 Las 5 fuerzas de Porter



### **3.4.1.- Amenaza de entrada de nuevos competidores.- Competencia Potencial:**

Las fuentes de ventajas tradicionales ya no proporcionan seguridad a largo plazo. Las barreras tradicionales de entrada al mercado están siendo abatidas por jugadores hábiles y rápidos.

La globalización y el cambio tecnológico están creando nuevas formas de competencia. La desregularización está cambiando las reglas de la competencia en muchas industrias. Los mercados se están volviendo más complejos e impredecibles, los flujos de información en un mundo fuertemente interconectado le está permitiendo a las empresas detectar y reaccionar frente a los competidores mucho más rápidamente.

Toda esta presión de competencia acelerada, hace que el proceso de valoración de la población económicamente activa, sea más exigente y que las grandes empresas y multinacionales apliquen las economías de escalas para reducción de sus costos fijos.

Si bien es cierto el segmento no es muy atractivo, en cuanto se refiere a lidiar con adultos mayores y sobre todo con dependencia funcional, la tendencia es invertir en segmentos especializados en adultos mayores cuya atención no involucre invertir en valores agregados.

### **3.4.2 La rivalidad entre los competidores.**

La fortaleza de una estrategia está dada en saber anticiparnos y enfrentarnos a las maniobras y a las reacciones de los competidores y a los cambios en las demandas de los clientes a través del tiempo

Para nuestra empresa no será difícil ingresar y competir con otros proveedores de servicios sustitutos en vista que sus objetivos, metas, costos, campañas publicitarias, y nichos de mercados, son diferentes a los nuestros.

En la Provincia del Guayas seríamos la primera residencia privada especializada en Geriatría, es decir en atender a adultos mayores-

### **3.4.3 Poder de negociación de los proveedores**

Nuestros principales proveedores son los que nos dan el servicio de mantenimiento de la residencia y de alimentación de los residentes y personal de la misma. Es importante mencionar que la política de la empresa será tercerizar este servicio, definiendo previamente las condiciones del mismo.

De acuerdo a la experiencia de la competencia, estos dos rubros representan el 40% del total de gastos de la empresa-

### **3.4.4 Poder de negociación de los compradores**

Los compradores de nuestros servicios son los adultos mayores de 65 años en adelante con capacidad de pago propia, es decir que gocen de una jubilación ó tengan ingresos provenientes de sus inversiones.

También consideramos como nuestros compradores de servicios a los familiares de los adultos mayores, dispuestos a asumir los costos establecidos por la residencia, de acuerdo a la valoración del residente al momento de su ingreso.

### 3.4.5 Amenaza de ingreso de productos sustitutos

Si bien es cierto actualmente existen competidores sustitutos, es decir, como hemos dicho en párrafos anteriores, son casas asistenciales, sin ninguna especialización en adultos mayores ó en geriatría y sin programas que estimulen a sus clientes a sentirse útiles, productivos y más que nada motivándolos a vivir, esto no es un limitante para que puedan Fundaciones ó Instituciones con capacidad de inversión puedan incursionar en un proyecto similar.

Lo que más comúnmente se observa son casas familiares que reciben adultos mayores para cuidarlos, pero sin ningún valor agregado en sus servicios que no sea sólo el de cuidarlos.

Entre los principales productos sustitutos podemos mencionar:

**Tabla # 3.3 “Competidores Sustitutos”**

NOMBRE DE LA CASA ASISTENCIAL	TIPO DE ASISTENCIA		
	PUBLICA	PRIVADA	MIXTA
Corazón de Jesús			X
Hogar San José			X
Bien Público	X		
Asilo Belén		X	
Nuestro Señor de la Piedad			X
Clínica Hidrovo		X	
Casa del Hombre Doliente	X		

Ninguno de estos centros cuenta con los programas y talleres que representan el valor agregado en los servicios que constituyen la principal diferencia entre una Residencia Geriátrica, y un asilo de ancianos. Además de que la mayoría de ellas no cuentan con la infraestructura adecuada ni con la atención especializada para solventar los problemas sociales y sanitarios.

### **3.5 VENTAJAS COMPETITIVAS**

Podemos mencionar entre nuestras ventajas competitivas las siguientes:

- No existen competencias de este género
- La competencia más cercana e inmediatas son los hospicios.
- Mercado virgen con potencial para desarrollarlo.

Es de indicar que la situación económica que atraviesa el País, hace necesario la participación económica tanto del hombre como de la mujer en el hogar, existiendo en muchos casos la necesidad de guarderías para los niños menores de edad y de residencias geriátricas para dejar a los adultos mayores. Si a esto le sumamos el hecho que:

- 1 Los sistemas actuales de trabajo no tienen tareas que ofrecer cuando los individuos pierden sus energías.



- 2 Es cada vez mayor el número de personas que salen de la etapa productiva antes de considerárseles ancianos.
  
- 3 Los ingresos de una familia sean sustentados con el trabajo del padre y de la madre, y por ende en caso que éstas tengas familiares adultos mayores se vean limitados y no puedan hacerse cargo de los mismos por razones de espacio habitacional adecuado, del tiempo y cuidado que no les pueden dedicar por diversos factores.

Con el transcurrir del tiempo el concepto de “Residencias para Ancianos”, “Hospicios”, “Asilos”, ha evolucionado enormemente.

Desde los ancestrales Asilos y Cases de Misericordia, que acogían no sólo ancianos sino indigentes de todo tipo a modernas residencias geriátricas, se puede observar que la evolución conceptual ha sido profunda, debido no sólo al cambio en la dimensión de los Centros (menores en tamaño y # de camas), sino en la tendencia a la atención y al cuidado de un individuo más añoso, más dependiente, ya que ahora existe una mayor profesionalización y adecuación de plantilla y diversidad de servicios.

Podemos definir las Residencias Geriátricas, como un Centro Gerontológico abierto, de atención socio - sanitaria interprofesional, a personas mayores con algún grado de dependencia en régimen de estancia temporal o permanente.

De lo indicado en el capítulo 3, literal 3, podemos observar que la edad entre 60-80 años representa 5.73% de la población, y en la provincia del Guayas, existen pocos centros de atención geriátricas privadas.

En la provincia del Guayas, contamos con una población adultos mayores de 189.536 habitantes, y su distribución por edades la detallamos en el capítulo 3.3.

De lo investigado sólo existen 7 casas asistenciales para adultos mayores, en la ciudad de Guayaquil. El servicio que brindan los centros públicos tienen una gran diferencia con las privadas en el catálogo de servicio. Es evidente que los objetivos son diferentes y que responder a su consecución condiciona la presencia de profesionales y/o servicios diferentes.

Por consiguiente estamos conscientes que en la provincia del Guayas, no existe una Residencia Geriátrica con los servicios especializados que contempla nuestro proyecto y eso nos da una gran ventaja competitiva.

Conocemos que la Fundación Nuevo Mundo tiene un proyecto dedicado a la construcción de un complejo habitacional dedicados exclusivamente a adultos mayores.

### **3.6 INVESTIGACION DE MERCADO**

Este trabajo consiste en se realizar un primer abordaje investigativo, de carácter descriptivo exploratorio, sobre una población poco estudiada: los adultos mayores que se encuentran institucionalizados en asilos u hospicios o hasta en sus casas.

#### **ESTUDIO DE MERCADO**

El estudio de mercado de un proyecto es otro elemento indispensable para determinar si el proyecto es viable.

Los objetivos de nuestro estudio de mercado son los siguientes:

- ✓ Ratificar la existencia de una necesidad insatisfecha en el mercado, o la posibilidad de brindar un mejor servicio que el que ofrecen los productos-servicios sustitutos existentes en el mercado.
  
- ✓ Proporcionar información a los inversionistas del riesgo que el producto-servicio corre de ser o no aceptado en el mercado.

Se debe analizar los aspectos básicos del mercado en el que se pretende insertar este proyecto que es la Residencia Geriátrica “Los Abuelos”

## **ANÁLISIS DE LA OFERTA**

Es necesario evaluar cuáles son los competidores, qué características tienen, qué venden y qué valoran los clientes de sus competidores.

Para el análisis de la oferta se evaluará a los clientes de la competencia, es decir, a los familiares de adultos mayores o a los adultos mayores que utilizan los servicios de Casas asistenciales privadas de la ciudad de Guayaquil y las personas que viven con sus familiares y tienen de 60 años en adelante, para conocer sus necesidades satisfechas e insatisfechas y qué atributos del servicio son los que más valoran.

Para este análisis, se tomará sólo una muestra piloto, debido a que no se obtuvo autorización de la administración de las Casas asistenciales privadas para realizar una encuesta con el propósito de conocer las necesidades actuales de quienes solicitan sus servicios.

## **ANÁLISIS DE LA DEMANDA**

Resulta fundamental, que se haga un análisis de la demanda. Si el proyecto tiene clientes para el producto o servicio, entonces podrá llevarse a cabo.

Para el análisis de la demanda se realizará una encuesta dirigida a familiares de adultos mayores o a adultos mayores que habitan en la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas. cuyos ingresos sean medios altos y altos, para determinar el tamaño de la muestra se utilizará información del INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos).

## **MARCO DE DESARROLLO**

### **Fuentes de información utilizadas para la investigación del mercado**

Se utilizan dos fuentes de información: primarias y secundarias. Las fuentes primarias consisten básicamente en una investigación de campo por medio de encuestas, y las fuentes secundarias, reúnen la información escrita que existe sobre el tema, por ejemplo, estadísticas del gobierno.

La única fuente de información secundaria de la que disponemos es la proporcionada por el Instituto de Estadísticas y Censos (INEC).

### **Diseño de la muestra**

#### **Selección de la técnica de muestreo**

Con el fin de medir el grado de representatividad de la muestra se utilizará un muestreo Probabilístico. En el muestreo Probabilístico cada uno de los elementos de la muestra tiene la misma probabilidad de ser seleccionado. La técnica de muestreo que se utilizará para seleccionar una muestra lo suficientemente representativa de la población es el muestreo aleatorio simple.

## Población Objetivo

La población objetivo que se desea investigar para determinar si existe demanda de nuestro proyecto son los adultos mayores y responsables de los mismos, de la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas, estos adultos mayores poseen 60 o más años de edad y los responsables de ellos poseen de 30 años en adelante.

## Determinación del tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra es el número de elementos que componen la muestra para nuestro estudio y se lo representa con  $n$ .

La fórmula del tamaño de la muestra para estimar es la proporción de una característica de interés de la población es la siguiente:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$
$$n_0 = \frac{Z_{\alpha/2}^2 S^2}{e^2} \Rightarrow n_0 = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \left( \frac{N}{N-1} \hat{p}\hat{q} \right)}{e^2}$$
$$n = \frac{\frac{Z_{\alpha/2}^2 \left( \frac{N}{N-1} \hat{p}\hat{q} \right)}{e^2}}{1 + \frac{\frac{Z_{\alpha/2}^2 \left( \frac{N}{N-1} \hat{p}\hat{q} \right)}{e^2}}{N}}$$

Donde:

$N$  = Tamaño de la población

$\hat{p}$  = Estimador de la proporción de elementos que poseen la característica de interés en la población.

$$\hat{q} = (1 - \hat{p})$$

$\hat{p}\hat{q}$  = estimador de la varianza de la población

$e$  = error de muestreo

$Z_{\alpha/2}$  = valor para un coeficiente de confianza

### **Muestra piloto**

La muestra piloto se utiliza para estimar la desviación estándar de la población y de esa forma determinar el tamaño de la muestra final para la investigación.

Se tiene que la población objetivo son los (número) habitantes de la ciudad de Guayaquil y se toma una muestra piloto de (número).

En este estudio la variable o característica de interés es: Estaría interesado en (que su familiar ingresara) a una Residencia especializada en el cuidado de adultos mayores que disponga de una infraestructura acomodada y las opciones dadas fueron: Muy interesado, Tal vez no interesado, No sabe, Tal vez no interesado y Nada interesado.

Las primeras dos opciones son tomadas como:  $\hat{p}$  = proporción de entrevistados que están muy interesados o tal vez interesados en una Residencia Geriátrica y las demás opciones son  $\hat{q}$  = proporción de entrevistados que no saben, o tal vez no están interesados o nada interesados en la Residencia Geriátrica.

Para determinar el tamaño de la muestra:

- Se especifica el error de muestreo. Este es la diferencia máxima aceptable entre la proporción de la muestra y la proporción de la población. El error de muestreo que se establece para este estudio es de  $\pm 0.05$  o 5%.
- Se especifica el nivel de confianza, se desea un nivel de confianza de 95%.
- Se determina el valor Z asociado con el nivel de confianza especificado, mediante el uso de una tabla estadística (Z). Para un nivel de confianza de 95%, la probabilidad de que la proporción se encuentre afuera de un extremo del intervalo es 0.025. El valor Z asociado es 1.96.
- Se estima la varianza de la población mediante la realización de la muestra piloto.

Al reemplazar estos valores en la fórmula para calcular el tamaño de la muestra se obtiene:



$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n_0 = \frac{Z_{\alpha/2}^2 S^2}{e^2} \Rightarrow n_0 = \frac{(1.96)^2 \left( \frac{N}{N-1} \hat{p}\hat{q} \right)}{(0.05)^2}$$

$$n_0 = 384.16$$

$$n = \frac{384.16}{1 + \frac{384.16}{N}} = 383.3$$

El tamaño de la muestra que se tomará es de 385 personas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, como se explico anteriormente.

## POBLACION

La población a investigar de adultos mayores, es partir de 60 años en adelante, correspondientes a la provincia del Guayas en donde contamos con una población de 189.536 habitantes con respecto a esa edad, según el último censo del año 2001 registrado en el instituto de estadísticas y censos del Ecuador.

**TABLA 3.1 "HABITANTES EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS"**

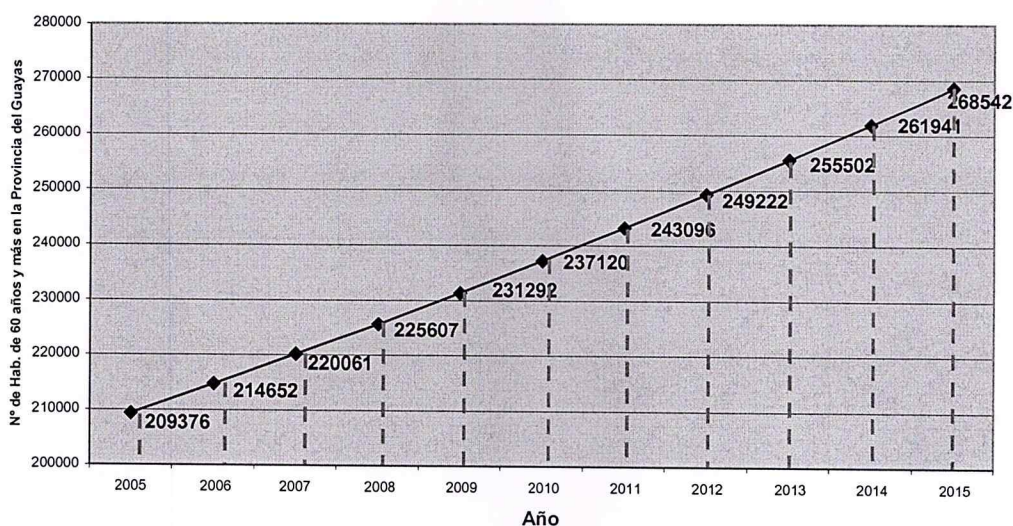
EDAD	PROVINCIA DEL GUAYAS								
	2001			2002			2003		
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
0 - 4	404.096	201.301	202.795	408.237	203.364	204.873	412.421	205.449	206.972
5 - 9	399.095	198.809	200.285	403.185	200.848	202.337	407.318	202.907	204.411
10 - 14	404.690	201.596	203.094	408.838	203.663	205.175	413.029	205.752	207.277
15 - 19	352.435	175.566	176.869	356.047	177.366	178.681	359.697	179.185	180.512
20 - 29	640.739	319.185	321.554	647.307	322.458	324.849	653.942	325.764	328.178
30 - 39	470.601	234.430	236.171	475.425	236.834	238.591	480.298	239.262	241.036
40 - 49	275.655	137.318	138.337	278.481	138.726	139.755	281.335	140.148	141.187
50 - 59	172.187	85.775	86.412	173.953	86.655	87.298	175.735	87.543	88.192
60 +	189.536	94.417	95.119	191.479	95.386	96.093	193.442	96.364	97.078
TOTAL	3.309.034	1.648.398	1.660.636	3.342.952	1.665.300	1.677.652	3.377.217	1.682.374	1.694.843

FUENTE: Resultados Definitivos del VI Censo de Población - 2001 - INEC  
 PROYECCION Y ELABORACION : MARKOP

Los habitantes correspondientes a 60 años y más representan al 5.73% con respecto a la provincia. La tasa de crecimiento es del 2.52% y se proyecta al término de este año 2005 que habrán 209.376 habitantes con edad de 60 años y más; y la proyección en 5 años, es decir, en el 2010 habrán 231.292, en el 2015 será de 268.542 aproximadamente, en el gráfico se explica la proyección desde el año 2005 hasta el año 2015.

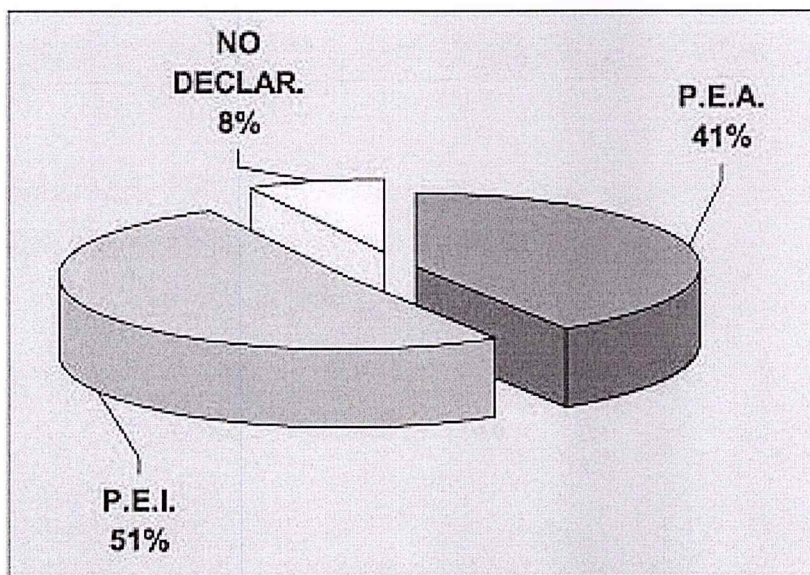
### GRAFICO 3.1 “PROYECCIÓN DE ADULTOS MAYORES EN LOS PRÓXIMOS 10 AÑOS”

Proyeccion de Adultos Mayores en los próximos 10 años

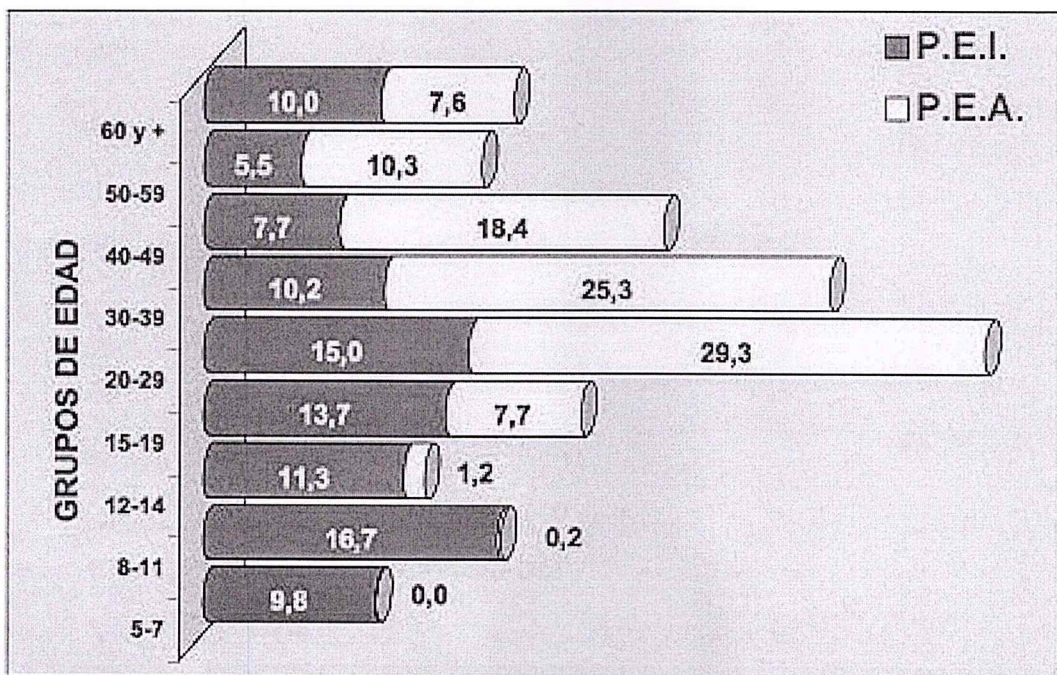


El 7.6% de la población de 60 años y más, son considerados población económicamente activa aún, es decir que se estaría hablando de un PEA (población económicamente activa) de 14.405 habitantes, correspondientes a la provincia del Guayas

**GRAFICO 3.2 "POBLACION ECONOMICAMENTE ACTIVA EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS A PARTIR DE 5 AÑOS"**

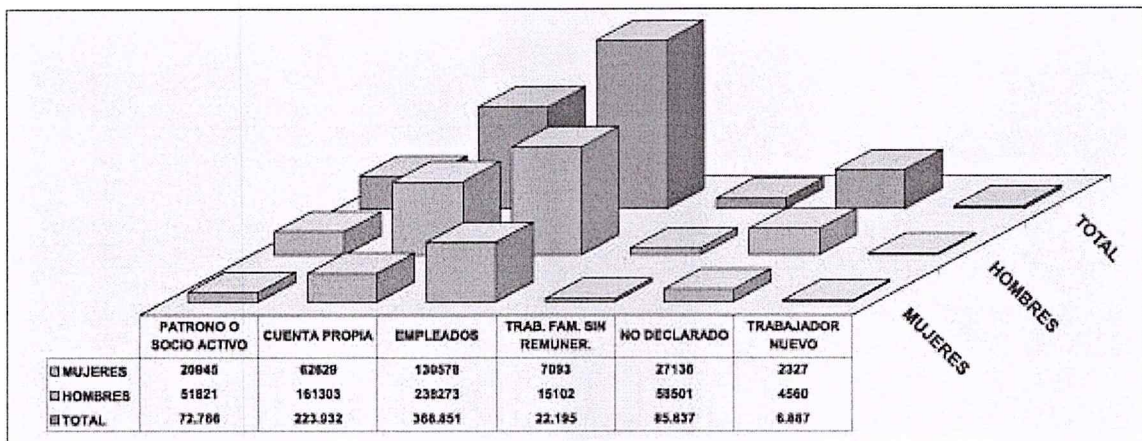


**GRAFICO 3.3 "POBLACION ECONOMICAMENTE ACTIVA E INACTIVA EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS POR GRUPO DE EDADES"**



Como se observa en el gráfico 3.4, la población económicamente Activa es la población que nos serviría para un mejor análisis, pero a la vez la hemos clasificado además por edades y por tipo de trabajo, segregando aun más a nuestra población objetivo.

**GRAFICO 3.4 “POBLACION ECONOMICAMENTE ACTIVA DE 5 AÑOS Y MAS POR SEXO SEGÚN CATEGORIA GUAYAQUIL”**



La clasificación constó es escoger las ocupaciones por tipo de trabajo que tiene la población de tal forma que se especifico los que tienen una mejor ocupación y puedan pagar los servicios que les ofrecerá la residencia.

Las ocupaciones escogidas fueron:

- Miembros del Poder Ejecutivo y de Los Cuerpos Legislativos y Personal Directivo de la Administración Publica
- Directores de Empresa (Empresas Grandes, Publicas O Privadas Con 10 y Mas Empleados)
- Gerentes de Empresa (5 A 9 Empleados)
- Profesionales de Las Ciencias Físicas, Químicas y Matemáticas y de la Ingeniería
- Profesionales de Las Ciencias Biológicas, la Medicina y la Salud
- Profesionales de la Enseñanza

- Otros Profesionales Científicos e Intelectuales

Hay que tener en cuenta que en la clasificación anterior no se considera en este grupo a las fuerzas armadas debido a que el ingreso de los mismos es demasiado bajo, y los únicos que nos servirían son los que tienen el máximo rango pero esta información de clasificación por rangos no es pública, solo están contabilizados de manera global.

**TABLA 3.2 “OCUPACION DE NIVEL ALTO DE LA POBLACION DEL GUAYAS CLASIFICADA POR POBLACION ECONOMICAMENTE ACTIVA POR GRUPOS DE EDADES”**

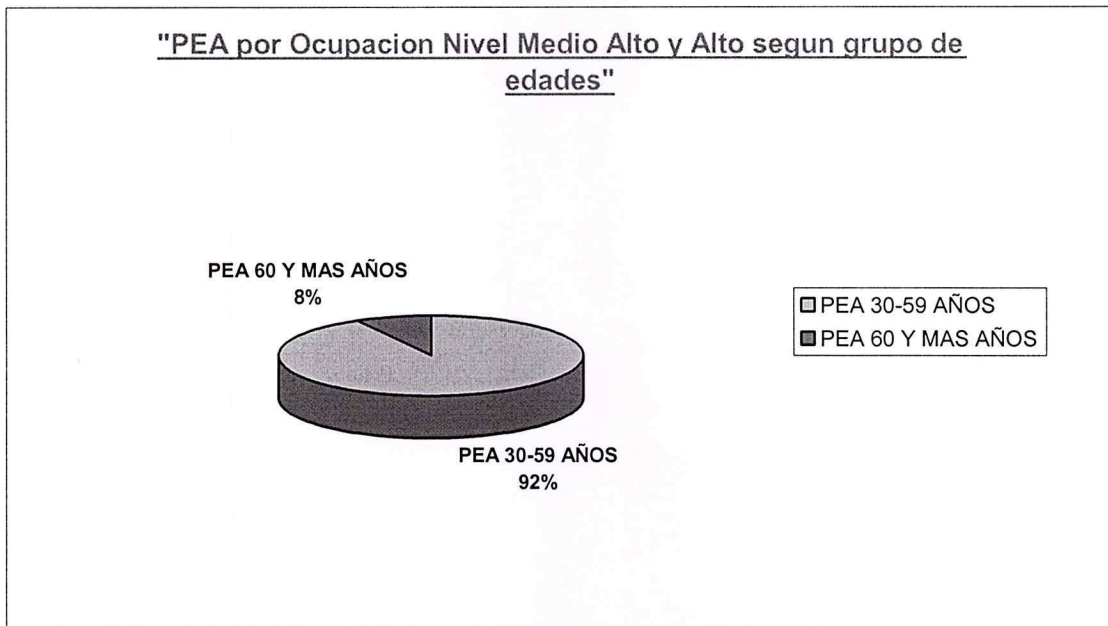
<b>OCUPACION NIVEL ALTO</b>	<b>N</b>
PEA 30-59 AÑOS	73868
PEA 60 Y MAS AÑOS	6502
<b>TOTAL</b>	<b>80370</b>

Por ende los 14.405 habitantes de 60 años y más de interés se reduce a 6.502 que son económicamente activos y de nivel medio alto y alto, mientras que la población de interés de 30 a 59 años solo son 73.868 de nivel medio alto y alto, todo esto está analizado solo con respecto a la provincia del Guayas.

Estos 73.868 habitantes económicamente activos de 30 a 59 años con respecto a toda la población del Guayas que son de 3'309.034 habitantes, representa el 2.23% de toda la población del Guayas, mientras que los 6.502 habitantes económicamente activos de nivel medio alto y alto de 60 y más años con respecto a los 189.536 habitantes del Guayas, representa el 3.4% con respecto a toda la población de 60 y más años y con respecto a toda la población de la provincia solo representa el 0.20%, que es menos del 1% de la población global de la provincia del Guayas.

Observando toda mi población de interés en el gráfico 3.5 podemos decir que esa es la proporción de los 80.370 habitantes en capacidad de adquirir los servicios de una residencia geriátrica en la provincia del Guayas.

**GRAFICO 3.5 “POBLACION ECONOMICAMENTE ACTIVA EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS POR OCUPACION DE NIVEL MEDIO ALTO Y ALTO SEGÚN GRUPOS DE EDADES DE INTERES”**



Los datos fueron obtenidos con entrevistas en casas asistenciales privadas (pensionados), en ciudadelas donde existe un estatus social alto.

Se entrevistaron no solo a los adultos mayores sino también a los familiares responsables de los mismos.

Se dividió en 3 grupos el estudio estadístico:

- El primero buscaba ver la factibilidad de colocar una residencia geriátrica en la provincia del Guayas, ya que no hay ninguna de este genero, solo lo mas similar

a esto son los asilos, esta entrevista fue realizada solo a personas económicamente activas de estatus alto, sean estas los familiares de los adultos mayores responsables o ellos mismos.

- El segundo consistió en ir a los asilos privados para investigar los servicios que reciben y la satisfacción que poseen con sus necesidades y averiguar si les gustaría cambiar las actividades que realizan.
- El tercer estudio es para averiguar el estado de depresión que posee el adulto mayor sin importar la edad ya que es natural que empiecen a deprimirse pero el grado de depresión de la muestra lo mostrara por edad.

Después de los múltiples análisis que hemos realizado estos nos conllevan a las base para la segmentación de los mercados de consumo, aquí veremos las variables que normalmente se utilizan para segmentar de una manera más clara y fácil de interpretar las características de nuestros consumidores.

Es importante establecer que el servicio que presentamos no necesariamente quien lo consume lo solventa, por lo tanto tenemos dos grupos de usuarios al que llamaremos target A (quien consume el servicio) y target B (quien adquiere el servicio), los cuales segmentaremos a continuación con las siguientes variables:

- Geográfica
- Demográfica
- Psicográfica
- Conductual

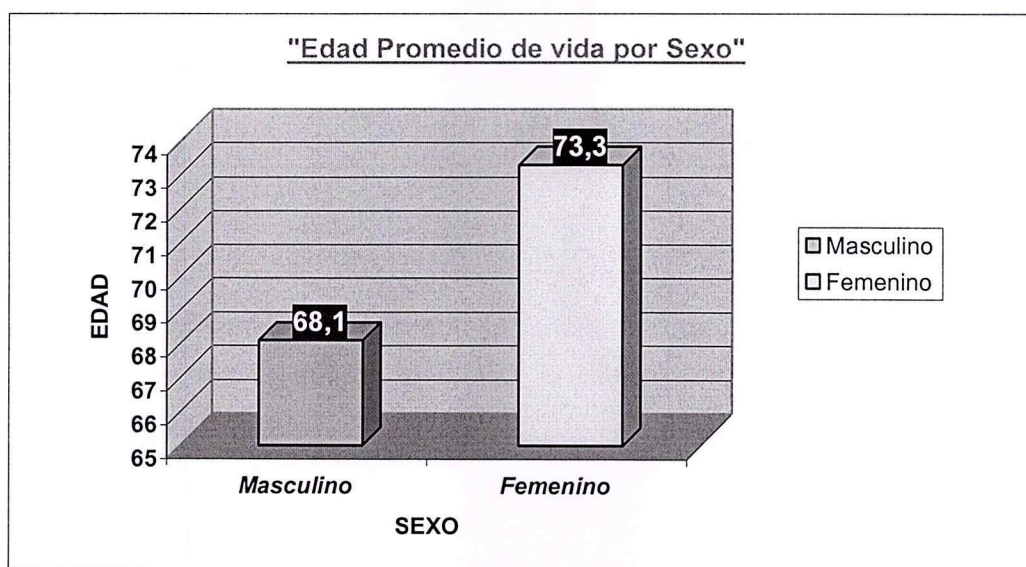
**TABLA 3.3 “SEGMENTACION DE MERCADOS”**

<u>Variables</u>	<u>Target A</u>	<u>Target B</u>
<u>Geográfica</u>		
<b>Región</b>	Provincia del Guayas, específicamente personas que habitan en la ciudad de Guayaquil	Provincia del Guayas, específicamente personas que habitan en la ciudad de Guayaquil
<b>Densidad</b>	Urbana	Urbana
<b>Clima</b>	Tropical	Tropical
<u>Demográfica</u>		
<b>Edad</b>	Personas mayores de 59 años	Personas mayores de 30 años
<b>Sexo</b>	Masculino, femenino	Masculino, femenino
<b>Tamaño de la familia</b>	3 a 5	1 a 3
<b>Ciclo de vida de la familia</b>	Viudos, casados, solteros, unidos, divorciados	Casados, solteros, divorciados, unidos, viudos
<b>Ingresos</b>	Superior a los 6.000 anuales	Superiores a 18.000 anuales
<b>Ocupación</b>	Jubilados, propio negocio	Profesionales, directivos, funcionarios inversionistas, técnicos
<b>Religión</b>	Católica, protestante, otras.	Católica, protestante otras
<b>Raza</b>	Mayoritariamente mestiza y blanca	Mayoritariamente mestiza y blanca
<b>Nacionalidad</b>	La mayoría Ecuatorianos	La mayoría Ecuatorianos
<u>Psicográfica</u>		
<b>Clase social</b>	Media alta y alta	Media alta y alta
<b>Estilo de vida</b>	Conservadores	Conservadores, Intelectuales
<u>Conductual</u>		
<b>Beneficios</b>	Calidad del servicio	Seguridad y costo de oportunidad
<b>Etapas de disposición</b>	Deseo de no ser una carga para sus familiares	Informado y con el deseo de bienestar para con los suyos



El promedio de vida de los adultos mayores es de 70.7 años en general, clasificándola por sexo, tenemos que las mujeres tiene una esperanza de vida al nacer de 73.3 años y los hombres de 68.1 años, lo que nos indica que en promedio las mujeres tienen una mayor tendencia o esperanza de vida al nacer que los hombres, según el INEC.

**GRAFICO 3.6 “EDAD PROMEDIO DE VIDA POR SEXO”**



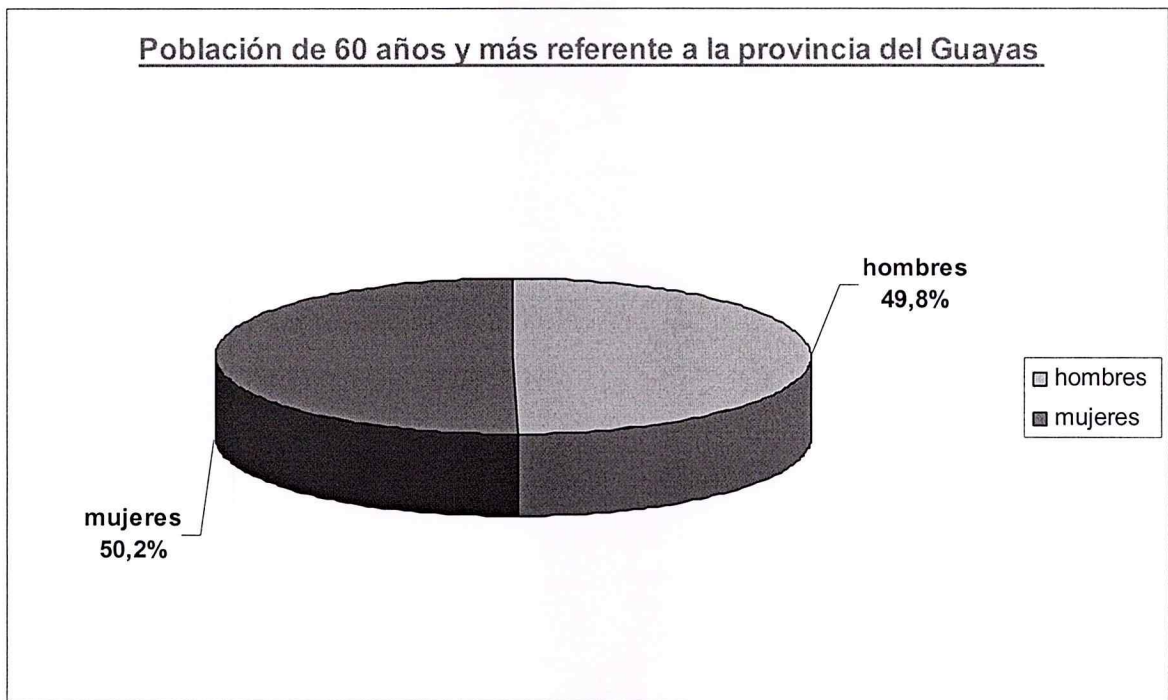
Existe una población de adultos mayores registrada tanto de hombres y mujeres, la misma que se observa en la siguiente tabla:

**TABLA 3.4 POBLACIÓN DE 60 AÑOS Y MÁS POR SEXO**

<b>Sexo</b>	<b>Población</b>	<b>%</b>
<b>Hombres</b>	94417	49.8
<b>Mujeres</b>	95119	50.2
<b>Total</b>	189536	100.0

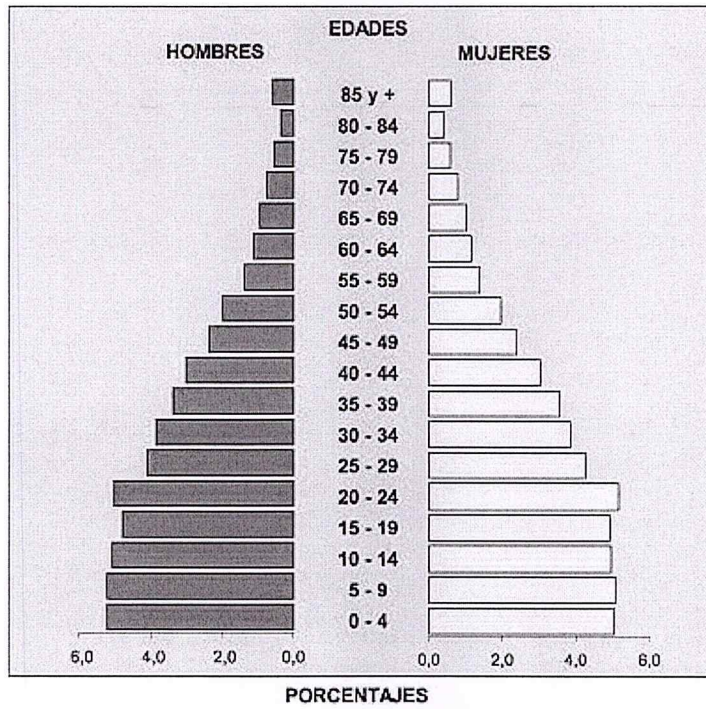
Esta representa el 50.2% de mujeres y el 49.8% de los varones, como se observa en la grafica, esto nos dice que no es tanta la diferencia de adultos mayores hombres y mujeres registrados vivos, y según las estadísticas hay un mayor índice de mujeres que varones pero esta brecha no es tan abismal al llegar a estas edades, debido a varios factores, entre ellos, clima, naturaleza, etc.

**GRAFICO 3.7 “POBLACIÓN DE 60 AÑOS Y MÁS REFERENTE A LA PROVINCIA DEL GUAYAS”**

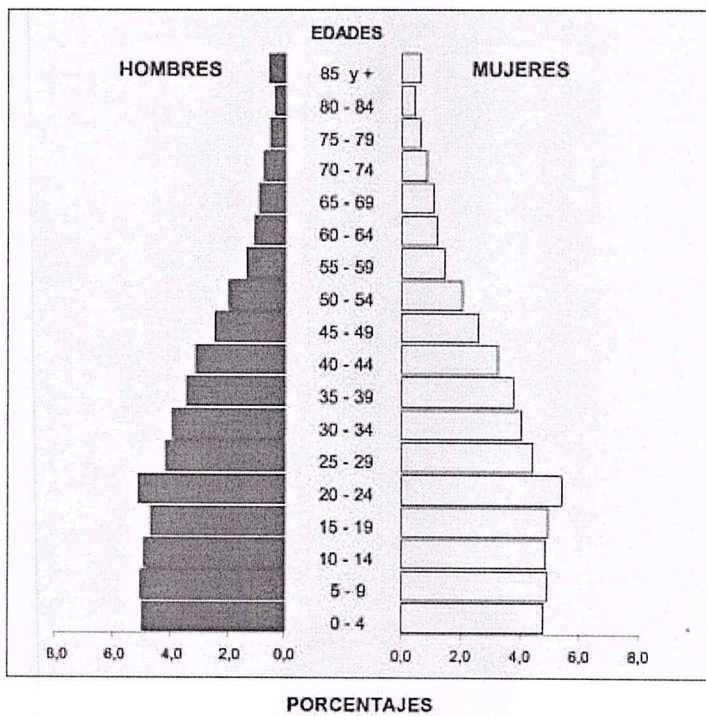


En el gráfico 3.8 y 3.9 muestran la pirámide clasificado por grupos de edades de la provincia del Guayas y de la ciudad de Guayaquil según INEC.

**GRAFICO 3.8 "PIRAMIDE POBLACIONAL DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS"**



**GRAFICO 3.9 "PIRAMIDE POBLACIONAL DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL"**

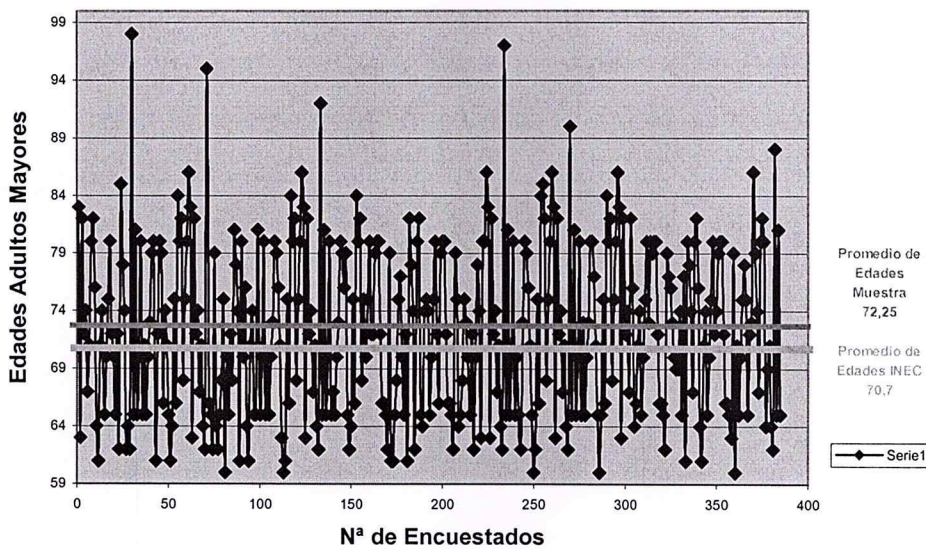


## EDADES EN LA MUESTRA

Los datos de la muestra al clasificarla según el sexo también se lo hizo por edades mostrando la que tan dispersos están los datos de la muestra, con respecto estos datos de la muestra son solamente de los adultos mayores y se lo visualiza en un grafico de dispersión.

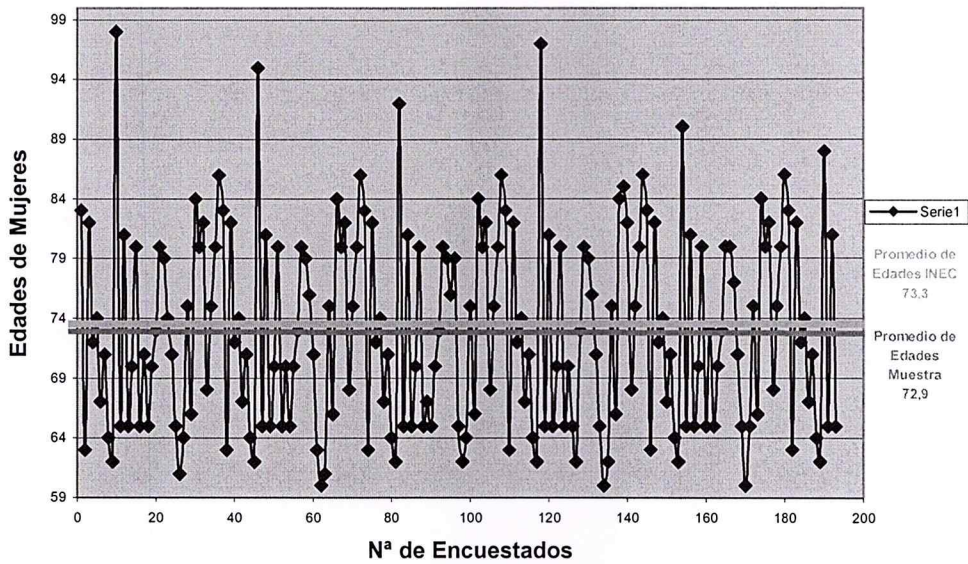
### GRAFICO 3.10 “DISPERSIÓN POR EDADES DE ADULTO MAYORES EN LA MUESTRA”

Gráfico de Dispersión de Edades de Adultos Mayores en la Muestra tomada



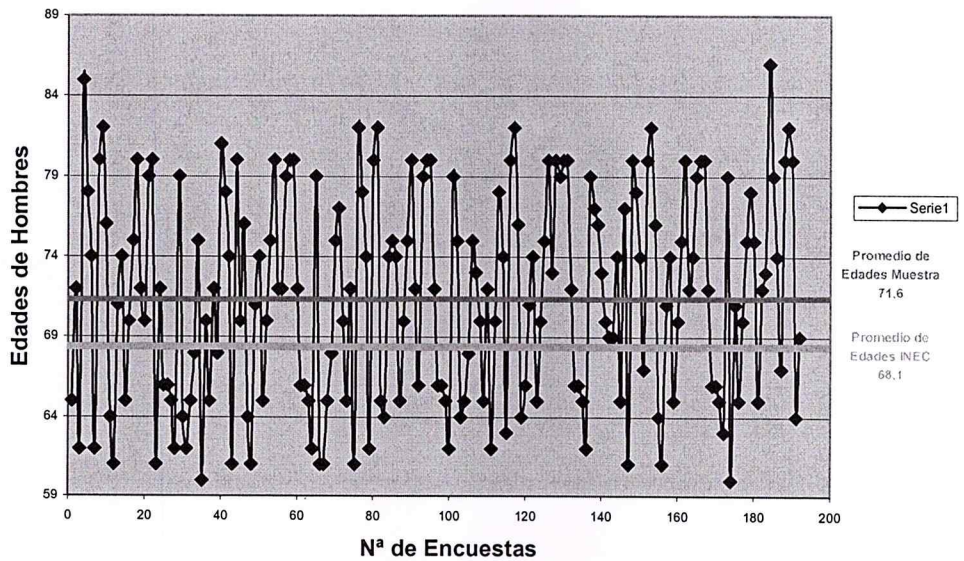
**GRAFICO 3.11 “DISPERSIÓN POR EDADES DE MUJERES ADULTAS MAYORES EN LA MUESTRA”**

Gráfico de Dispersión de Edades de Mujeres Adultas Mayores en la Muestra tomada



**GRAFICO 3.12 “DISPERSIÓN POR EDADES DE HOMBRES ADULTO MAYORES EN LA MUESTRA”**

Gráfico de Dispersión de Edades de Hombres Adultos Mayores en la Muestra tomada



La desviación estándar de adultos mayores con respecto a la media de las edades de los adultos mayores, la misma que se muestra a continuación, tanto general, de hombres y mujeres:

**TABLA 3.5 “DESVIACIÓN Y MEDIA CON RESPECTO A EDADES DE ADULTOS MAYORES EN LA MUESTRA”**

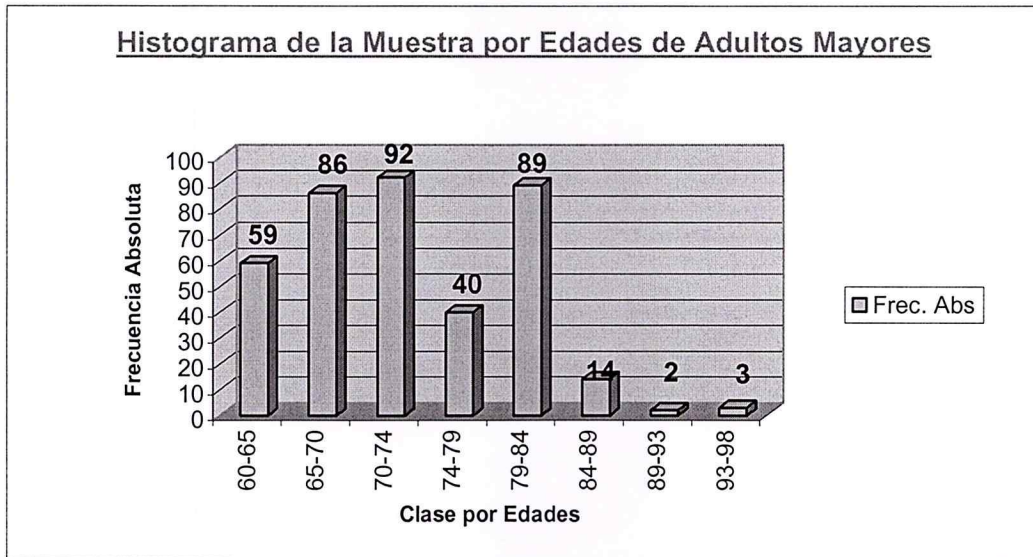
	<b>Desviación Estándar</b>	<b>Media</b>
<b>GENERAL</b>	<b>7,46</b>	<b>72,25</b>
<b>HOMBRES</b>	<b>6,54</b>	<b>71,56</b>
<b>MUJERES</b>	<b>8,23</b>	<b>72,94</b>

El promedio de las edades de los adultos en nuestra muestra es de 72,25 años y se los clasificó por intervalos, en la siguiente gráfica y tabla se muestra los datos:

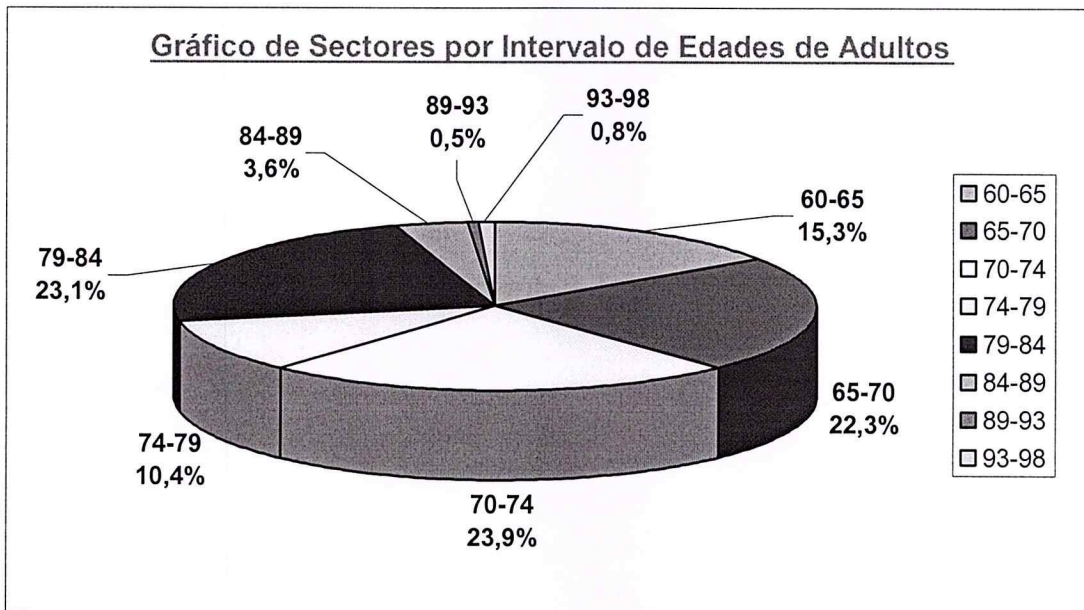
**TABLA 3.6 “DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS CON RESPECTO A EDADES DE ADULTOS MAYORES”**

<b>Clase</b>	<b>Punto Medio</b>	<b>Frec. Abs.</b>	<b>Frec. Abs. Relativa</b>	<b>Frec. Acum.</b>	<b>Frec. Acum. Relativa</b>
60 - 65	62,38	59	0,153	59	0,153
65 - 70	67,13	86	0,223	145	0,377
70 - 74	71,88	92	0,239	237	0,616
74 - 79	76,63	40	0,104	277	0,719
79 - 84	81,38	89	0,231	366	0,951
84 - 89	86,13	14	0,036	380	0,987
89 - 93	90,88	2	0,005	382	0,992
93 - 98	95,63	3	0,008	385	1,000
		385	1		

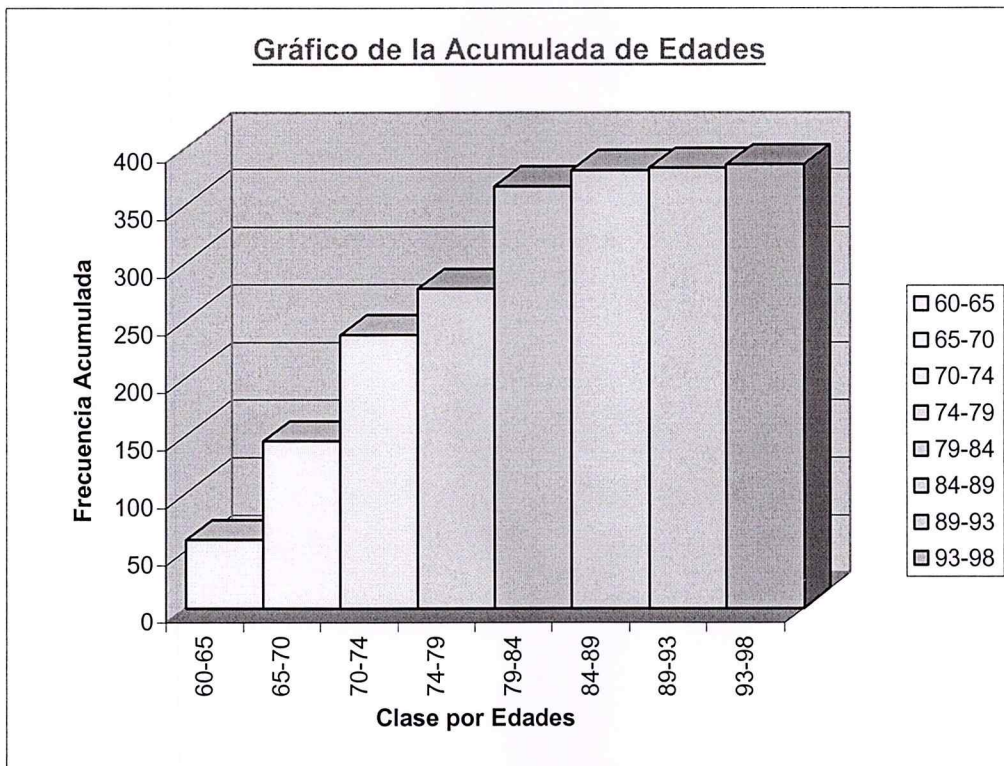
**GRAFICO 3.13 “HISTOGRAMA DE LA MUESTRA POR EDADES DE ADULTOS MAYORES”**



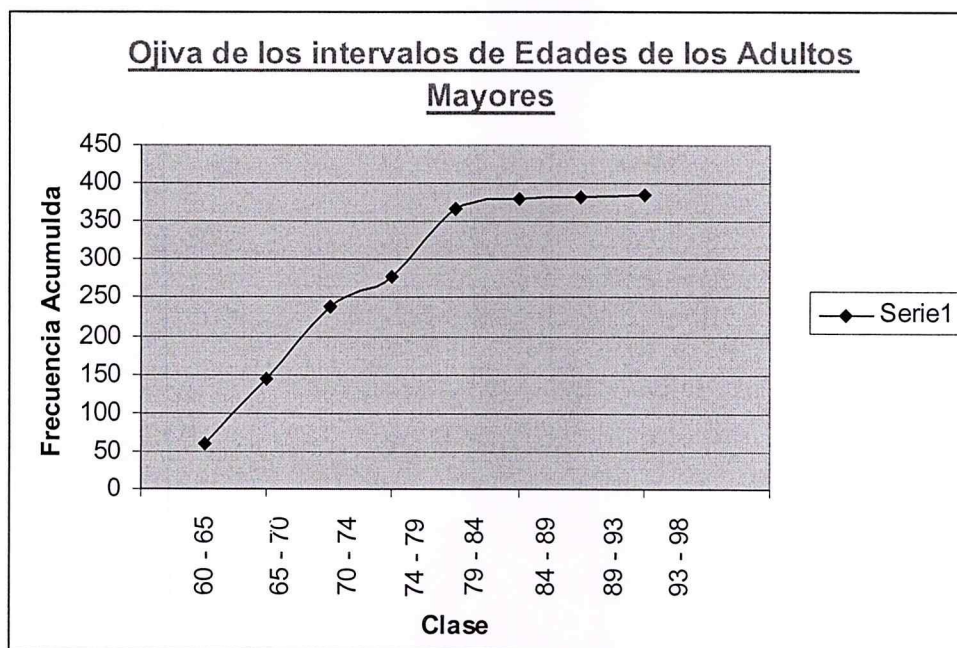
**GRAFICO 3.14 “INTERVALO DE EDADES DE FORMA PORCENTUAL”**



**GRAFICO 3.15 “ACUMULADA DE LAS EDADES”**



**GRAFICO 3.16 “OJIVA DE LAS EDADES”**





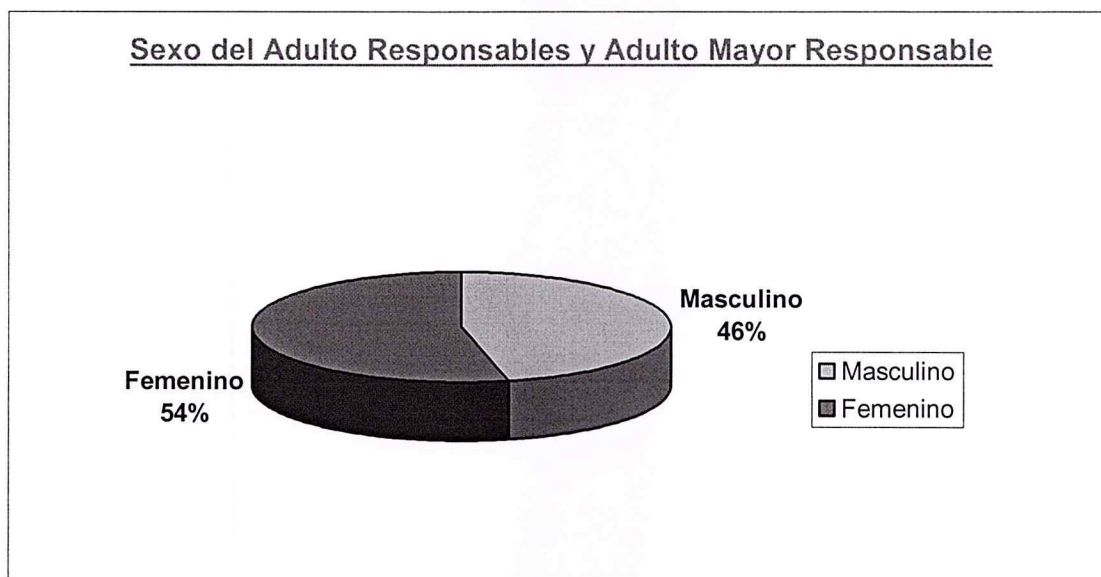
De las personas que se entrevistó que se las considera responsables tenemos que el 10% de los que contestaron son de 60 años y más, y el 90% son familiares u otros, que tienen a cargo un adulto mayor, de los cuales el 54% es femenino y 46% masculino.

De ese 10% de personas 60 años y más, tenemos que el 29% es femenino y 71% masculino, mientras que del 90% de adultos responsables a cargo de un adulto mayor los mismos que son familiares u otro, se tiene que el 57% es femenino y el 43% es masculino. Ver tabla a Continuación al detalle.

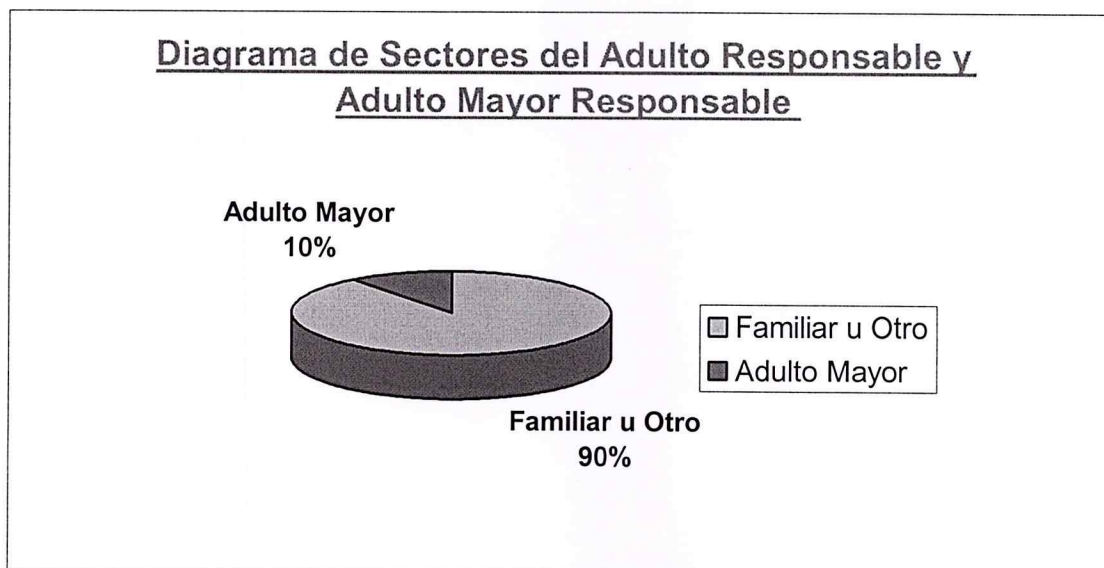
**TABLA 3.7 “CLASIFICACIÓN DE ADULTOS Y ADULTOS RESPONSABLES EN LA MUESTRA”**

<b>Nª de Adultos Responsables y Adultos mayores</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>
% Sexo Femenino de Adulto Responsables y Adultos Mayores Responsables	208	54%
% Sexo Masculino de Adulto Responsables y Adultos Mayores Responsables	177	46%
<b>% de Adulto Responsable (Familiar u Otro)</b>	<b>346</b>	<b>90%</b>
% Sexo Masculino de Adulto Responsables de 30 años o más	149	43%
% Sexo Femenino de Adulto Responsables de 30 años o más	197	57%
<b>% de Adulto Mayor Responsable</b>	<b>39</b>	<b>10%</b>
% Sexo Masculino de Adulto Mayor Responsable.	28	71%
% Sexo Femenino de Adulto Mayor Responsable.	11	29%

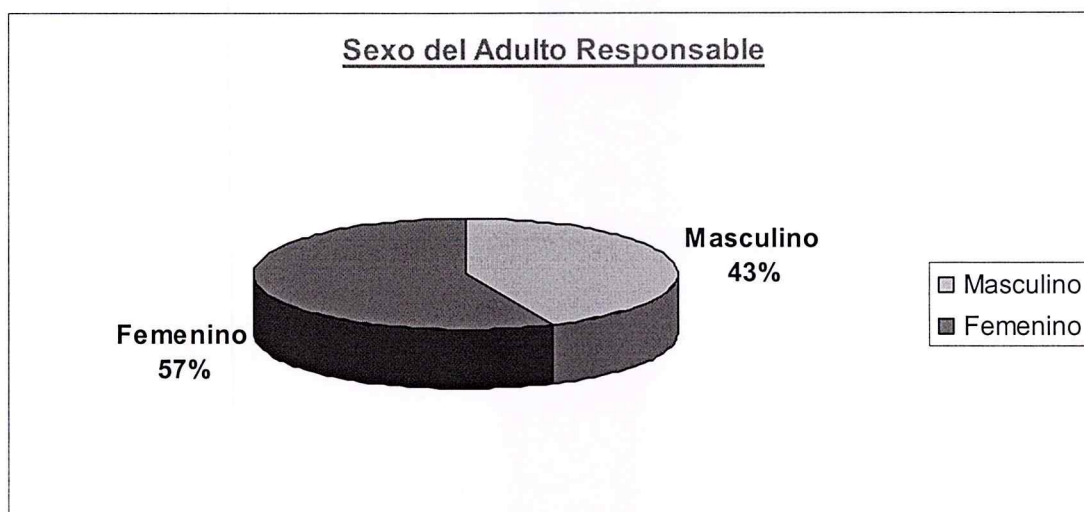
**GRAFICO 3.17 “CLASIFICACIÓN POR SEXO DEL ADULTO RESPONSABLE Y ADULTO MAYOR EN LA MUESTRA”**



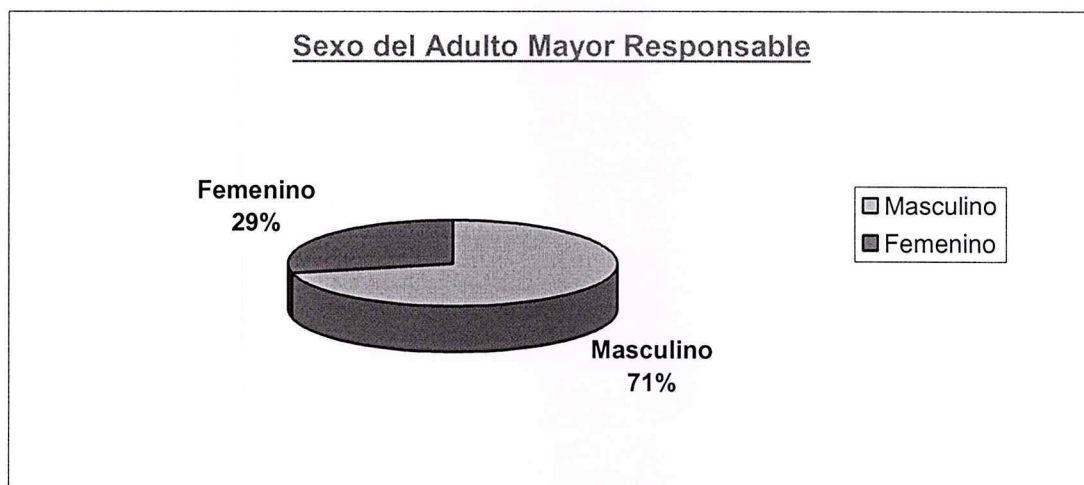
**GRAFICO 3.18 “CLASIFICACIÓN POR ADULTO RESPONSABLE Y ADULTO MAYOR EN LA MUESTRA”**



**GRAFICO 3.19 “ SEXO DEL ADULTO RESPONSABLE”**



**GRAFICO 3.20 “SEXO DEL ADULTO MAYOR RESPONSABLE”**

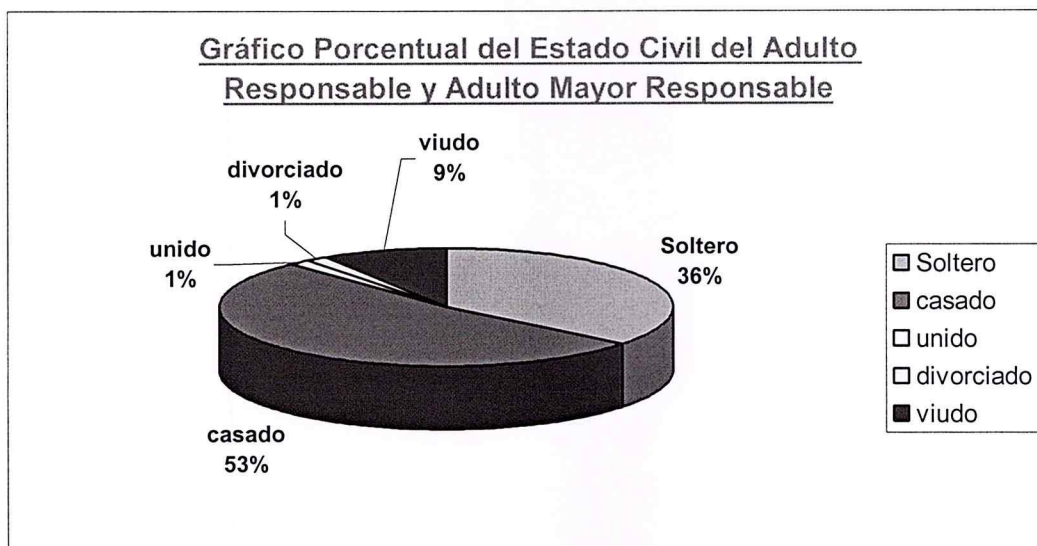


Analizando el estado civil del encuestado tenemos:

- Un 53% pertenece a personas casadas.
- Un 36% dijeron que son solteros.
- Un 9% son viudos

- Los divorciados y los unidos en nuestra muestra cayeron en un porcentaje del 1%.

**GRAFICO 3.21 “SEXO DEL ADULTO RESPONSABLE”**

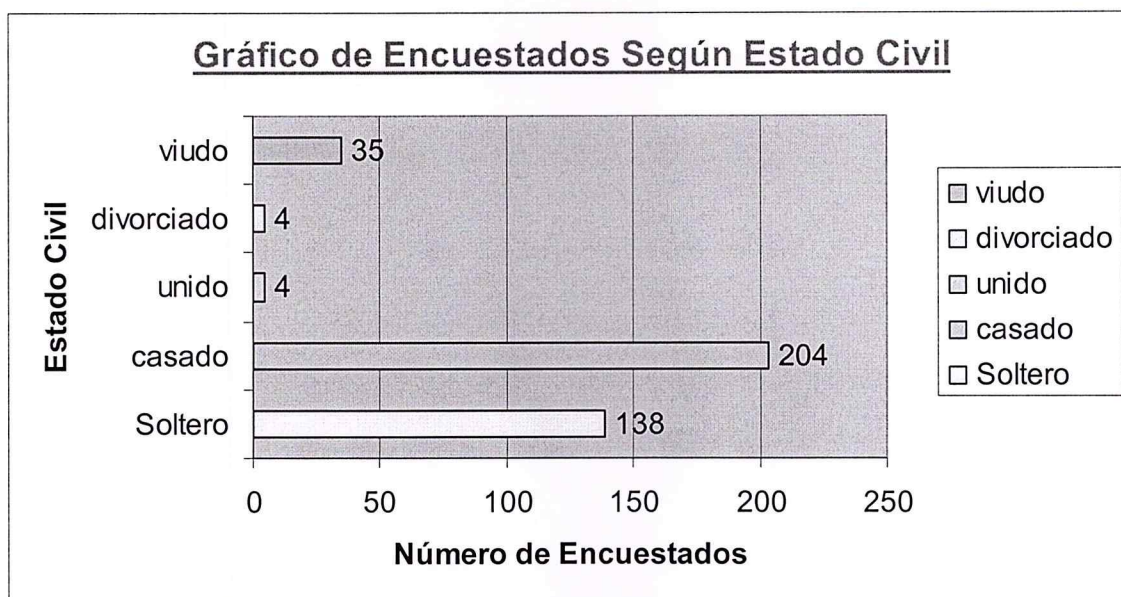


Los adultos responsables y los adultos mayores responsables también se los clasificó según su estado civil como se muestra en los gráficos y tablas a continuación:

**TABLA 3.8 “ESTADO CIVIL DEL ADULTO RESPONSABLE Y ADULTOS MAYORES RESPONSABLES”**

Estado Civil	# de Encuestados	% de Encuestados
Soltero	138	36.0
casado	204	53.0
unido	4	1.0
divorciado	4	1.0
viudo	35	9.0
Total	385	100.0

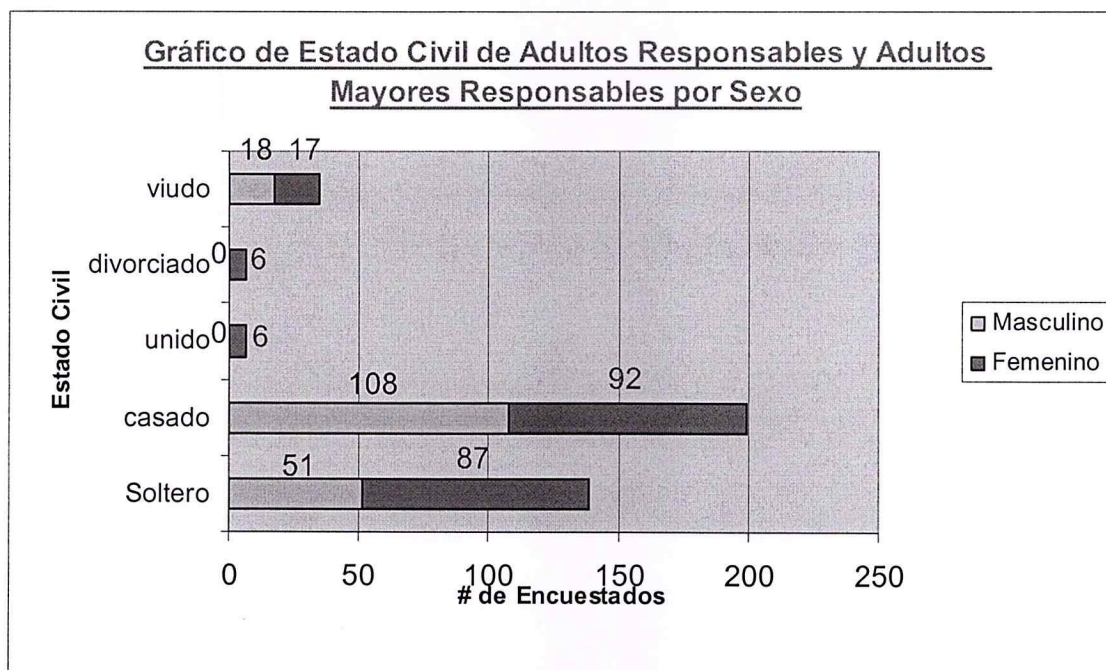
**GRAFICO 3.22 “ENCUESTADOS SEGÚN ESTADO CIVIL”**



**TABLA 3.9 “ADULTOS RESPONSABLES Y ADULTOS MAYORES RESPONSABLES POR SEXO”**

	Masculino	Femenino	Total
<b>Soltero</b>	51	87	138
<b>Casado</b>	108	92	200
<b>unido</b>	0	6	6
<b>divorciado</b>	0	6	6
<b>viudo</b>	18	17	35
<b>Total</b>	177	208	385

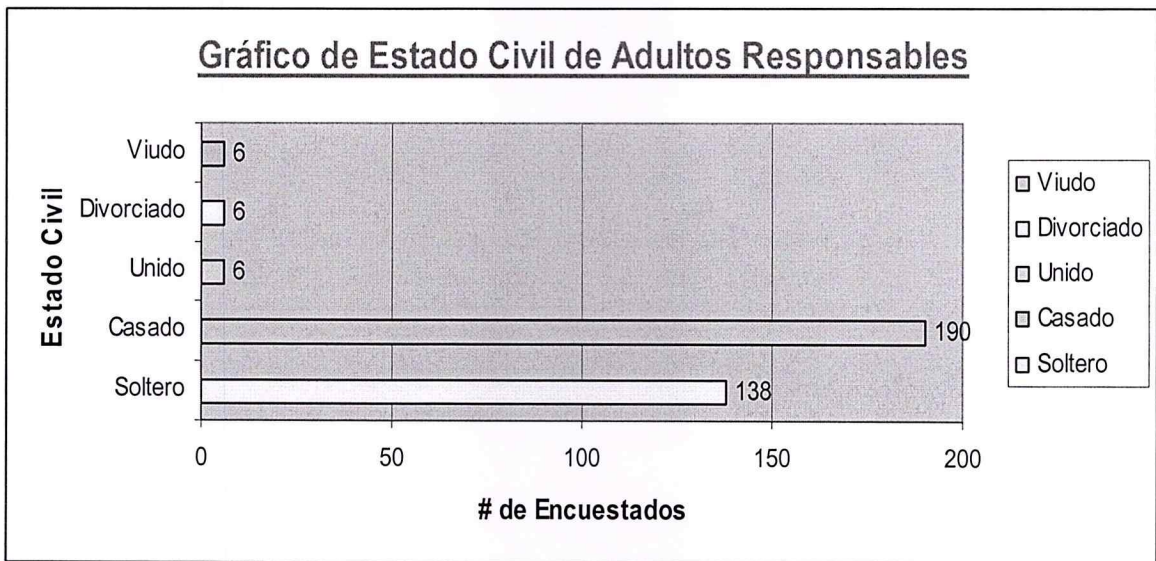
**GRAFICO 3.23 “ENCUESTADOS SEGÚN ESTADO CIVIL DE ADULTOS RESPONSABLES Y ADULTOS MAYORES RESPONSABLES POR SEXO”**



**TABLA 3.10 “ADULTOS RESPONSABLES SEGÚN ESTADO CIVIL”**

	# de Encuestados	% de Encuestados
<b>Soltero</b>	138	40.0
<b>Casado</b>	190	55.0
<b>Unido</b>	6	2.0
<b>Divorciado</b>	6	2.0
<b>Viudo</b>	6	2.0
Total	346	100.0

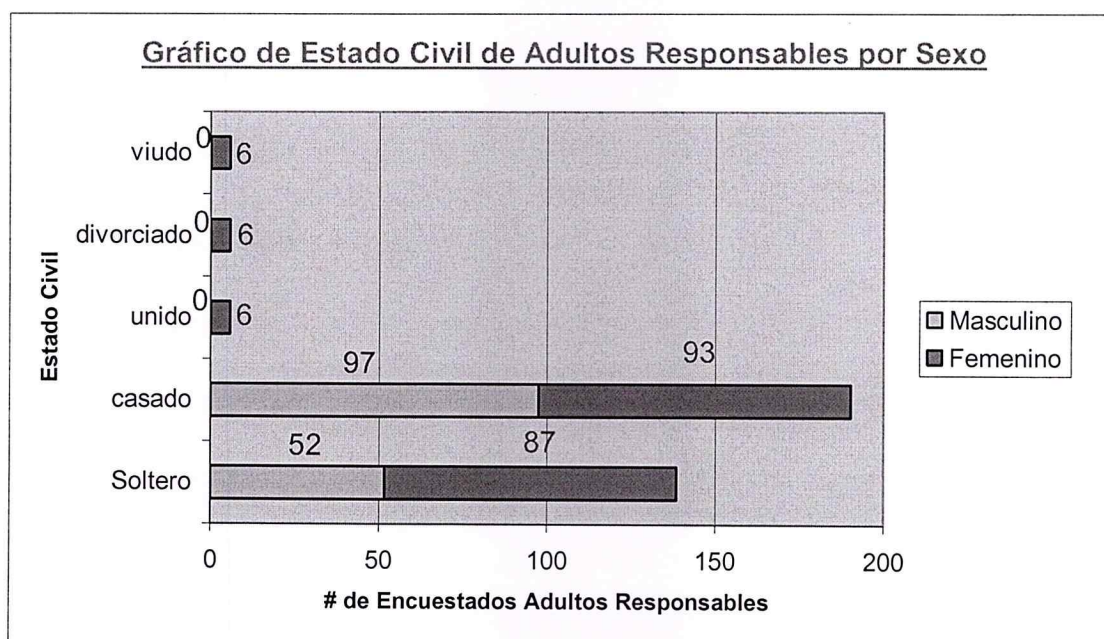
**GRAFICO 3.24 “ESTADO CIVIL DE ADULTOS RESPONSABLES”**



**TABLA 3.11 “ADULTOS RESPONSABLES POR SEXO”**

	Masculino	Femenino	Total
<b>Soltero</b>	52	87	138
<b>Casado</b>	97	93	190
<b>Unido</b>	0	6	6
<b>Divorciado</b>	0	6	6
<b>Viudo</b>	0	6	6
<b>Total</b>	149	197	346

**GRAFICO 3.25 “ENCUESTADOS SEGÚN ESTADO CIVIL DE ADULTOS RESPONSABLES POR SEXO”**

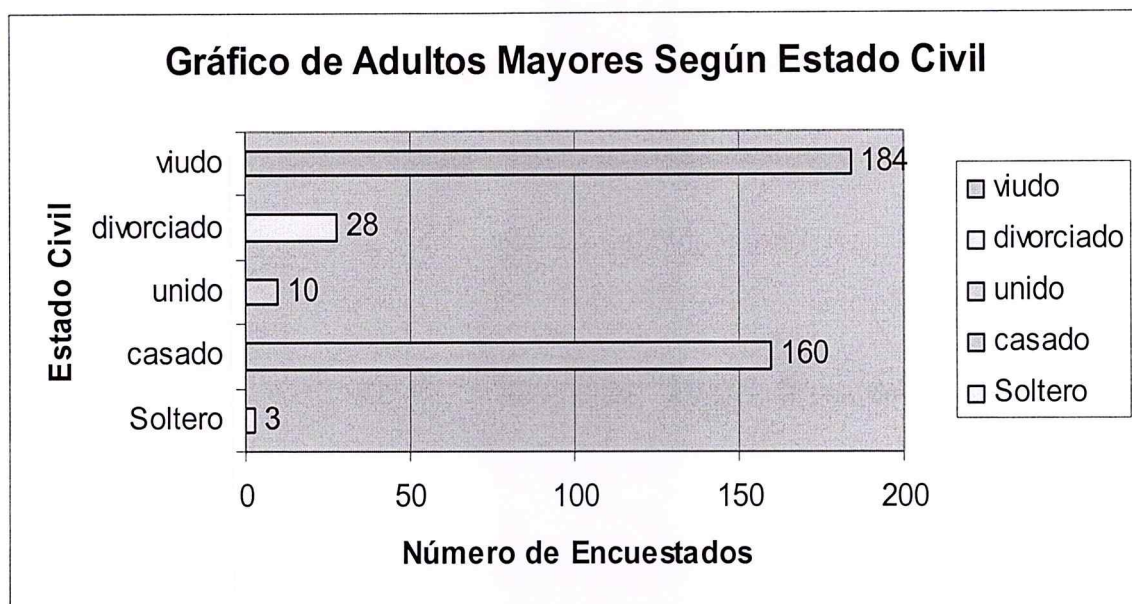


**TABLA 3.12 “ADULTOS MAYORES SEGÚN ESTADO CIVIL”**

Estado Civil	N <sup>a</sup> Encuestados	% Encuestados
Soltero	3	1.0
Casado	160	42.0
Unido	10	3.0
divorciado	28	7.0
Viudo	184	48.0
Total	385	100.0



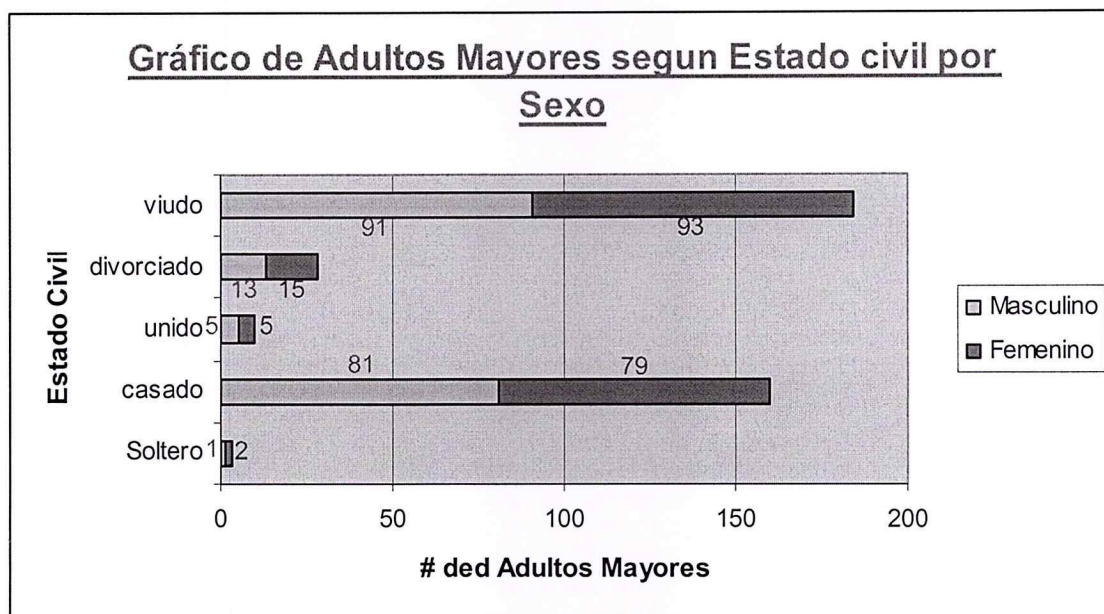
**GRAFICO 3.26 “ADULTOS MAYORES SEGÚN ESTADO CIVIL”**



**TABLA 3.13 “ ADULTOS MAYORES SEGÚN ESTADO CIVIL POR SEXO”**

	Masculino	Femenino	Total
<b>Soltero</b>	1	2	3
<b>casado</b>	81	79	160
<b>unido</b>	5	5	10
<b>divorciado</b>	13	15	28
<b>viudo</b>	91	93	184
Total	191	194	385

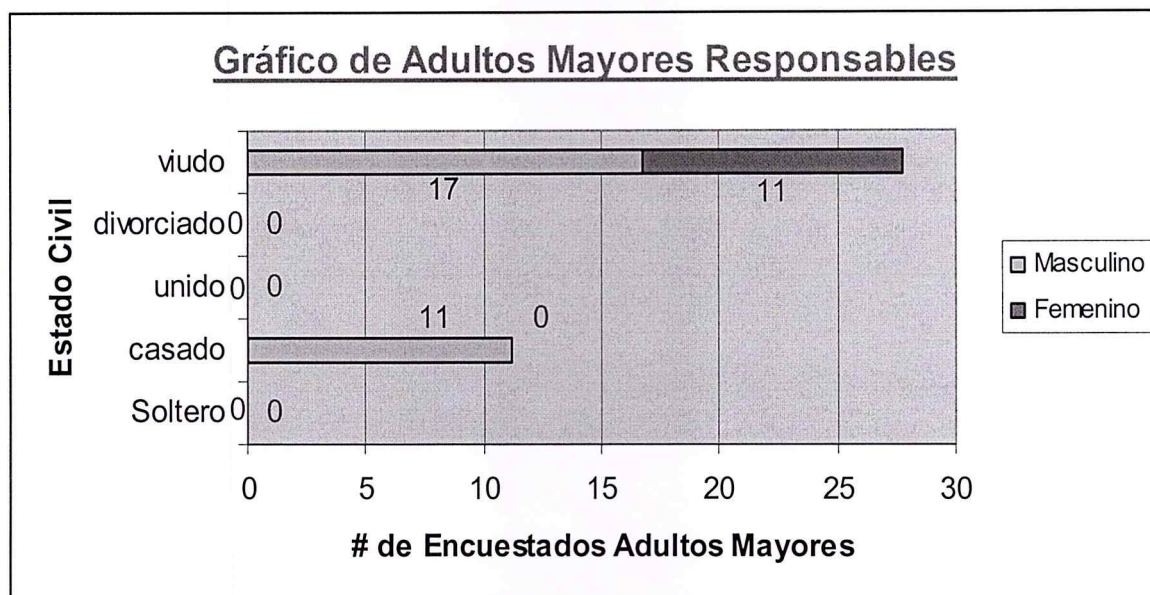
**GRAFICO 3.27 “ADULTOS MAYORES SEGÚN ESTADO CIVIL POR SEXO”**



**TABLA 3.14 “ADULTOS MAYORES RESPONSABLES SEGÚN ESTADO CIVIL POR SEXO”**

	Masculino	Femenino	Total
<b>Soltero</b>	0	0	0
<b>Casado</b>	11	0	11
<b>Unido</b>	0	0	0
<b>divorciado</b>	0	0	0
<b>Viudo</b>	17	11	28
<b>Total</b>	28	11	39

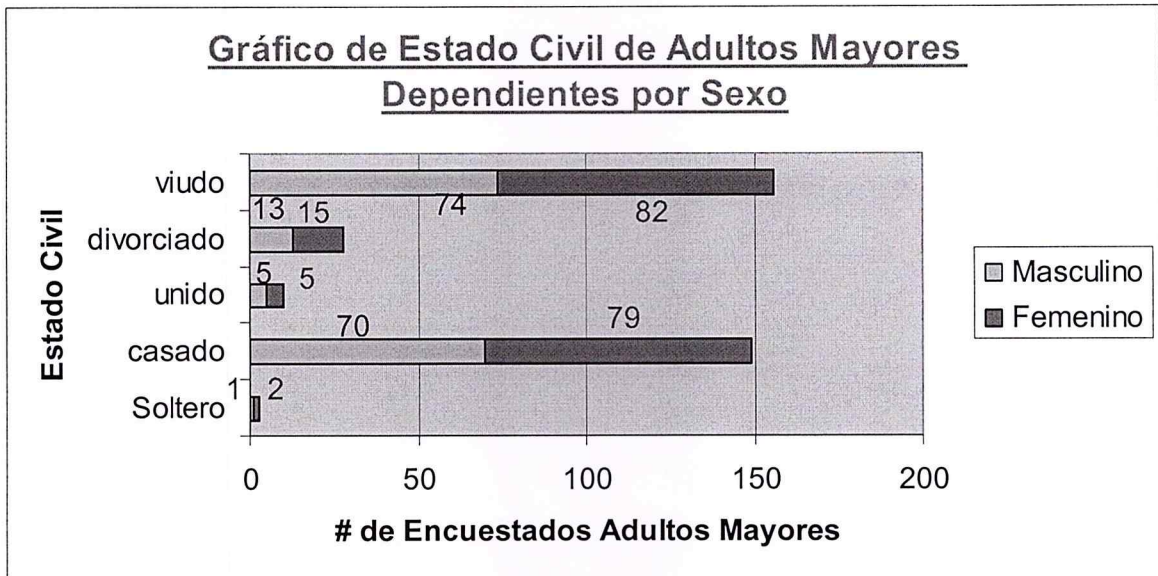
**GRAFICO 3.28 “ADULTOS MAYORES RESPONSABLES SEGÚN ESTADO CIVIL POR SEXO”**



**TABLA 3.15 “ADULTOS MAYORES DEPENDIENTES SEGÚN ESTADO CIVIL POR SEXO”**

	Masculino	Femenino	Total
<b>Soltero</b>	1	2	3
<b>Casado</b>	70	79	149
<b>Unido</b>	5	5	10
<b>Divorciado</b>	13	15	28
<b>Viudo</b>	74	82	156
Total	163	183	346

**GRAFICO 3.29 “ADULTOS MAYORES DEPENDIENTES SEGÚN ESTADO CIVIL POR SEXO”**



**ENTORNO DEL ADULTO MAYOR**

En el estudio también se investigó con quien habita el adulto mayor y sus resultados fueron:

- El adulto mayor que habita con el encuestado es de 31.8%
- Que habita con otro familiar es de 66.5%
- En un asilo 0%
- Que habitan solos es en 1.7%

Por ende es de darse necesita estar en compañía ya que son los porcentajes mas altos.

**TABLA 3.16 “ENTORNO FAMILIAR DEL ADULTO MAYOR”**

Su familiar adulto mayor habita:	Resultados	%
Con el encuestado	110	31.8
Con otro familiar	230	66.5
En un asilo	0	0.0
Solo	6	1.7
	346	100.0

**GRAFICO 3.30 ENTORNO DEL ADULTOS:**



### **ESTADO DE DEPRESION**

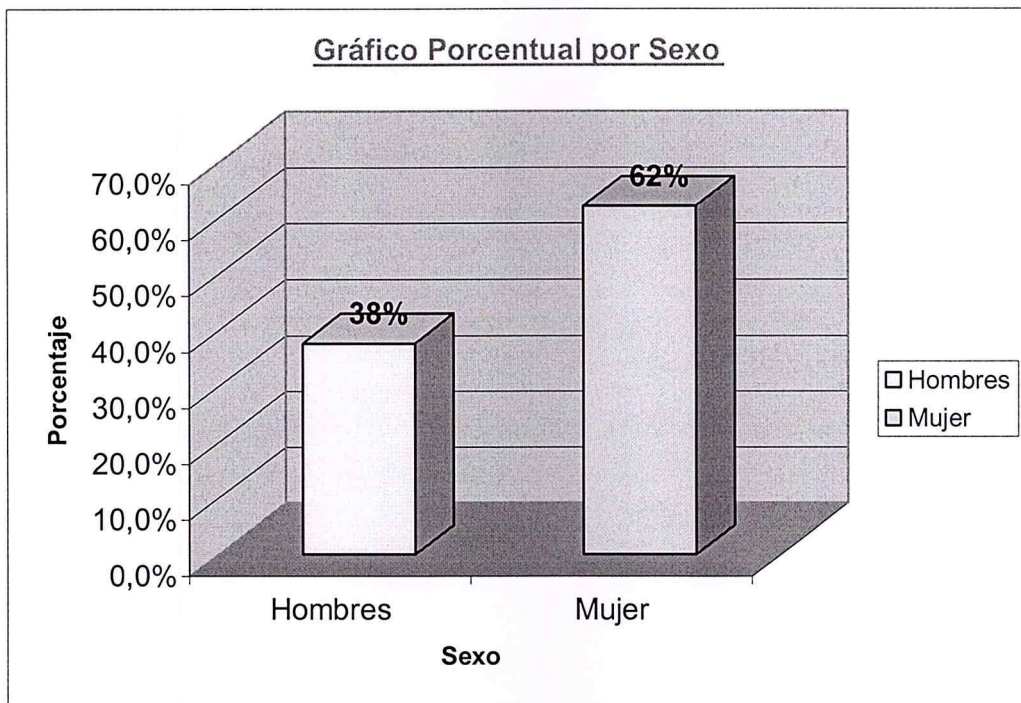
Dentro del análisis también se encuentra un estudio del nivel de depresión; en una sesión realizada con adultos mayores, los temas mas frecuentes que surgieron fueron los siguientes:

- Sentimiento de abandono e incomprensión de la situación en la que se hallan.

- Miedo a "perder el conocimiento y enloquecer"
- Necesidad de recibir visitas más a menudo de la familia.
- Sentimiento de inutilidad, baja estima
- Hostilidad e impotencia
- Miedo a la enfermedad, al sufrimiento
- Miedo a morir solos

En esta sesión que se realizó con 10 adultos mayores, donde 4 son hombres y representan el 38% en el grupo y el 6 eran mujeres, es decir el 62%.

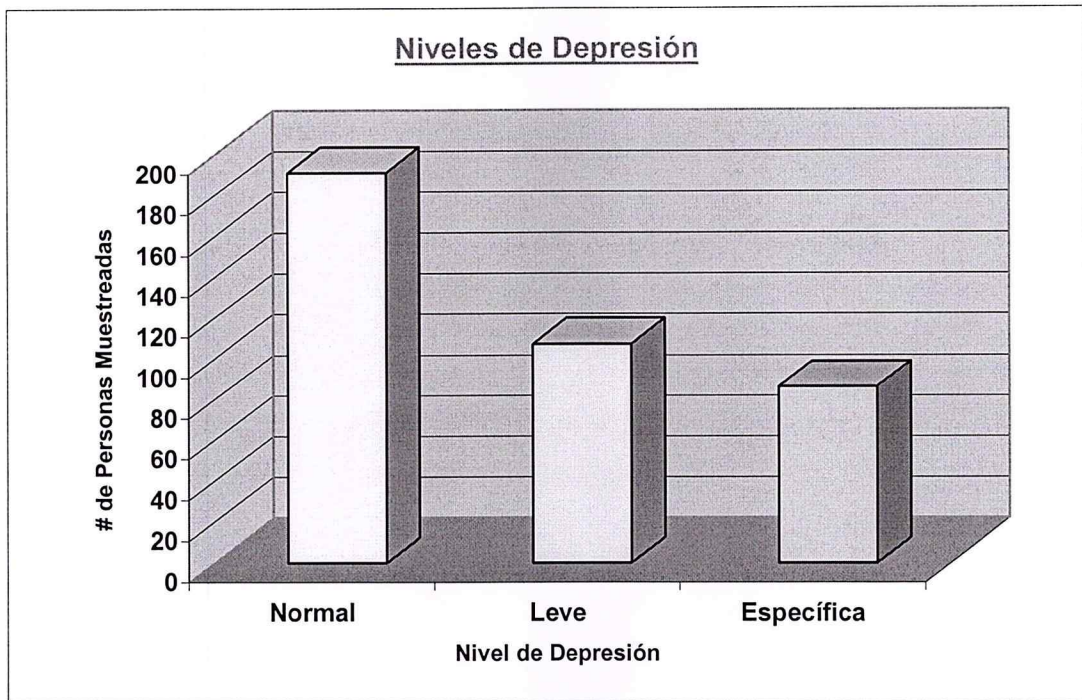
**GRAFICO 3.31 SESION DE ADULTOS MAYORES POR SEXO :**



El nivel de depresión se lo clasifico en 3 niveles la depresión normal, depresión leve y depresión específica, la primera es normal debido a la edad, la misma que es

inevitable, la segunda y tercera son depresiones mas severas que se acentúan debido a factores familiares, miedos e inseguridades.

**GRAFICO 3.32 NIVEL DE DEPRESION DE ADULTOS MAYORES :**



Aunque al hacer un pequeño muestreo en unas residencias geriátricas en otra provincia del país, en el que si existen residencias de este tipo, es notable la disminución del nivel de depresión debido a los cuidados y seguimientos de los adultos mayores, los mismos que tienen actividades diversas y se los hace sentir útil y vivos al llegar a estas edades.

También se la clasificó por hombres y mujeres dependiendo del nivel de depresión donde:

- En un nivel normal en la muestra el 38% corresponde a los hombres y el 63% a las mujeres.

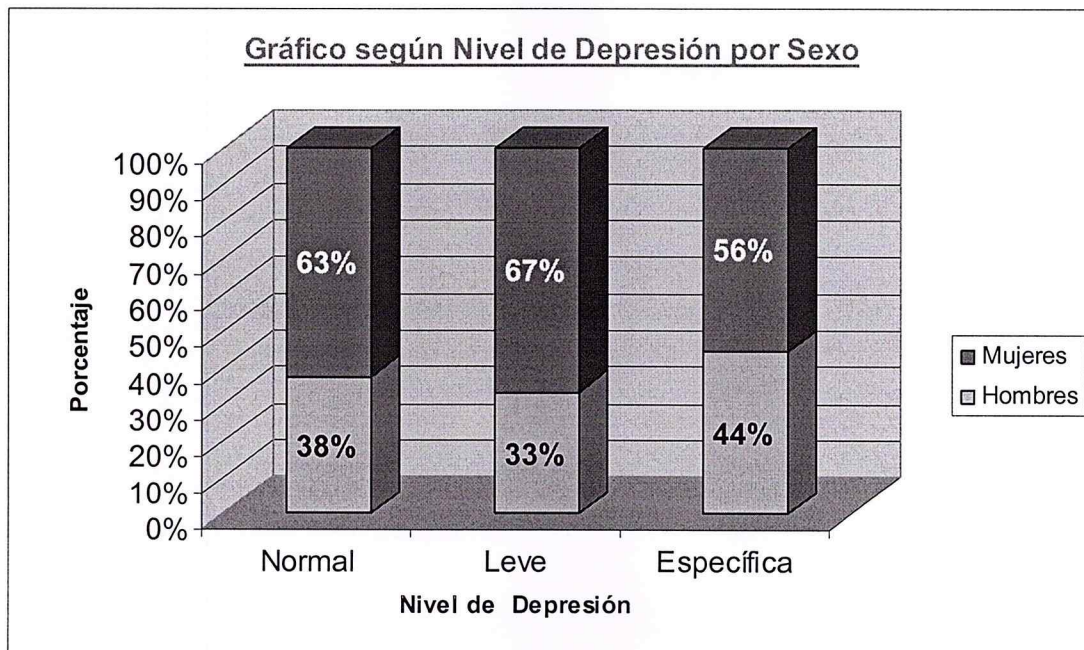
- En un nivel de depresión leve, el 33% corresponde a los hombres y el 67% restante es de las mujeres.
- En la depresión Específica tenemos que el 44% de los hombres tiene este tipo de depresión aunque más alta con un porcentaje en las mujeres de 67%.

Esto explica, que las mujeres tienen un mayor índice de depresión, ya que por nuestra cultura, son las que están mas apegadas emocional y afectivamente a su familia, y sentir que los rechazan o los desatienden es una manera de deprimirse.

**TABLA 3.17 “NIVEL DE DEPRESION SEGÚN SEXO”**

<b>Depresión</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Normal	38%	63%
Leve	33%	67%
Específica	44%	56%

**GRAFICO 3.33 NIVEL DE DEPRESION DE ADULTOS MAYORES POR SEXO:**





Por todo esto se analizó con un diagrama de causa-efecto todos los requerimientos y situaciones por lo que se necesitaría crear una residencia geriátrica.

Por lo que se ha dividido desde cuatro puntos de vista, económico, familiar, salud e ingreso.

Desde el punto de vista Económico, nuestro target de mercado serian todos los adultos mayores que gocen de alguna pensión jubilar o que tengan algún ingreso producto de sus inversiones. También hemos considerado aquellos a las personas mayores que tengan familiares dispuestos a asumir el costo de la residencia.

Desde el punto de vista Familiar, la soledad los cambia, en vista que en ciertas ocasiones la misma se origina por la muerte o abandono de familiares, la muerte de amigos, el sentir que han perdido su juventud y que no volverán los tiempos de antes. Todas estas circunstancias, al final cambian su forma y estilo de vida; y conforme aumenta su edad, son una responsabilidad y presión mayor a sus familiares, ocasionando rechazo y abandono.

En otras palabras, la rutina diaria del entorno familiar hacen que se olviden de ellos y de atender sus necesidades, haciéndose evidente la necesidad de ser atendidos por profesionales especializados en adultos mayores, más aún en los casos que tienen dependencia física.

Cuando se habla de salud nos referimos que a los adultos mayores les afecta tanto la depresión como el padecimiento de dolencias en base a la aparición de distintas enfermedades a su edad.

En el ingreso se toma atención a que el adulto mayor ingrese por voluntad propia, sea de 60 años en adelante. A ingresar el residente se hace una valoración y una

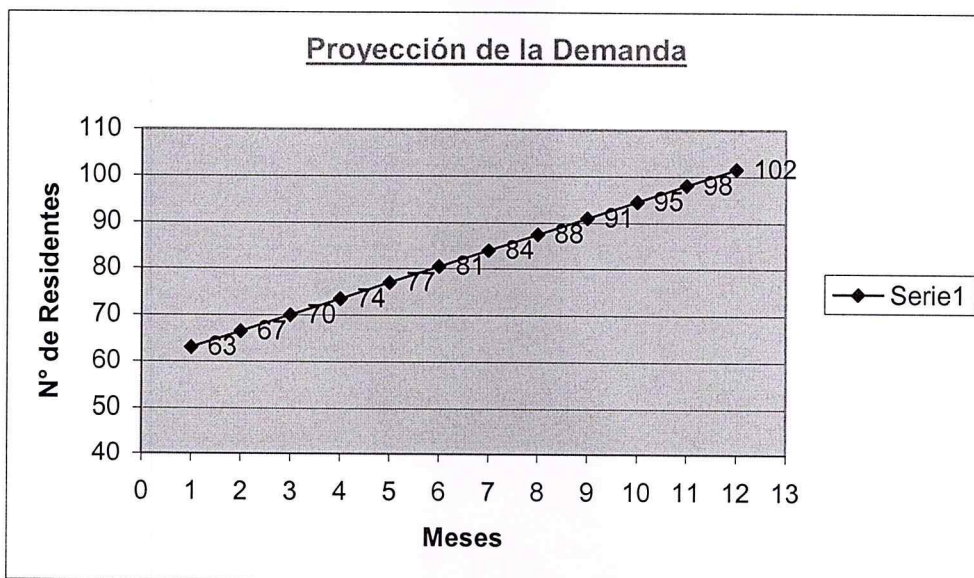
ficha de ingreso cuyo detalle del proceso consta en el capítulo 5, numeral 5.5 “Sistema de Aseguramiento del cuidado y Mantenimiento de los residentes”.

Según la universidad de Harvard por cada cliente satisfecho se comunica a tres, y por cada cliente insatisfecho se comunica a 1. Desde este punto de vista partimos y concluimos que en nuestro caso suponemos que 2 de cada 3 que fueron comunicados decidirán ingresar en nuestra residencia lo que corresponde al 67%

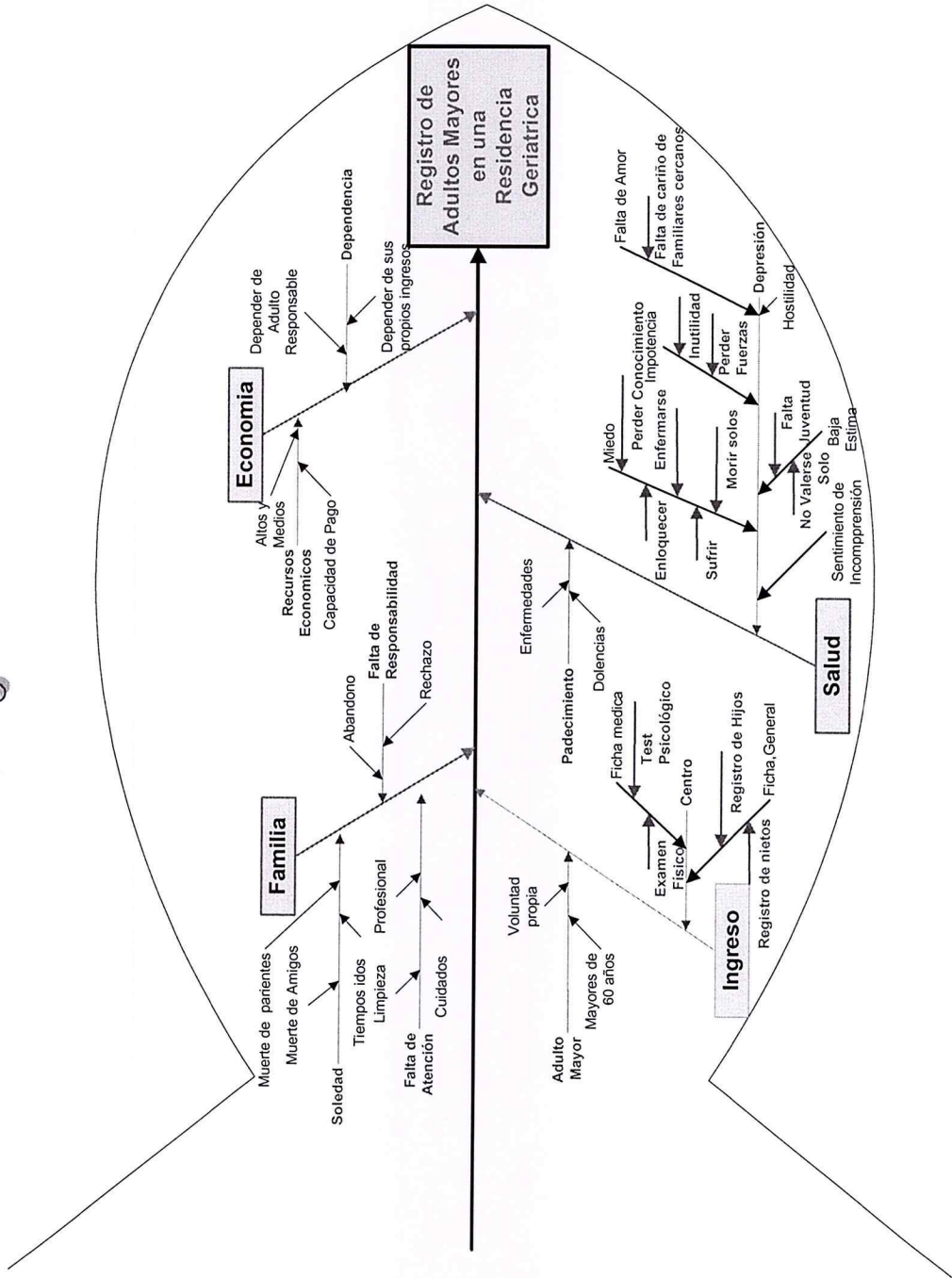
**TABLA 3.18 “PROYECCION MENSUAL DE LA DEMANDA POR 1 AÑO”**

Mes	N° Residentes
1	63
2	67
3	70
4	74
5	77
6	81
7	84
8	88
9	91
10	95
11	98
12	102

**GRAFICO 3.34 PROYECCION DE LA DEMANDA**



**Grafico 3.35 "Diagrama CAUSA-EFECTO"**

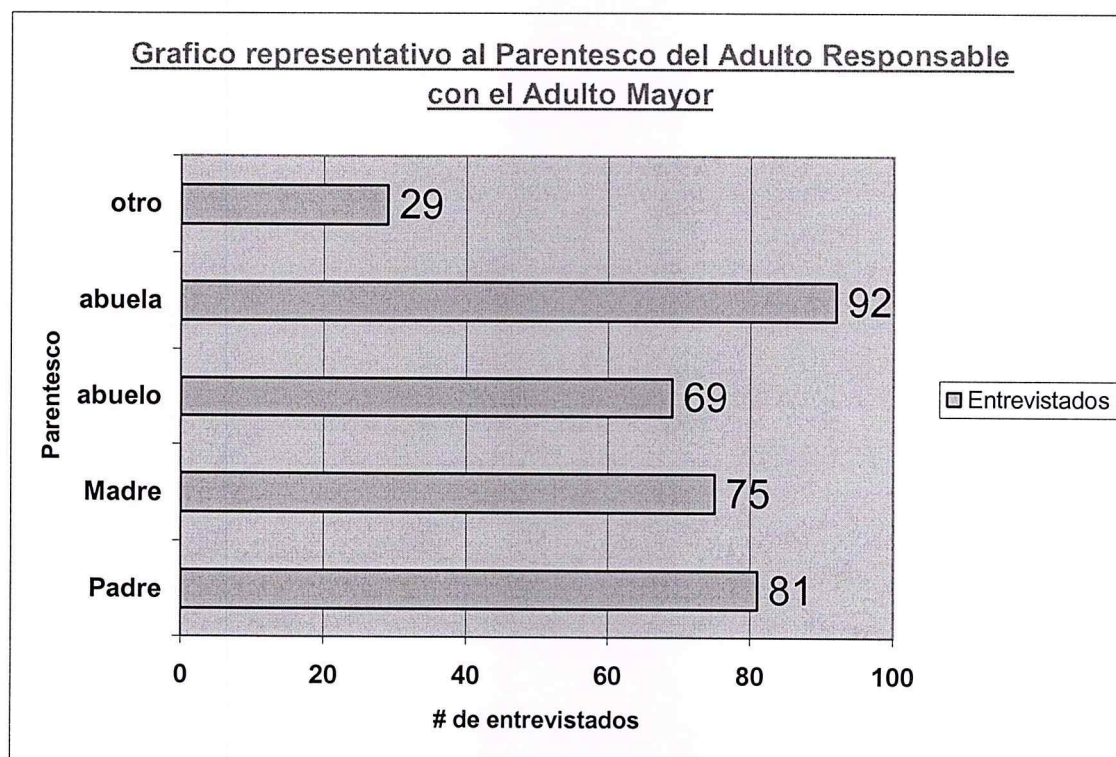


Aparte también se investigo el parentesco que tenían los representantes de los adultos mayores y se encontró lo siguiente:

**TABLA 3.19 “PARENTESCO DEL ENTREVISTADO CON EL ADULTO MAYOR**

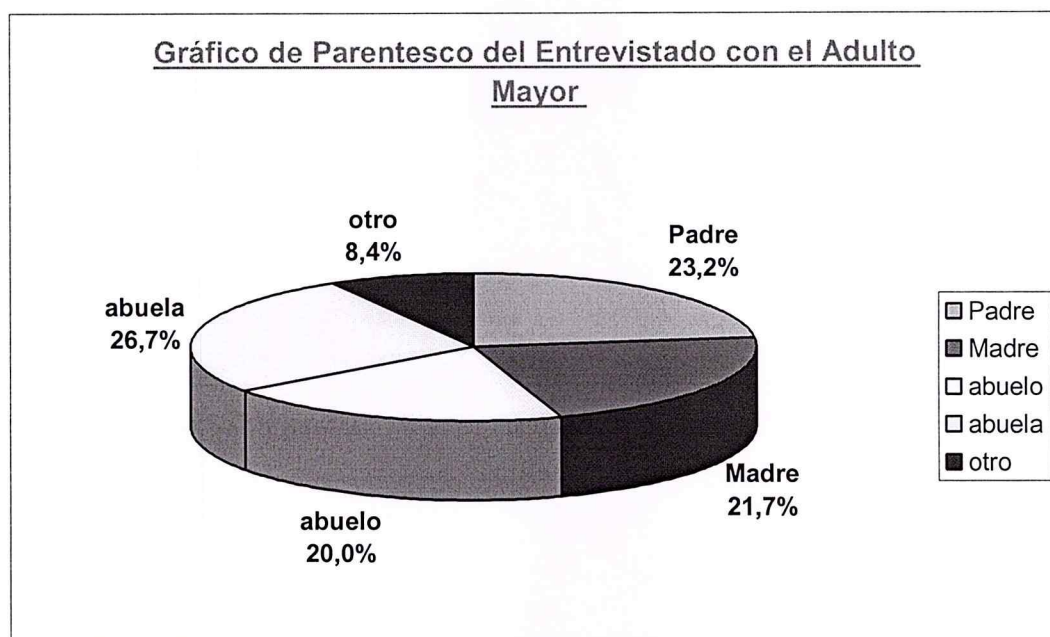
Parentesco	Nº Entrevistados	% Entrevistados
Padre	81	23.2
Madre	75	21.7
Abuelo	69	20.0
Abuela	92	26.7
Otro	29	8.4
<b>Total</b>	<b>346</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 3.36 PARENTESCO DEL ENCUESTADO CON EL ADULTOS MAYORES:**



Lo que representa que la mayor parte de entrevistados tienen a responsabilidad sus abuelos ya que el porcentaje mas alto es abuela con el 26.7% sin olvidar que muchos aun siguen casados por ende los abuelos es el mayor porcentaje de preocupación para sus nietos.

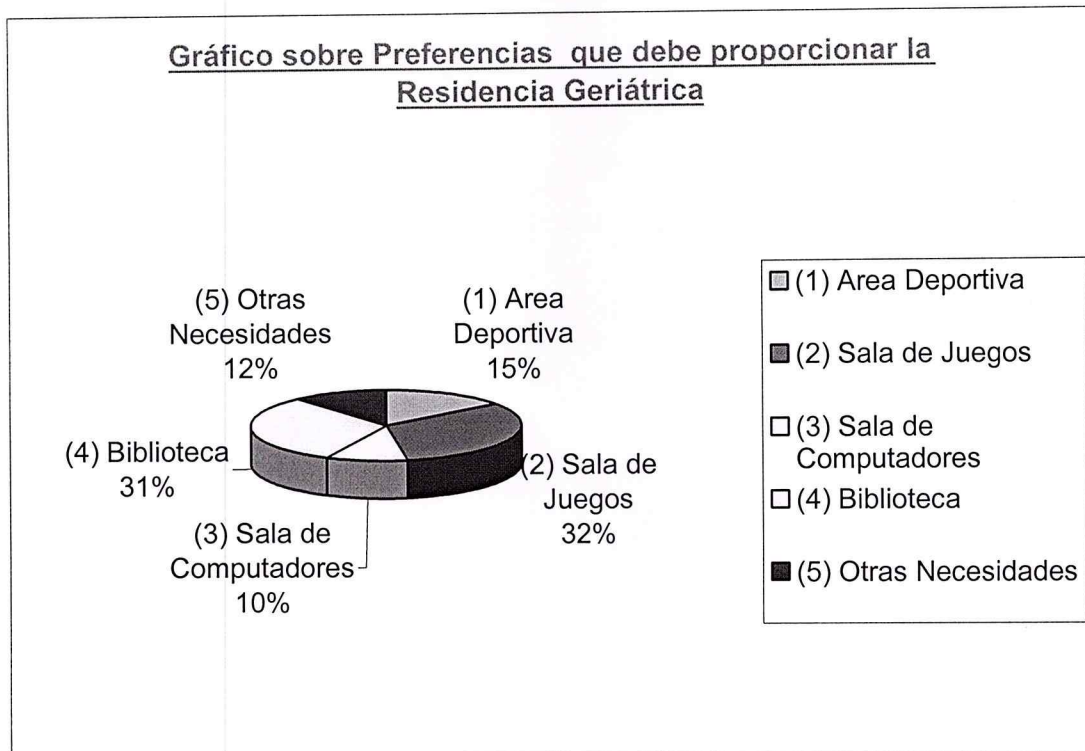
**GRAFICO 3.37 PARENTESCO DEL ENCUESTADO CON EL ADULTOS MAYORES DE FORMA PORCENTUAL:**



Las preferencias que debe proporcionar a los adultos mayores en la residencia geriátrica se lo evaluó en base al análisis que se hizo en el cuestionario, y sus resultados fueron:

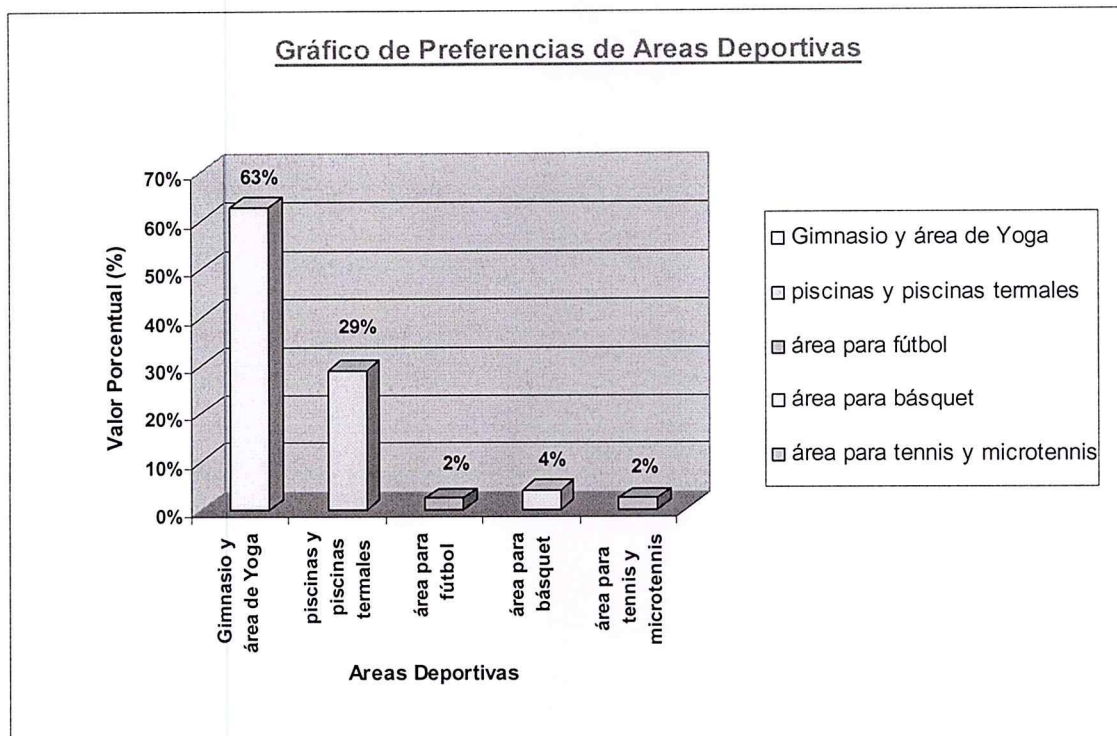
- Con respecto a áreas deportivas, un 15% de los encuestados estuvieron a favor.
- Que existan salas de juegos en la residencia tuvo una acogida del 32%.
- Un 10% de los encuestados opinaron que debe existir una sala de computación.
- Un 31% prefirió que exista una biblioteca.
- Un 12% opino otras necesidades diferentes.

**GRAFICO 3.38 PREFERENCIA DEL ENCUESTADO SOBRE LO QUE PROPORCIONARIA LA RESIDENCIA:**



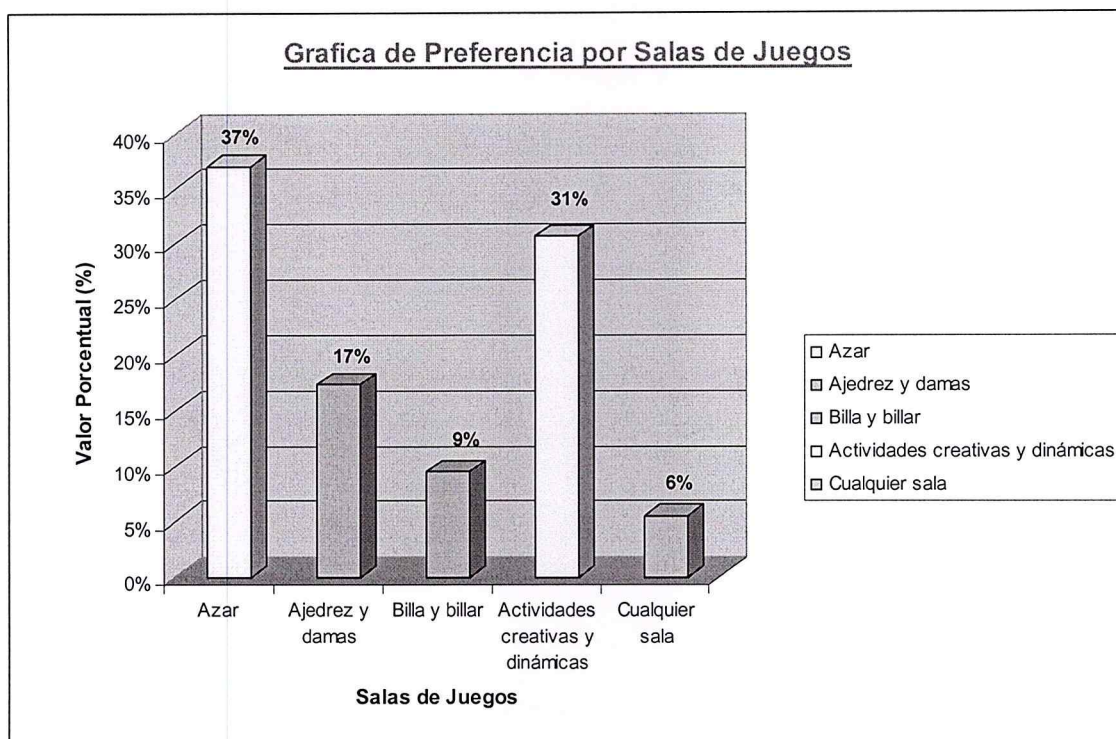
- Con respecto a áreas deportivas el 15% específico que le gustaría una residencia con este tipo de área, de la cual:
  - El 63% prefiere que sea Gimnasio y área de Yoga
  - El 29% prefirió Piscinas y Piscinas Termales
  - El 2% considera que debe haber área de fútbol
  - El 4% considera que debe haber área de básquet
  - El 2% considera que debe haber área para tenis y microtenis.

### GRAFICO 3.39 PREFERENCIA DEL ENCUESTADO SOBRE LAS AREAS DEPORTIVAS EN LA RESIDENCIA GERIATRICA:



- Con respecto a las salas de juego, el 32% especifico que le gustaría una residencia con este tipo de salas, de la cual:
  - El 37% prefiere que existan salas para juegos de azar.
  - El 17% prefiere que salas para juegos de ajedrez y damas
  - El 9% prefiere una sala para juegos de billa y billar
  - El 31% desea que exista una sala para realización de actividades creativas y dinámicas.
  - Un 6% opinó que no importaba que tipo de salas para juegos tengan, solo que puedan distraerse mientras se encuentran en la residencia.

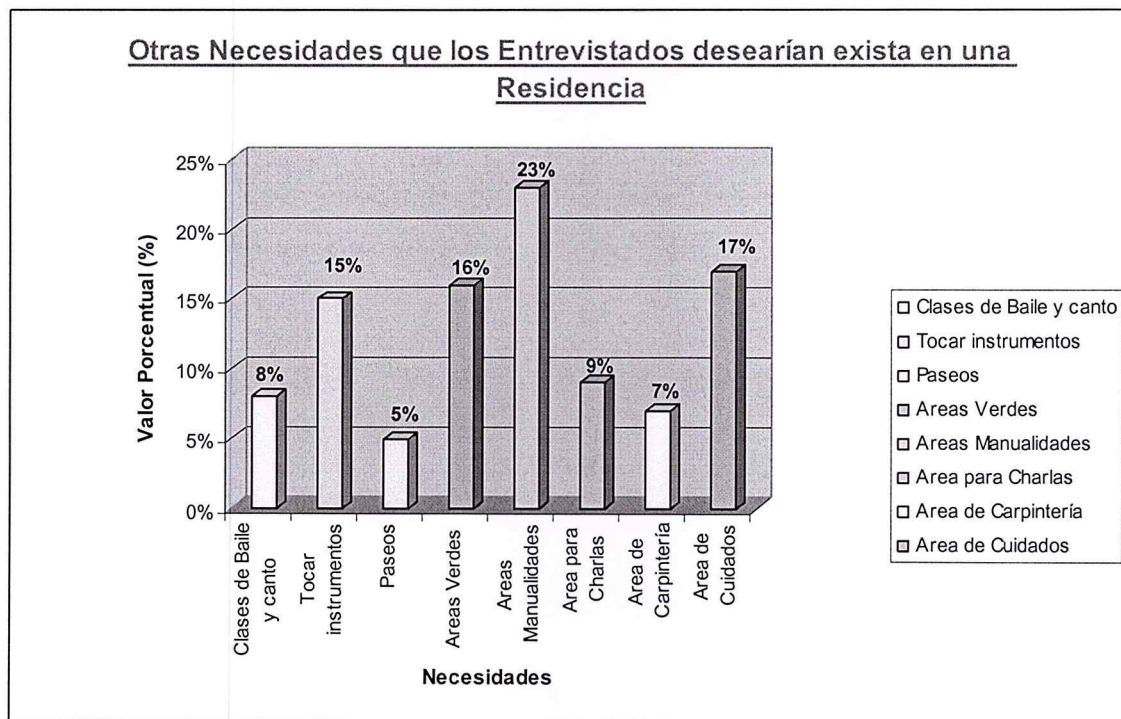
### GRAFICO 3.40 PREFERENCIA DEL ENCUESTADO SOBRE SALAS DE JUEGOS EN LA RESIDENCIA GERIATRICA:



- Un 10% opina que una sala de computación sería importante para que estén en contacto con el mundo y enterados de lo que sucede.
- El 31% dice que debería existir una biblioteca ya que la mayoría prefiere leer.
- El 12% habla de otras necesidades como:
  - El 8% opina que deben haber una pista de baile y canto
  - El 15% debe haber un salón para tocar instrumentos
  - El 5% que realicen constantes paseos
  - El 16% dice que prefiere que le proporcione áreas verdes por el contacto con la naturaleza.
  - El 23% opina que debe haber un sitio dedicado a las manualidades
  - El 9% dice que debe existir una sala dedicada a charlas grupales.
  - Un 7% opina que debe haber un taller para carpintería.
  - El 17% dice que debe existir un área de cuidados médicos.



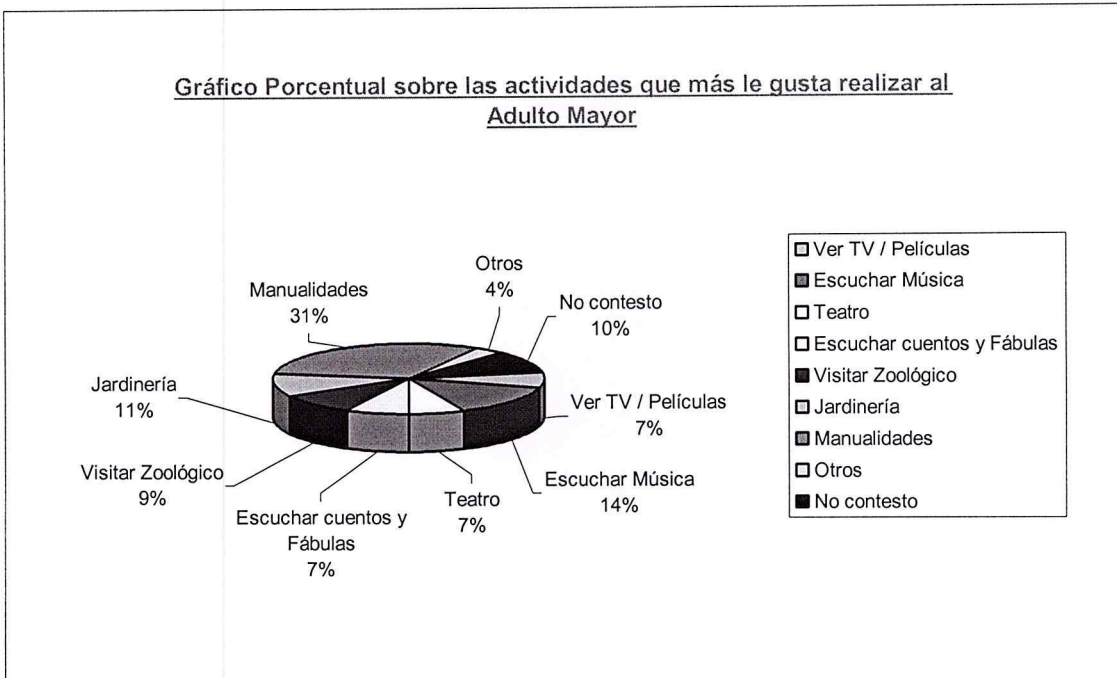
**GRAFICO 3.41 PREFERENCIA DEL ENCUESTADO SOBRE OTROS TIPOS DE NECESIDADES EN LA RESIDENCIA GERIATRICA:**



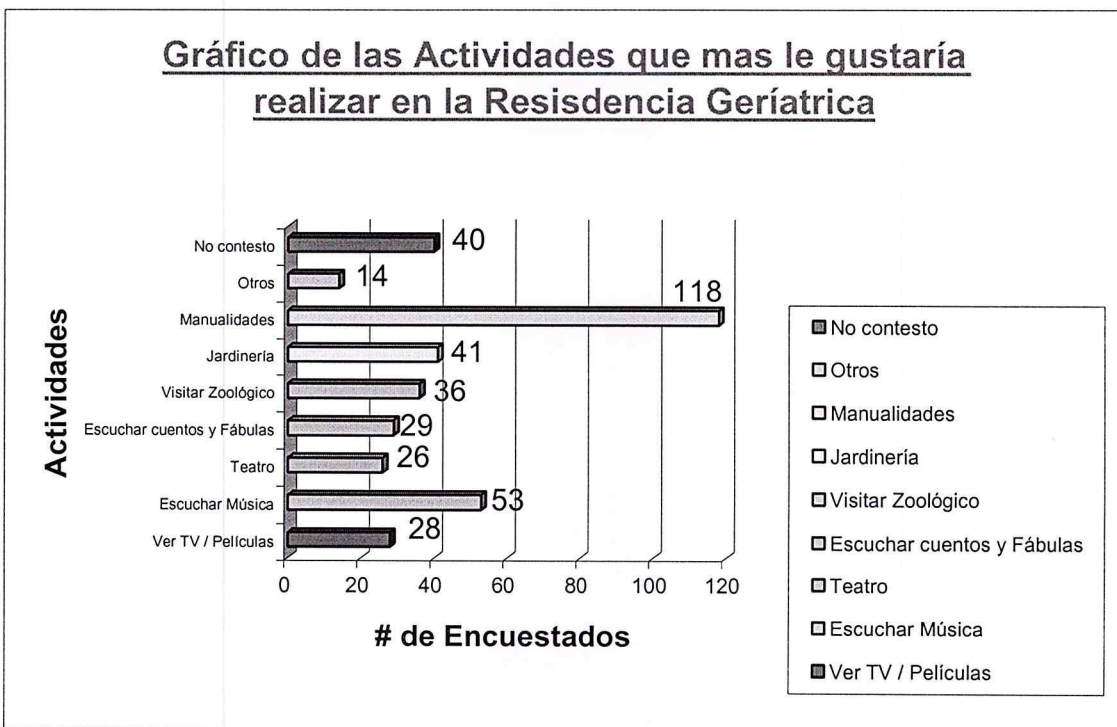
**TABLA 3.20 “ACTIVIDADES A REALIZAR EN LA RESIDENCIA GERIÁTRICA”**

Actividades	%	# de Encuestados
Ver TV / Películas	7%	28
Escuchar Música	14%	53
Teatro	7%	26
Escuchar cuentos y Fábulas	7%	29
Visitar Zoológico	9%	36
Jardinería	11%	41
Manualidades	31%	118
Otros	4%	14
No contesto	10%	40
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>385</b>

**GRAFICO 3.42 PREFERENCIA DE ACTIVIDADES PARA ADULTOS MAYORES EN FORMA PORCENTUAL:**



**GRAFICO 3.43 PREFERENCIA DE ACTIVIDADES PARA ADULTOS MAYORES:**



## INTERÉS EN UTILIZAR LOS SERVICIOS DE UNA RESIDENCIA GERIÁTRICA.

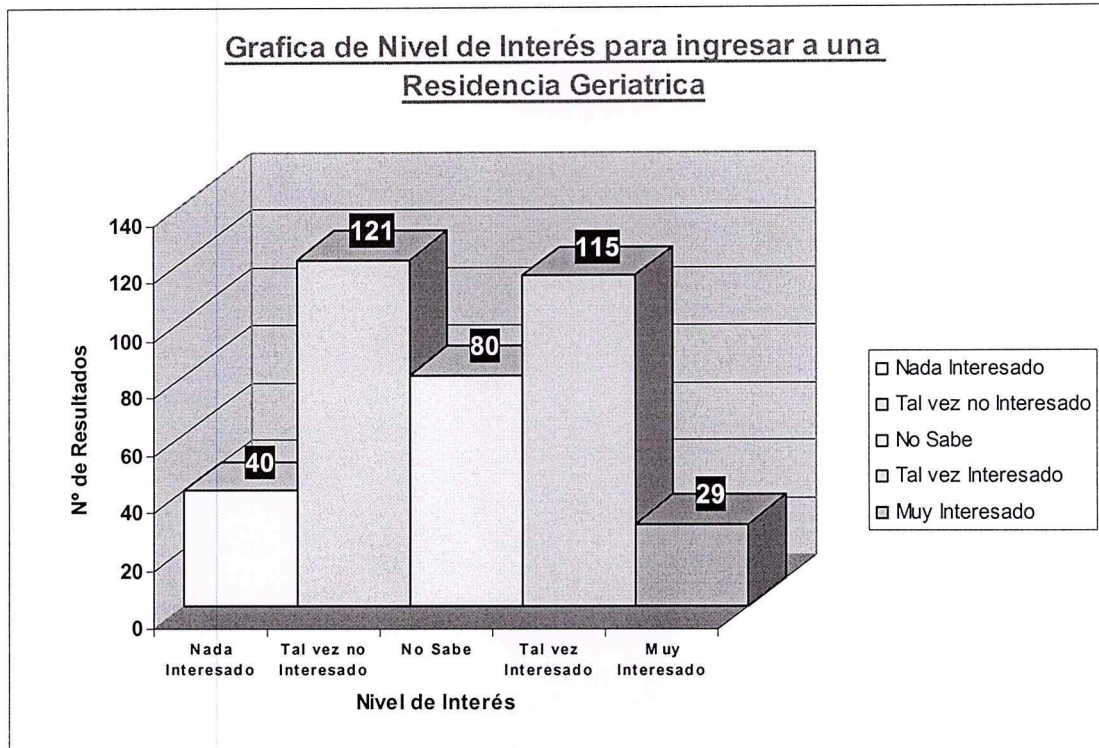
Al hacer el análisis si estaría interesado en una residencia geriátrica, se encontró que:

- El 29 de los entrevistados contestó que estaban muy interesados eso me representa un 7.5% de la muestra.
- El 115 contestaron que estaban talvez interesados, es decir un 29.9% del total,
- Otro grupo de 80 entrevistados indicó que no le parecía desagradable, la idea, pero que aún “no sabe” y representa el 20.9%.
- Mientras que 121 personas contestaron que tal vez no estaban interesadas debido al que dirán sus familiares y conocidos, esto representa el 31.3%
- El 10.4% que son los 40 entrevistados, contestaron que no estaban nada interesados, debido a dos puntos de vista, el primero contestó “por inseguridad y desconfianza” que representa al 85.7%, mientras que el otro 14.3 % restante de los 29 dijo que “tenían personas para cuidarlos” (ver grafico).

**TABLA 3.21 “NIVEL DE INTERES POR UNA RESIDENCIA GERIATRICA”**

<b>Nivel de Interés</b>	<b># de Resultados</b>	<b>% de Resultados</b>
<b>Nada Interesado</b>	40	10.4
<b>Tal vez no Interesado</b>	121	31.3
<b>No Sabe</b>	80	20.9
<b>Tal vez Interesado</b>	115	29.9
<b>Muy Interesado</b>	29	7.5
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 3.44 NIVEL DE INTERES POR INGRESO A UNA RESIDENCIA:**



**GRAFICO 3.45 NIVEL DE INTERES POR INGRESO A UNA RESIDENCIA EN FORMA PORCENTUAL:**

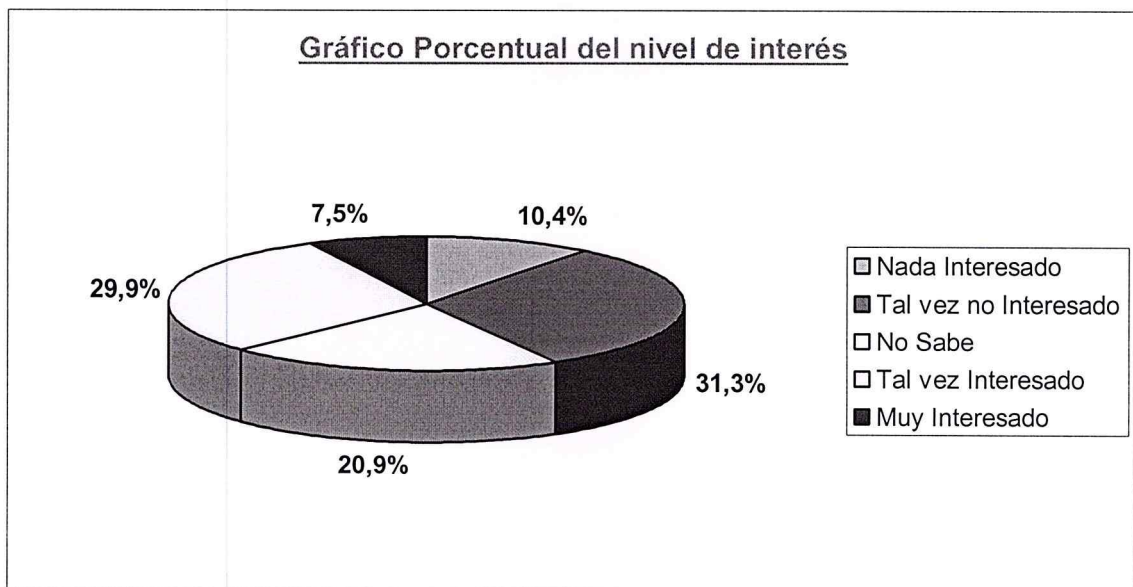


TABLA 3.22 "MOTIVO DE DESINTERES POR UNA RESIDENCIA GERIATRICA

Nada Interesado	# de Resultados	% de Resultados
Inseguridad y desconfianza	34	85.7
Tiene personas para cuidarlo	6	14.3
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

GRAFICO 3.46 RAZONES POR EL DESINTERES POR INGRESO A UNA RESIDENCIA EN FORMA PORCENTUAL:



## ANÁLISIS POR TIPO DE ESTANCIA

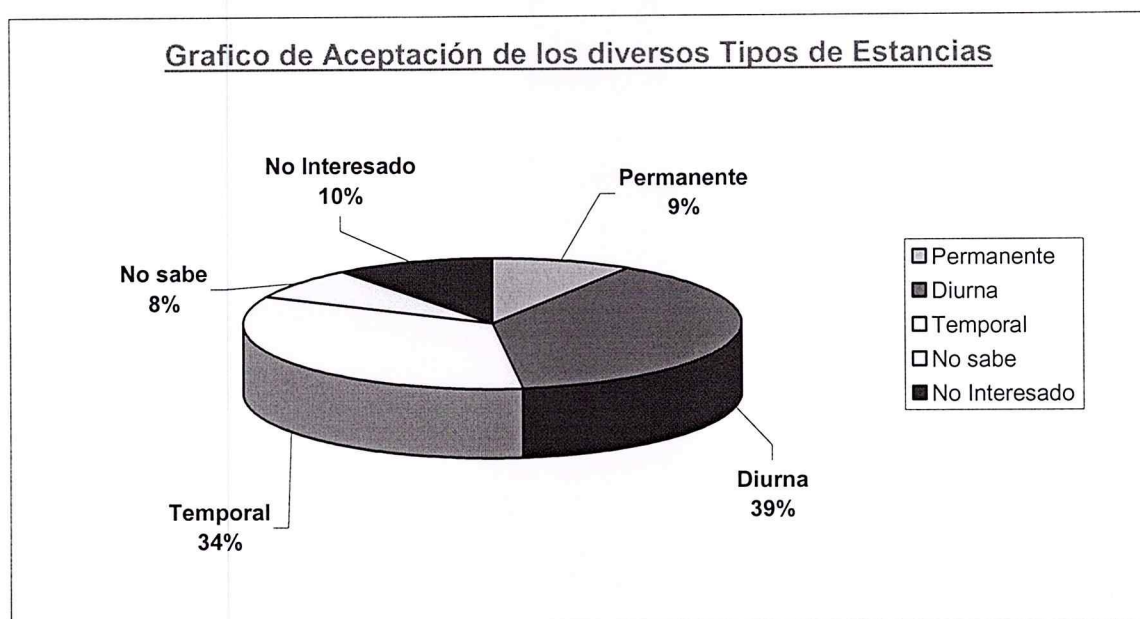
Según el estudio estadístico se explica que:

- El 9% de los entrevistados desearían una estancia permanente.
- El 39% esta de acuerdo que colocaría al adulto mayor del cual es responsable en un tipo de estancia diurna.
- El 10% que no está interesado en este tipo de servicio.
- El 34% aproximadamente contesta que le gustaría una estancia tipo temporal, debido a que esto le permite movilizarse sin preocupaciones fuera de la ciudad dejando al adulto mayor al cuidado de un centro especializado en el cuidado de los mismos.
- Existe un 8% que no sabe que tipo de estancia estaría dispuesto a utilizar, este pensamiento muchas veces fue debido a la cultura que se posee pensando que al utilizar una residencia es para abandonar a sus seres queridos sin pensar que no los abandonan solo les ayudan a deprimirse menos teniéndolos activos, estos datos pueden visualizarse en la tabla y gráfico a continuación.
- El resto de los encuestados que representa al 10%, no está interesado en este servicio.

**TABLA 3.23 “ENCUESTADOS POR TIPO DE ESTANCIA”**

<b><i>Tipo de Estancia</i></b>	<b><i>N<sup>a</sup> Encuestados</i></b>	<b><i>% Encuestados</i></b>
PERMANENTE	35	9%
DIURNA	150	39%
TEMPORAL	130	34%
NO SABE	30	8%
NO ESTA INTERESADO	40	10%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

### GRAFICO 3.47 TIPOS DE ESTANCIAS:



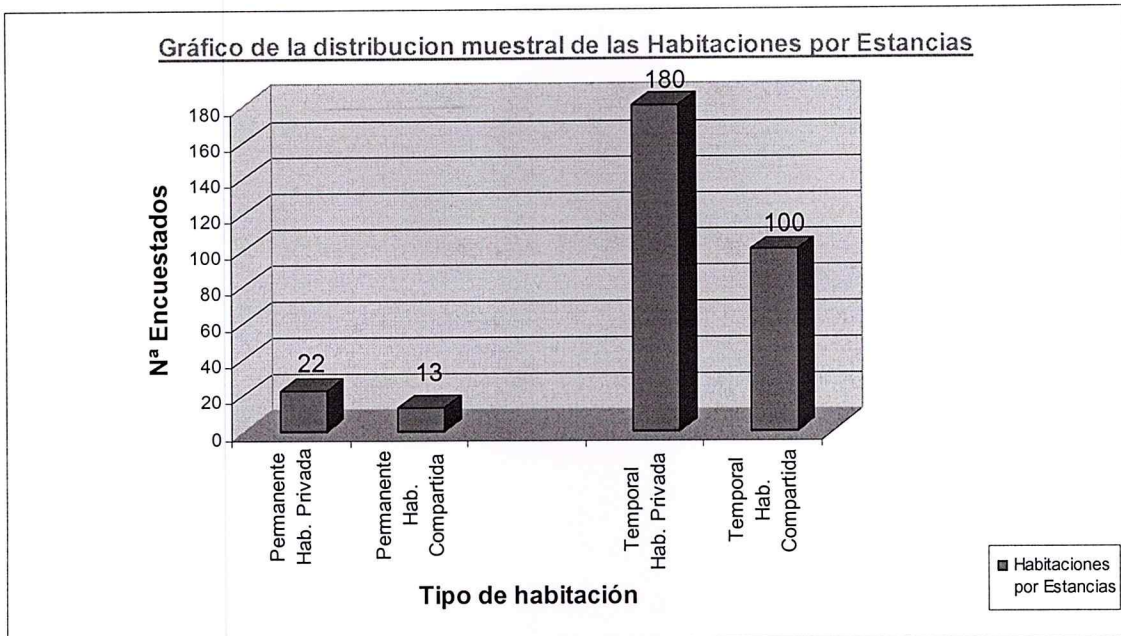
### TIPO DE HABITACIÓN POR TIPO DE ESTANCIA

En este análisis se aclara que aunque se ha estudiado tres tipos de estancias, realmente son solo dos ya que dentro de la temporal está la estancia diurna también, por ende se clasifico en dos tipos de habitaciones las privadas y las compartidas las mismas que se clasifican como se muestra en la tabla 3.24 a continuación:

**TABLA 3.24 "CLASIFICACIÓN DE LAS HABITACIONES POR TIPO DE ESTANCIA"**

ESTANCIA	HABITACION	# de	% de
		ENCUESTADOS	ENCUESTADOS
Permanente	Privada	22	7%
	Compartida	13	4%
Temporal	Privada	180	57%
	Compartida	100	32%
<b>TOTAL</b>		<b>315</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 3.48 TIPOS DE ESTANCIAS POR HABITACION:**



**PAGO POR TIPO DE ESTANCIA EN LA RESIDENCIA**

El costo promedio por estancia al mes según la investigación se estima que el tipo de Estancia Permanente es de \$466,29 dólares, la estancia de tipo diurna es de \$231.00 dólares y el tipo de estancia temporal es de \$496.00. En la tabla 3.25 se muestra los valores máximos y mínimos por tipos de estancia dados por los encuestados.

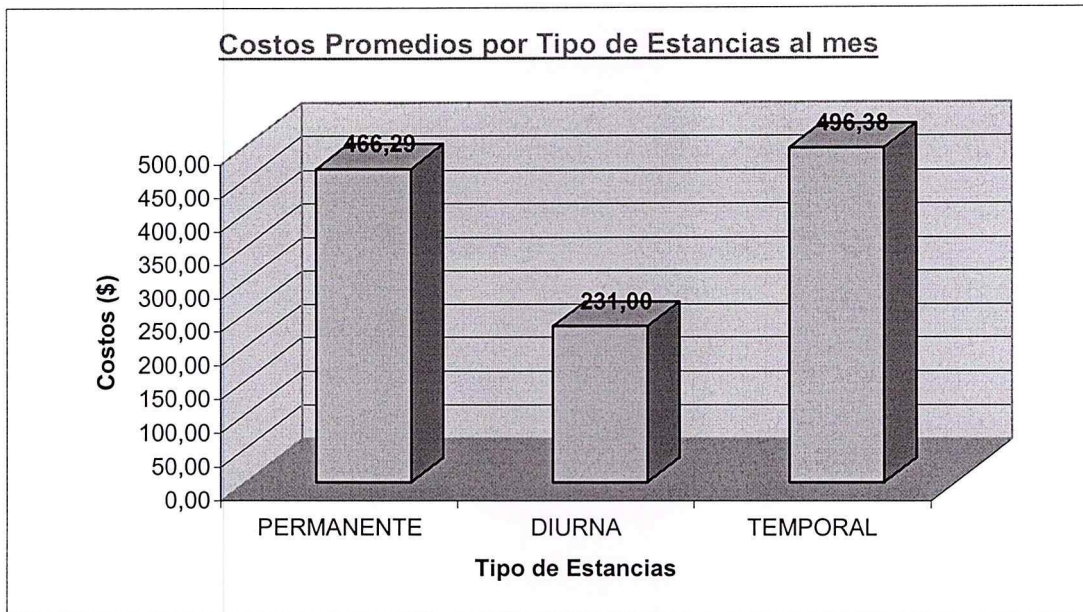
**TABLA 3.25 “COSTO POR ESTANCIA PROMEDIO”**

<i>Tipo de Estancia</i>	<i>MAX</i>	<i>MIN</i>	<i>PROM</i>
PERMANENTE	650,00	300,00	466,29
DIURNA	350,00	100,00	231,00
TEMPORAL	600,00	400,00	496,38

Fuente: Muestra tomada



**GRAFICO 3.49 COSTOS PROMEDIOS POR TIPOS DE ESTANCIAS:**

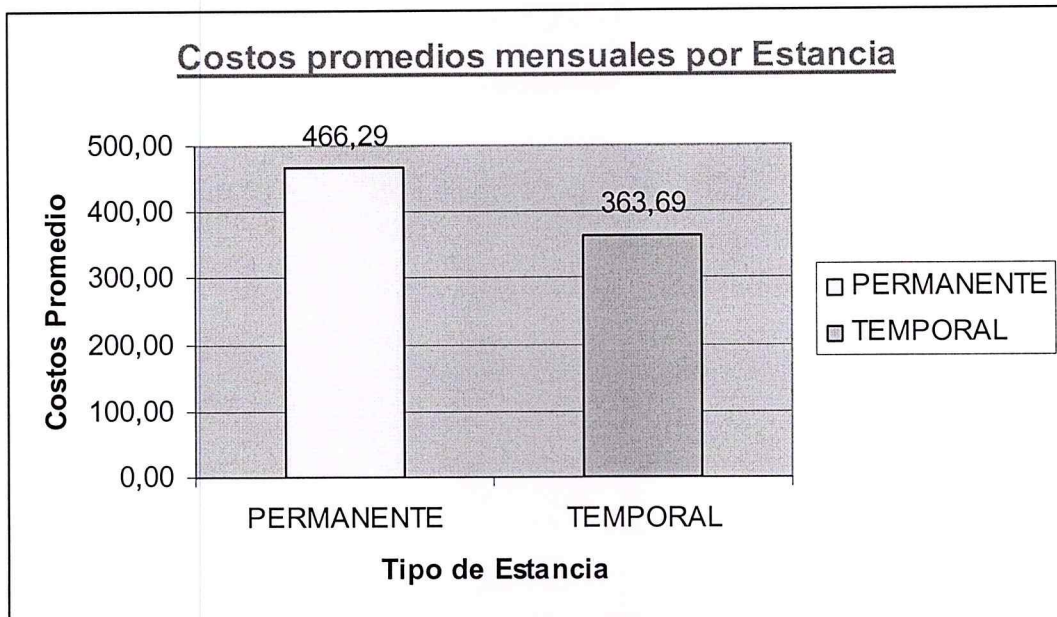


Esta tabla representa lo mismo que se muestra anteriormente solo que clasificada en dos tipos de estancia la permanente y la temporal solo que dentro de la temporal esta considerada la estancia tipo diurna.

**TABLA 3.26 "COSTO POR ESTANCIA PROMEDIO AJUSTANDO LOS TIPOS DE ESTANCIA"**

<i>Tipo de Estancia</i>	<i>MAX</i>	<i>MIN</i>	<i>PROM</i>
PERMANENTE	650,00	300,00	466,29
TEMPORAL	600,00	100,00	363,69

**GRAFICO 3.50 "COSTO PROMEDIO MENSUAL POR TIPO DE ESTANCIA AL MES"**



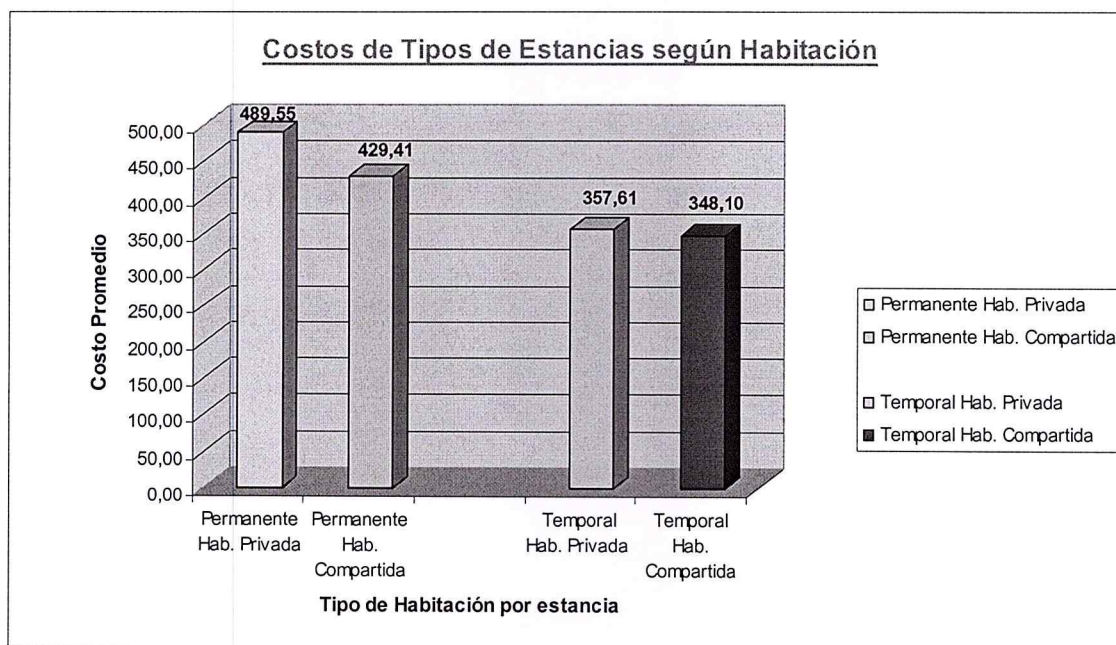
Desglosando aún más nuestro análisis, tenemos que los costos promedios mensuales de los tipos de estancias por habitación son:

- Por estancia permanente para habitaciones privada es de \$ 489,55 dólares promedio.
- Por estancia permanente para habitaciones compartir es de \$429,41 dólares promedio.
- Por estancias temporales con habitación privada su costo es \$357,61 dólares promedio.
- Por estancias temporales con habitación compartida es de \$348,10 dólares promedio.

**TABLA 3.27 “COSTO POR ESTANCIA PROMEDIO ESPECIFICADO POR TIPO DE HABITACION”**

ESTANCIA POR HAB.	Costo Prom.
Permanente Hab. Privada	489,55
Permanente Hab. Compartida	429,41
Temporal Hab. Privada	357,61
Temporal Hab. Compartida	348,10

**GRAFICO 3.51 “COSTO PROMEDIO MENSUAL POR TIPO DE ESTANCIA AL MES SEGÚN HABITACION”**



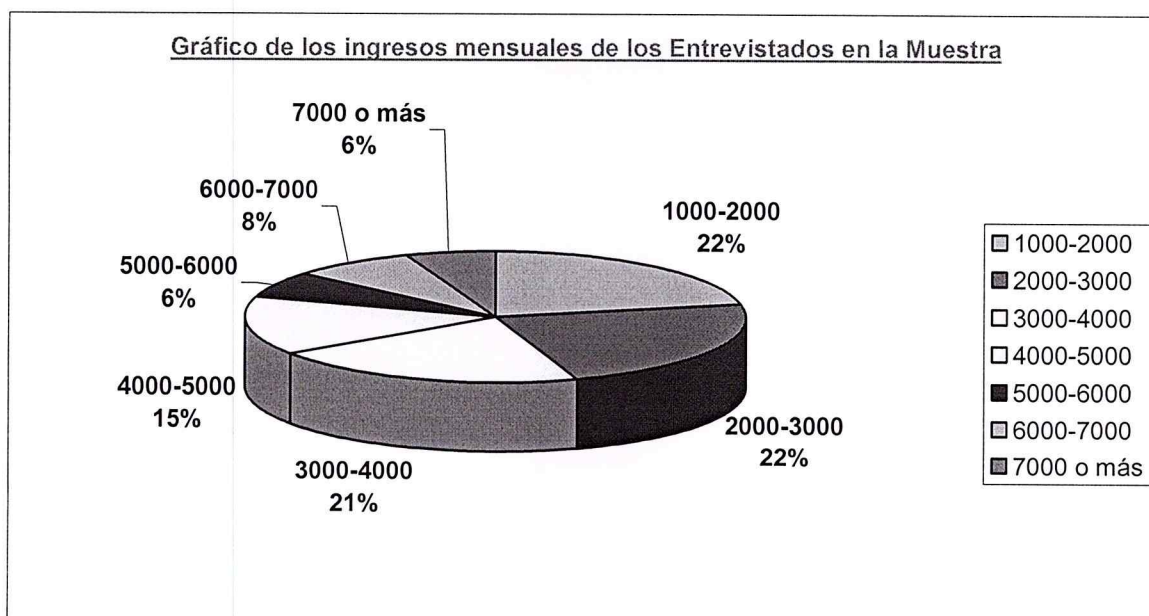
## INGRESO MENSUAL

El análisis de los ingresos de los adultos mayores responsables y adultos responsables se explica con distintos intervalos de ingresos como se ve en la tabla 3.26 a continuación:

**TABLA 3.28 “INGRESO MENSUAL DE LOS ENTREVISTADOS ADULTOS RESPONSABLES Y ADULTOS MAYORES RESPONSABLES”**

Cod	Ingreso	Nº Entrevistados	% de Entrevistados
1	1000-2000	83	21%
2	2000-3000	89	23%
3	3000-4000	79	21%
4	4000-5000	56	15%
5	5000-6000	25	6%
6	6000-7000	31	8%
7	7000 o más	22	6%
TOTAL		385	100%

**GRAFICO 3.52 “INGRESOS MENSUALES DE LOS ENTREVISTADOS”**



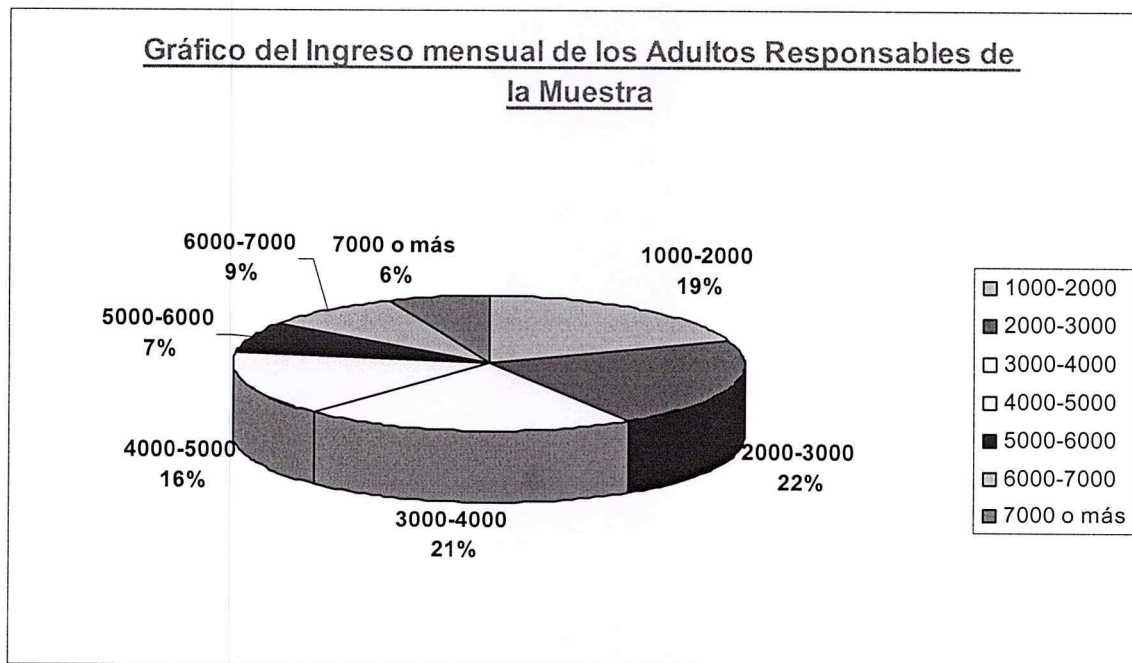
Mientras que el gráfico a continuación nos muestra los intervalos de los ingresos de adultos responsables (familiar u otro) de un individuo de 60 años o más.

Lo que se puede observar que la mayor cantidad de ingresos de los entrevistados fluctúan entre dos mil y cuatro mil dólares aproximadamente.

**TABLA 3.29 “INGRESO MENSUAL DE LOS ENTREVISTADOS ADULTOS RESPONSABLES”**

Cod	Ingreso	N <sup>a</sup> Entrevistados	% de Entrevistados
1	1000-2000	66	19%
2	2000-3000	75	22%
3	3000-4000	73	21%
4	4000-5000	54	16%
5	5000-6000	25	7%
6	6000-7000	31	9%
7	7000 o más	22	6%
TOTAL		346	100%

**GRAFICO 3.53 “INGRESOS MENSUALES DE LOS ADULTOS RESPONSABLES”**

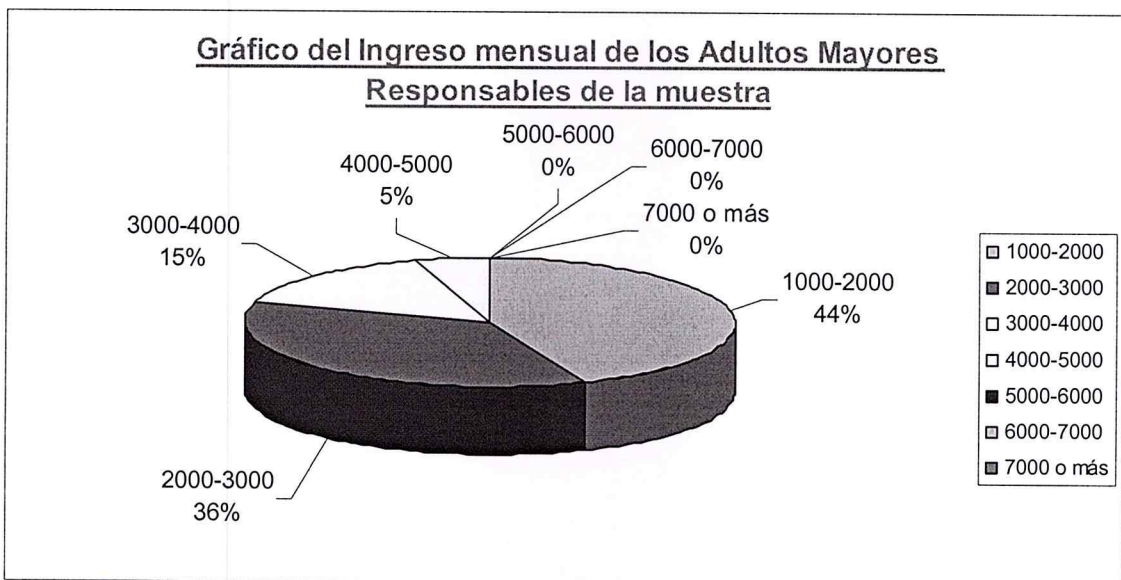


Este gráfico nos explica que los adultos mayores son personas jubiladas con ingresos provenientes de sus inversiones o patrimonio.

**TABLA 3.30 “INGRESO MENSUAL DE LOS ENTREVISTADOS ADULTOS MAYORES RESPONSABLES”**

Cod	Ingreso	N <sup>a</sup> Entrevistados	% de Entrevistados
1	1000-2000	17	44%
2	2000-3000	14	36%
3	3000-4000	6	15%
4	4000-5000	2	5%
5	5000-6000	0	0%
6	6000-7000	0	0%
7	7000 o más	0	0%
TOTAL		39	100%

**GRAFICO 3.54 “INGRESOS MENSUALES DE LOS ADULTOS MAYORES RESPONSABLES”**



## UBICACIÓN

Cuando se habla de ubicación los adultos mayores necesitan de lugares que estén en contacto con la naturaleza, la ubicación de la residencia geriátrica que se piensa crear, es en Lago de Capeira, razón por la cual se pregunto al entrevistado, si le parecía conveniente que la residencia sea ubicada en esta urbanización, los mismos que contestaron que :

**TABLA 3.31 "CONVENIENCIA DE LA UBICACIÓN DE LA RESIDENCIA GERIATRICA EN LA URBANIZACIÓN LAGO DE CAPEIRA."**

Cod	Opinión	Resultados	Porcentaje
1	SI	305	79%
2	NO	69	18%
3	NO CONTESTA	11	3%
	TOTAL	385	100%

**GRAFICO 3.55 "RESULTADO SOBRE OPINION DE LA UBICACIÓN DE LA RESIDENCIA"**

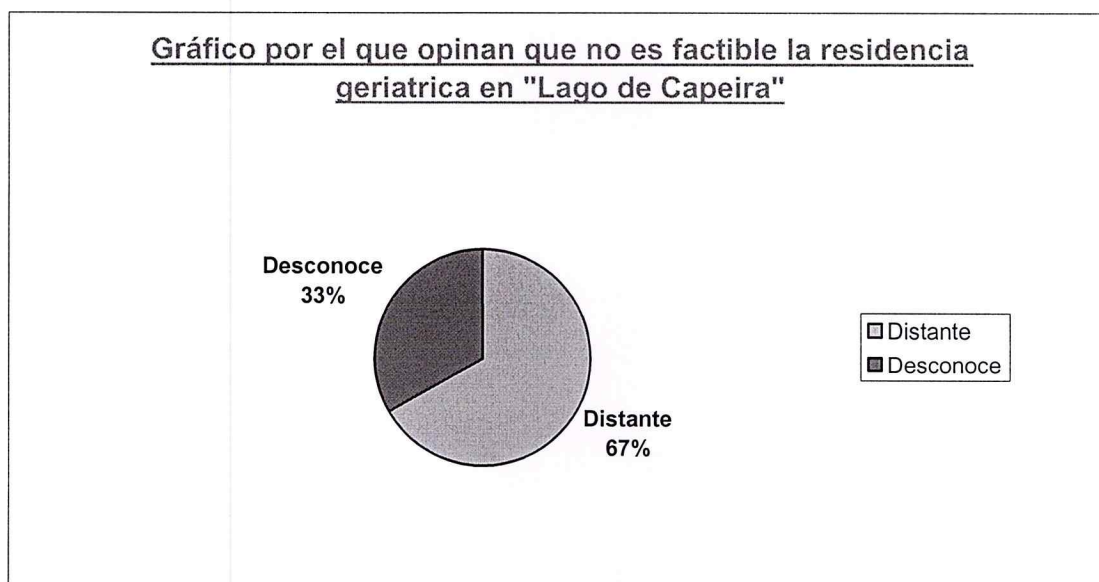


- Un 2.9% de los entrevistados no contestaron
- Un 79.2% decían que si conviene la ubicación en dicha urbanización.
- Un 17.9% dicen que no es conveniente, la misma que se desglosa de la siguiente manera:
  - El 67% dicen que no les conviene por distancia, lo que indica que se debería armar una estrategia a futuro con respecto a medio de transporte para solucionar este inconveniente.
  - Un 33% de los entrevistados dice que no conoce el sector por lo que no puede dar opinión.

**TABLA 3.32 “OPINION POR DESACUERDO EN LA UBICACIÓN DE LA RESIDENCIA GERIATRICA.”**

Cod	Opinión	Resultados	Porcentaje
1	Distante	46	67%
2	Desconoce	23	33%
TOTAL		69	100%

**GRAFICO 3.57 “RESULTADO SOBRE DESACUERDO DE LA UBICACIÓN DE LA RESIDENCIA”**





## **CAPITULO 4**

### **PLAN DE MARKETING**

#### **4.1 OBJETIVO ESTRATEGICO DEL MARKETING**

El servicio es el elemento estratégico de la competitividad de todas las empresas en general, más aún de las empresas comerciales y de servicios: Banca, transporte, turismo, servicios públicos, hotelería y muchos otros.

Por consiguiente, tratándose nuestro proyecto de una Residencia Geriátrica, la calidad en los Servicios antes, durante y después de la venta de los mismos, será nuestra clave de éxito.

La calidad en el servicio constituye el “corazón mismo del propio servicio ofrecido”, ya sea en la atención de la recepción, en la valoración del paciente, como en todos los servicios internos que ofrecen las diferentes alternativas de permanencia.

Nuestra empresa comunicará a los clientes el nivel de calidad y servicio que podemos ofrecerles. Los empleados están conscientes de la importancia de ceñirse exactamente a lo ofrecido, a fin de minimizar la diferencia entre el servicio esperado y el servicio recibido.

El estudio de mercado realizado, nos demostró que este tipo de necesidad no es indiferente al segmento de clase media alta. La inseguridad económica que vive el País, resta la capacidad económica de la clase media, adicionalmente la cultura o forma de pensar de este segmento hacen que rechacen la posibilidad de contratar este servicio.

Resumiendo el plan de marketing nos conlleva a lograr nuestros siguientes **objetivos estratégicos:**

- Ser líderes en el mercado
- Alcanzar la excelencia en el Servicio
- Lograr la Fidelización de los Clientes : Retención y repetición de los clientes
- Fortaleza Financiera
- Control de la Gestión.

## **4.2 ANALISIS DE FODA**

Para el negocio existente como es Residencia los Abuelos proyectar las mejores relaciones entre las tendencias no sólo del mercado refiriéndonos variables externas sino también a tendencias intrínsecas llámese internas dentro de la organización nos enfoca al análisis como premisa de la brecha de ventajas y falencias fuertes y demás las cuales significarán las estrategias adecuadas para plantearse.

Este análisis nos examina el negocio con las fuerzas importantes con determinados factores, los cuales nos conllevarán finalmente a las ventajas competitivas.

El elemento clave es recaudar toda la información de dicho entorno como de la propia empresa para plantearnos el FODA las fortalezas (internas de la organización), oportunidades (las posibles alternativas de crecimiento), debilidad (las falencias de la empresa), amenaza (las circunstancias adversas que no puede ser controlables dentro de la organización y de las cuales nos sirven para desarrollar los planes de contingencias).

#### **4.2.1 FORTALEZAS**

- Líderes en el mercado de la Provincia del Guayas
- La ecología que goza el sector en donde se desarrollará la Residencia
- Contar con profesionales especializados en el área de geriatría.
- No tener competencia.
- Ofrecer instancias permanentes y temporales.
- Diversidad de servicios y programas tanto para residentes totalmente independientes como para los residentes dependientes
- Fácil interacción entre los adultos mayores y el personal a cargo
- La atención personalizada que se dará a los adultos mayores.
- Ubicación estratégica del lugar
- Infraestructura inmobiliaria

#### **4.2.2 DEBILIDADES**

- La alta inversión, para el arranque del proyecto.
- Ninguno de los accionistas somos geriatras o gerontólogos, lo que nos obliga a depender de especialistas en ésta área.
- Mercado limitado al que se dirige el servicio.

#### **4.2.3 OPORTUNIDADES**

- Aumento de la esperanza de vida y baja natalidad.
- Mercado inexplorado

- La modificación de la posición de las mujeres en la sociedad con su participación en el ámbito público y el mundo laboral.
- La existencia de mercado potencial en espera de ser explotado
- Las condiciones ambientales de nuestro país
- Hacer concesionamiento con otras empresas de servicio como farmacia, peluquería en nuestra residencia.
- Debido al medio, el promedio de vida tanto en hombres como mujeres es alto.
- Convenio casas asistenciales que permitan brindar al paciente una atención oportuna con costos asequibles.

#### **4.2.4 AMENAZAS**

- La cultura en nuestra medio
- Los asilos y hospicios que serían considerados como servicios sustitutos.
- La situación económica del país hace que este servicio va enfocado a clase media alta y alta.
- La apertura de otras residencias debido al servicio que esta ofrece, llama a que existan competidores.
- La inseguridad política que vive el país.
- El ser nuevos en el mercado nos pone en papel de experimentar en decisiones que se pueden revertir en costos.

### **4.3 PLAN DE MARKETING**

La **Participación de Mercado** está dado por el índice de crecimiento del servicio y por la participación relativa del mercado.

Decidimos proyectar nuestro crecimiento utilizando los 2 modelos de crecimiento: la matriz de Ansoff y la matriz de crecimiento de OSHAUGHNESSY

La explicación de la siguiente matriz pretende lograr objetivos comunes que adopta una empresa para el crecimiento

### MATRIZ DE CRECIMIENTO MODELO ANSOFF

	Producto Actual	Producto Nuevo
Mercado Actual	Penetración de Mercado	Desarrollo de Productos- Servicios
Mercado Nuevo	Desarrollo del Mercado	Diversificación

Como producto/ servicio nuevo el reglón de *Penetración de Mercado* no recurre a aumentar las ventas, ya que es una empresa nueva y líder.

Como desarrollo de Mercado, la introducción es una variable considerable pero no de éxito ni de tanta importancia como son las otras consiguientes.

Desarrollo de Productos y Servicios, **es la sinergia del negocio**, el ofrecer un abanico de posibilidades para los usuarios nos hará llegar a la excelencia deseada.

Y por último el recuadro de Diversificación se lo podría no sólo enfocar a la diversificación de servicios, sino más bien de mercados, los cuales después de

darnos a conocer mediante múltiples estudios de factibilidad se buscará el aumento y la excelencia del mismo negocio en otras ciudades del Ecuador.

## **MATRIZ DE CRECIMIENTO OSHAUGHNESSY**

Mediante este enfoque nos queremos plantear las alternativas de crecimiento antes que la competencia aparezca en la escena, el tomar las iniciativas necesarias para permanecer líderes y con un benchmarking único, difícil de copiar y de actuar de acuerdo a la excelencia que nos caracteriza. Si bien es cierto esta matriz contempla el actuar conjuntamente con la competencia, y actuar al margen de la competencia, nos hemos enfocado en el recuadro que habla actuar antes de la competencia, el cuál esta explicado a continuación:

<b>Posición Competitiva</b>	<b>Acciones estratégicas</b>
Actuar antes que la competencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Ingresar a nuevas aéreas.</li> <li>2.- Participar en nuevos segmentos no sólo de mercados sino también de nichos.</li> <li>3.- Utilizar canales distributivos, mediante alianzas estratégicas únicas, buscando la exclusividad.</li> <li>4.- Penetrar en el mercado con promociones y precios competitivos.</li> <li>5.- Promulgar en toda la parte de recursos humanos el Kaizen.</li> <li>6.- Know-How, ser especializadas en conocer lo que promulgamos excelencia, atención personalizada y respuesta inmediata para con nuestros usuarios.</li> </ol>

Así por ejemplo hemos determinado que la innovación en nuestro servicio en relación a lo que ofrecen las dos residencias en la ciudad de Quito, es que nosotros vamos a iniciar recibiendo solo a residentes con capacidades funcionales y semifuncionales, con permanencias diurnas y temporales. Mientras que las residencias en Quito reciben adicionalmente a residentes con cuidados especializados. Es decir, que están con enfermedades irreversibles, o en etapa terminal, así como también a aquellos residentes que se encuentran en etapa post operatoria.

Nuestra estrategia de marketing la conforman la segmentación, el posicionamiento y la combinación de las variables mix del marketing, de las mismas que hablaremos más adelante.

#### **4.3.1 Posicionamiento y desarrollo de mercado**

El posicionar correctamente un servicio en el mercado consiste en hacerlo más deseable, compatible, aceptable y relevante para el segmento meta, diferenciándolo del ofrecido por la competencia; es decir, ofrecer en la Residencia un servicio que sea efectivamente percibido como "único" por los clientes.

En el manual de la mercadotecnia volumen I según Philip Kotler nos marca una diferencia sustancial en la base de cómo posicionarnos para poder permanecer en la mente de nuestros consumidores, los cuales tendrán como primera opción dentro del baraje mental la Residencia de los Abuelos, como la alternativa ideal para la tranquilidad y bienestar de los adultos mayores.

Si bien es cierto empezaremos con el nicho de mercado localizado en la clase media alta, y alta, que tengan ingresos promedios entre US\$1.500 a US\$

2.000, la idea es también incentivar y entrar en el target de mercado de la clase media, que es donde existe la mayor cantidad de población de adulto mayor, ofertando servicios con costos al alcance de su capacidad económica.

Es decir, podemos ofrecer los servicios de estancias diurnas o de fin de semana; que muchas veces son demandados por necesidades de movilización transitorias de los familiares del adulto mayor.

Múltiples son las variables según Kotler que nos ayudarán a medir nuestro posicionamiento en el mercado

El libro "The New Positioning" publicado Jack Trout utiliza como palabra clave "posicionamiento" no muchas empresas entienden realmente lo que significa, de hecho el significado real según Trout parte de permanecer en la mente como la primera alternativa a escogerse es que las percepciones son lo que realmente hacen que uno gane o pierda en la mente del cliente o futuro cliente.

En este mismo libro del cual hacemos referencia, existen dos tipos de marcas: las marcas poderosas y las megas marcas. Nosotros no pertenecemos a ninguno de estos grupos, por ende nos hemos replanteado en tener una marca que logre fuerza en la dimensión del tiempo de comercialización, nos referimos a posicionarnos con una marca exitosa en un mercado muy bien delineado llamado también nicho de mercado.

En nuestro caso, tratándose de una empresa de Servicio, nuestra marca será la imagen ó reputación de la Residencia que se logre a través de la calidad del servicio que brindemos, identificado siempre por el nivel y capacidad profesional de los expertos o empleados en general del Centro.



La imagen del Centro nos ayudará para obtener clientes referenciados y satisfechos por su propia experiencia adquirida en su permanencia en la Residencia

La Publicidad más importante y menos costosa está dada por los clientes referenciados y por los diferentes canales de distribución que mencionaremos más adelante.

“La Residencia Los Abuelos”, piensa contar con un portal en Internet, en la que explicará sus objetivos y una central de compras mediante la cual los proveedores podrán ofertar sus productos, ya sean farmacéuticos, alimenticios, ortopédicos, etc. La idea es conseguir mejor calidad y precios más convenientes. Ver anexo 4.

Los residentes permanentes tendrán opción a todos los programas recreacionales y a todos los servicios que brinda la residencia.

Es decir, la idea es que el diseño de la página web acierte de pleno en las expectativas del consumidor. Así, nuestro cliente recibirá las estrategias de marketing más adaptadas a su perfil y por tanto, más eficaces.

Si tenemos en marcha un sitio web en Internet, podemos saber conocer quien nos visita mediante un sencillo sistema. Se trata de la utilización de las cookies: pequeños archivos colocados en el ordenador del visitante que recogen la información que éste ha puesto sobre sí mismo y que permite su identificación cada vez que navega por la página.

Otra práctica más transparente para estudiar las características de los visitantes es incluir un formulario de registro para rellenar con datos, tanto obligatorios como opcionales. Los más conocidos son los libros de visita donde el visitante deja constancia de su paso por la web y formula la impresión que la web le ha causado; los contadores de visitas que informan, normalmente en la página principal, de cuántas visitas ha recibido el web site de manera personalizada: "usted es el visitante número...".

Adicionalmente, tendremos la posibilidad de contratar una consultora de medición para conocer exactamente no sólo el número de visitantes, sino también, qué secciones son las más frecuentadas, cómo han llegado hasta la web: desde un portal, un buscador, otra página con enlaces de interés; horas y días de la semana con más tráfico, etc.

#### **4.3.2 Marketing Mix**

La mezcla de marketing más conocida en la literatura actual hace referencia a la combinación de siete variables o elementos básicos a considerar para la toma de decisiones en cuanto a la planeación de la estrategia de marketing en una empresa.

Estos elementos son:

Producto

Precio

Plaza

Promoción

Personal (Personnel)

Evidencia física (Physical evidence)

Procesos (Process)

#### **4.3.2.1 Producto / Servicio**

Así como ocurre con los bienes, los clientes exigen beneficios y satisfacciones de los productos de servicios. Los servicios se compran y se usan por los beneficios que ofrecen, por las necesidades que satisfacen y no por sí solos.

Tomando como base este principio hemos determinado que la innovación en nuestro servicio en relación a lo que ofrecen las dos residencias en la ciudad de Quito, es que nosotros vamos a iniciar recibiendo solo a residentes con capacidades funcionales y semifuncionales, con permanencias diurnas y temporales. Mientras que nuestros competidores sustitutos ofertan solo estancias permanentes.

Por otro lado nuestros servicios serán exclusivos para adultos mayores funcionales o semifuncionales, mientras que en la competencia la mayor parte de los residentes son pacientes semifuncionales o de cuidados especializados, éstos últimos llamados también totalmente dependientes, ya sea porque están con enfermedades irreversibles, o en etapa terminal, ó porque se encuentran en etapa post operatoria.

Toda empresa conlleva consigo una descripción más detallada de la parte física, en nuestro caso las descripciones se basan no solo en la parte inmobiliaria sino también en la prestación de los servicios de la Residencia los Abuelos, por ende la dividiremos en dos descripciones, la primera hablará de los servicios múltiples que nos conllevarán a la excelencia de lograr ser líderes en el mercado y la segunda detallará la infraestructura de la residencia.

La “Residencia Los Abuelos” conlleva una serie de pautas en el campo asistencial para sus residentes, ya que entendemos que ellos deben recibir el mismo cariño y atención que ellos dieron cuando eran jóvenes.

Los servicios encaminados hacia el adulto mayor persiguen:

- Compensar la reducción de las capacidades funcionales y cognitivas debidas al envejecimiento y a la patología, consiguiendo un mayor grado de autonomía e independencia (desplazamientos pequeños, baños adaptados, etc)
  
- Prevención de accidentes y caídas actuando sobre todos aquellos aspectos que puedan favorecerlos (ayudas técnicas y medidas preventivas)
  
- Adaptación de los espacios (alojamientos y zonas comunes) a la situación que presenten los ancianos, así como teniendo en cuenta sus demandas y sugerencias. Todos los espacios deben ser fácilmente adaptables a las actividades que en ellos se produzcan.
  
- Facilitar la interacción social entre los ancianos, consiguiendo un mayor número e intensidad en las relaciones interpersonales (fundamentalmente grupales), aumentando al mismo tiempo el nivel de actividad. Es fundamental analizar las vías de circulación y establecer núcleos de convivencia en lugares utilizados por las personas mayores.

Las estancias que se brindarían en la residencia, se clasificarían en relación a la temporalidad o tiempo de permanencia del residente en el centro, y en el

objeto y tipo de atención que se proporcionaría, dependiendo la evaluación del residente a su ingreso.

➤ **Estancias permanentes:**

Ingresos donde no se contempla fecha de finalización de la estancia. En los centros dependientes de la administración pública son la mayoría de las que se producen.

➤ **Estancias temporales:**

Son estancias con una duración determinada. Generalmente corta (1 á 3 meses).

En algunas comunidades se denominan estancias cortas o estancias de respiro familiar.

Estas estancias, si bien son de períodos cortos tienen un costo superior a la estancia permanente y tienen un objetivo de convalecencia o recuperación de un proceso o vacaciones del cuidador.

Las estancias temporales las podemos a su vez clasificar en:

➤ **Estancias diurnas:**

Son estancias que se producen únicamente durante el día (8:a.m. a 18:00 Horas), regresando a su domicilio para acogerse o refugiarse o descansar con sus familiares.

➤ **Estancias de fin de semana:**

Serían una variedad de las estancias cortas pero con un período fijado previamente (fin de semana) y van dirigidas al descanso del cuidador principal o necesidad de atención de compromisos (viajes, bodas, etc.). Están poco extendidas.

### **UNIDADES FUNCIONALES EN EL CENTRO RESIDENCIAL**

**Unidad**

Unidad de estancias

**Perfil del usuario**

Dirigida para personas valoradas como funcionales, es decir que se valen por sí misma.

Unidad de Semifuncionales

Personas mayores con demencias asociadas a trastornos conductuales y necesidad de supervisión y vigilancia (tendencia a la huida, agitación, etc.).

Perfil diverso: discapacidad física, deterioro cognitivo leve o moderado sin trastorno conductual, ausencia de deterioro físico o psíquico.

En el campo asistencial el proyecto, además de ofrecerles los mejores cuidados, tiene como objetivo prevenir cualquier enfermedad de los adultos mayores.

Es por esto que el primer requisito indispensable cuando se hace la ficha de ingreso, es la valoración del paciente, no sólo de su estado físico, sino psíquico y funcional. Existen áreas determinadas y especializadas en donde se ubicaría al residente de acuerdo a su cuadro clínico.

Como lo hemos mencionado nuestro equipo humano estará formado por excelentes profesionales quienes cubrirían todas las necesidades, humanas y sanitarias de los residentes, dependientes e independientes:

- Médico 24 horas
- Zona asistencial: Enfermería
- Gerocultores
- Fisioterapeuta
- Asistente social
- Terapeutas ocupacionales.

Todas nuestras habitaciones tienen ventanales al exterior. Existen las habitaciones individuales y compartidas (dos y cuatro camas). Todos los baños tienen ducha geriátrica con ayudas técnicas

Todas las habitaciones tienen teléfono, TV, sistemas electrónicos de ayuda mediante interfono controlado por ordenador.

Cocina propia, con dietas equilibradas y adaptadas a cada uno de nuestros residentes.

Tenemos salones con TV, DVD, climatizados con aire acondicionado.

Gimnasio para rehabilitación y hacer las fisioterapias.

Capilla

Cafetería y Comedor.

Autobús interurbano en la puerta

No ofrecemos servicio de lavado para la ropa personal de los residentes.

Nuestros servicios están destinados, para clientes con el siguiente perfil:

- Edad superior a 65 años
- Pensionistas de jubilación, vejez, invalidez ó vides superior a 60 años
- Pensionistas de invalidez permanente superior a 50 años
- Convalecientes

#### SERVICIOS BASICOS.:

- Servicio médico permanente de asistencia y cuidado durante las 24 horas del día.
- Gimnasia de mantenimiento
- Menús completo, en el desayuno, almuerzo y en la cena,. Proporcionando dietas equilibradas de acuerdo a las necesidades de los residentes



## PROGRAMAS O TALLERES RECREACIONALES QUE OFRECERA LA RESIDENCIA

### Recreación cultural y artística



Posibilita que las artes plásticas y escénicas y las actividades culturales no se les presenten al residente simplemente como espectáculo o actividad exclusivamente de diversión, sino como objeto de participación creadora.

Así, la recreación cultural y artística contemplará eventos que realizados con base en talleres formativos, didácticos y de manifestación grupal de capacidades creadoras, procuran para el participante en ellos la vivencia del proceso creativo con la connotación lúdica que le da el ornamentar, construir y reproducir o ejecutar una obra enraizada bien sea en la cultura universal o en los valores y tradiciones autóctonos.

## Recreación Deportiva



Aquel en que partiendo de la actividad física implícita en el deporte, procura que éste se aborde por el goce y desarrollo que permite su práctica y no por el vencer y establecer marcas; así, la recreación deportiva contempla los programas y actividades físicas deportes, gimnasia, etc.

Este taller, posibilita a quienes participan en ellos a divertirse cambiando de actividad, adquiriendo voluntaria y placenteramente estilos de vida saludables, sociabilizarse tomando pautas de trabajo en grupo y equipo, solidarizándose en pos de un objetivo general: la salud integral de quienes la vivencian.

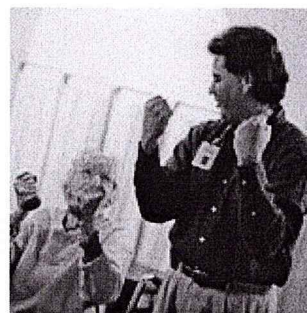
## Recreación Laboral/ Ocupacional.-



Agrupar los programas y eventos originados en las políticas de bienestar social de las empresas y procura que sea ésta una forma alternativa de desarrollo integral de los trabajadores tal, que complementaria al proceso de trabajo, genere simultáneamente una mayor integración de los empleados y sus familiares entre sí y con la empresa y, en consecuencia, un fortalecimiento del sentido de pertenencia y permanencia.

Este sector abarca igualmente los programas y actividades que con base a la recreación tienden a la preparación integral - física, social y mental - de los residentes a fin de estimular su capacidad creativa y productiva..

### **Recreación Terapéutica:**



Aquel en que se involucra bien como un medio en el proceso de rehabilitación , sea éste físico, social y/o mental -, ó como un complemento en cuanto a alternativa de utilización de tiempo libre ampliado de que disponen las personas sometidas a dicho proceso.

Considerando el carácter integral del hombre, el cual como totalidad integrada por sus esferas físicas, social y mental es quien se recrea, la aplicación de la recreación en el proceso terapéutico estará signada no sólo por su contribución a la rehabilitación de la esfera afectada por la patología originaria, sino que prevendrá y solucionará posibles patologías accesorias en otras esferas.

### **Recreación Turística - ambiental:**



A partir del desplazamiento largo o corto, en el tiempo libre procura al residente la vivencia y relación de y con el entorno visitado. Fomenta a través de las actividades recreativas una cultura sostenible y habilidades para la preservación del medioambiente

### **4.3.2 .2 PRECIO**

Como ocurre con los bienes, los clientes exigen beneficios y satisfacciones de los productos de servicios. Los servicios se compran y se usan por los beneficios que ofrecen, por las necesidades que satisfacen y no por sí solos.

Los servicios que ofreceremos están regulados por lo que establece el mercado. En esta clasificación los precios cobrados por el servicio dependen de lo que el mercado quiera tolerar. Esto se enmarca dentro de una serie de factores que incluyen condiciones económicas, susceptibilidad de los consumidores ante los precios, competencia en el mercado, nivel de demanda, urgencia por necesidad del servicio por parte de los usuarios y muchos otros factores. En general se puede decir que el precio es en gran parte determinado por las "fuerzas del mercado".

La política de la Empresa es establecer los precios orientándolos a la Utilidad de la Empresa. Es decir salvando nuestros costos y dejando un margen de ganancia. Con esto no queremos decir que no se tomará en consideración las actitudes y comportamiento de los clientes. La calidad y los costos se pueden variar para permanecer en armonía con los precios.

En base a lo anterior y tomando como referencia lo que cobran las residencias similares en Quito se estableció como nuestros precios los siguientes:

**Tabla # 4.1 Detalle de Precios**

Tipo de Habitación	Funcionales	Semifuncionales
Individual	450	500
Dos camas	400	450
Cuatro camas	350	400

#### 4.3.2.3 Plaza

Todas las organizaciones, ya sea que produzcan tangibles o intangibles, tienen interés en las decisiones sobre la plaza (también llamada canal, sitio, entrega, distribución, ubicación o cobertura). Es decir, cómo ponen a disposición de los usuarios las ofertas y las hacen accesibles a ellos. La plaza es un elemento de la mezcla del marketing que ha recibido poca atención en ó referente a los servicios debido a que siempre se la ha tratado como algo relativo a movimiento de elementos físicos.

Nuestra fuerza de venta o canales de comercialización serán:

- Realizaremos un lanzamiento de inauguración a amigos y potenciales clientes, en donde se presentarán los servicios y productos con que cuenta Residencia Los Abuelos; trataremos de que para este lanzamiento contar con todos los medios de comunicación paros tratar de darle una cobertura de gran magnitud, con el fin de que se publiquen, fotos en diarios de mayor circulación, salga como premisa en la televisión, para captar una audiencia, la cual estamos seguros cubrirá un mayor radio.
  
- Alianza con doctores gerontólogos ya que son según Phillip Kotler un incididor en la compra, ya que su palabra o el simple hecho de recomendación tiene una validez mayor que cualquier vendedor nuestro. Consideramos este un factor clave de éxito, al cual debemos darle un énfasis de gran magnitud. Esta alianza tiene lo que conocemos en el win to win, en donde ambos lados ganan, ellos ganarán una comisión del variable de acuerdo al monto que el paciente opte por adquirir que puede ser desde el 1% hasta el 3%.

- Alianza con compañías aseguradoras internacionales como por ejemplo BMI, AMEDEX, etc. en donde incluiremos dentro del paquete un seguro especial para que todo paciente al ingresar al centro residencial lo obtenga, nosotros mediante esta alianza lo que conseguiremos es llegar logra una fuerza en mi marca (Branding) la cual es la columna vertebral de nuestro proyecto a futuro, este es un objetivo a mediano plazo, el cual calculamos que después de cinco años de arranque del centro estaremos en el top of mind No 1 del Ecuador y a largo plazo dentro de diez años porque no decir dentro de los 10 mejores centro de atención a adultos mayores de Latinoamérica.
  
- Alianza con tarjetas de crédito en mecanismos de pagos y entrega de hojas volantes de publicidad que serán enviadas en los estados de cuenta a los potenciales clientes.
  
- Alianza con clínicas como son la Alcívar, La Clínica Gil, el Hospital Luis Vernaza, La Kennedy, La Clínica Guayaquil entre otras.
  
- Publicaciones en revistas
  
- Publicaciones en periódicos generalmente en la sección Dominical, en el lado izquierdo, anuncio de ¼ de página full color, en donde se anunciarán los servicios con los que contamos y con fotos aledañas de ancianos y del centro.
  
- Publicidad de puerta a puerta mediante la entrega de hojas volantes que serán entregadas en las residencias particulares ubicadas en las urbanizaciones de la vía Samborondón, Ceibos Norte, Los Olivos; Colina de los Ceibos, etc. Etc

- Día de campo consiste en la invitación al público en general para que conozca las instalaciones y las ventajas de la misma, como dicen los expertos en Marketing, no hay venta más real de un producto o servicio el cual no sea palpado, degustado u observado por el cliente mismo.
  
- Día del anciano, a diferencia del día del campo, todas las familias de visitantes deberán llevar a un adulto mayor para que sea homenajeado, se contará en este día con servicios totalmente gratuitos para ellos, adicional de buffet, y animaciones dedicadas exclusivamente para ellos.

#### **4.3.2.4. Promociones**

Siendo la primera residencia con atención especializada,, y dada la idiosincrasia de nuestra gente, estamos conscientes que empezaremos con un target de mercado limitado a la clase media alta, y alta. Por lo que en la etapa de inauguración y lanzamiento serán necesarias las promociones, hasta lograr que el centro sea conocido y suficientemente publicitado.

Posteriormente, se mantendrán las promociones, en fechas especiales como el día del anciano y en las navidades.

Nuestras promociones consistirán en dar un paquete con descuento entre el 5 y 10%, dependiendo siempre del monto adquisitivo.

Los anuncios en revistas muy direccionadas como son: Clubing y la Revista Samborondón en donde en la primera se reparten 10.000 ejemplares



totalmente direccionados a nuestro segmento secundario en urbanizaciones en Samborodón, Los Ceibos, Urdesa, Colinas de los Ceibos, Puerto Azul, Los Olivos entre otras, calculando que un 92% de los lectores lee esa revista y tendrá la posibilidad de observar el anuncio en donde se comunicará la promoción por festividades o días específicos.

Una de las promociones en donde daremos mayor énfasis será en las que se publiquen mediante materiales POP específicamente volantes para todos los clientes que posean las tarjetas elites de todo el sistema financiero. Esperando que con alguna de estas instituciones realizar una alianza estratégica con el fin de elevar una de las P más importantes en la comercialización de servicios como es el Physical Evidence, traducido como una evidencia física, el poder respaldarnos con una exclusividad de una entidad financiera quien a su vez, contará como parte de su promoción un descuento específico para con quien se firme el convenio.

Una promoción que creemos tendrá un retorno sustancial de nuestro target, será también las alianzas que se obtendrán mediante promociones con industrias farmacéuticas, nos referimos a los lanzamientos de productos o relanzamientos de ya existentes, como por ejemplo para ser más específicos Ensure un producto de complemento vitamínico para personas de edad avanzada, en donde tendremos estanterías materiales POP, pancartas, en los eventos a realizarse. La promoción consistirá por parte de nosotros como organización en donar diez paquetes de programas recreacionales para adultos mayores por quince días; es decir, se adjuntará mediante cinta aislante especial, en la tapa una raspadita la cual tendrá los diez premios a otorgarse, lo que nosotros ganamos como empresa es la promoción y publicidad que este producto como es Ensure tendrá muy probable en anuncios televisivos, radiales y de prensa.

#### 4.3.2.5 Personal

El personal del servicio está compuesto por aquellas personas que prestan los servicios de una organización a los clientes.

El personal de servicios es importante en todas las organizaciones, pero es especialmente importante en aquellas circunstancias en que, no existiendo las evidencias de los productos tangibles, el cliente se forma la impresión de la empresa con base en el comportamiento y actitudes de su personal.

Es vital e importante la capacitación constante y especializada ya que constituyen un vínculo primordial en la relación con los residentes, y de ellos depende su mejor adaptabilidad al entorno de la residencia.

Los servicios encaminados hacia los trabajadores del Centro persiguen:

- Facilitar la ayuda en la realización de las actividades básicas de la vida diaria de las personas mayores. Con el objetivo, como decíamos anteriormente, de proporcionar la independencia y la autonomía.
- Realizar más fácilmente algunas tareas habituales con el anciano demente (supervisión, vigilancia, etc).
- Disminuir el estrés y fatiga en el cuidador.

- Optimizar el trabajo del personal ahorrando esfuerzos inútiles (distancias cortas, accesibilidad a servicios, dotación suficiente de almacenes, etc).
  
- Mejorar indirectamente la carga de trabajo del personal cuidador, disminución de procesos morbosos (traumatismo, fracturas, etc ).
  
- Mayor implicación y satisfacción en el trabajo realizado.

Constituyendo éste un factor crítico de éxito se han diseñados mecanismos de control y supervisión, como los detallados a continuación y de los que hablaremos en el capítulo 5.

- Sistemas relacionados con ventas (incremento de ventas, participación en el mercado, rentabilidad, compra repetida).
- Sistemas de quejas.
- Sistemas de sugerencias.
- Visitas de auditoria.
- Encuestas sobre satisfacción de los clientes.
- Evidencia Física

#### 4.3.2.5 Evidencia Física

Uno de los factores que está adquiriendo más importancia es el papel que desempeña la evidencia física. La evidencia física puede ayudar a crear el "ambiente" y la "atmósfera" en que se compra o realiza un servicio y puede ayudar a darle forma a las percepciones que del servicio tengan los clientes.

Los clientes se forman impresiones sobre una empresa de servicios en parte a través de evidencias físicas como edificios, accesorios, disposición, color y bienes asociados con el servicio como maletas, etiquetas, folletos, rótulos, etc.

Es por esto, que nuestro proyecto arquitectónico contempla Atributos Físicos ya que su diseño puede influenciar en la formación de la imagen, y su presencia o ausencia también afectará en la percepción de otros atributos.

El aspecto físico exterior puede influir en la imagen. La estructura física de un edificio, incluyendo su tamaño, su forma, el tipo de materiales usados en la construcción, y su atractivo comparativo en relación con edificios vecinos son factores que conforman las percepciones de los clientes. Por consiguiente hemos considerado factores como la facilidad de estacionamiento y acceso, fachada, diseño de puertas y ventanas, etc. son también de importancia. Es decir vamos a tratar con nuestra imagen física: solidez, permanencia, progreso entre otras

#### 4.3.2.6 Procesos

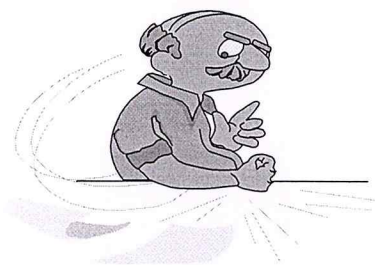
Se define como "un medio por el cual los insumos de recursos se combinan, reforman, transforman y se separan para crear resultados útiles (bienes y servicios). La gerencia de operaciones se refiere a la planeación, organización y control de este proceso de conversión de recursos. El concepto útil es importante; para efectos del proceso es agregar utilidad o valor por encima de todos los costos en los cuales se incurre para obtener insumos del sistema y emprender el proceso de transformación.

Otro factor de éxito de la empresa, habíamos dicho que es el control de la Calidad de Gestión, ya que garantiza que el servicio que ofrecemos realmente goza de una excelencia en la calidad.

El cumplimiento de las metas propuestas en la calidad del servicio facilitará la retención y repetición de los clientes y esto solo lo conseguiremos si éstos satisfacen las expectativas de calidad que esperaban. Por esto agotaremos todos los esfuerzos necesarios para entender el problema desde el punto de vista del cliente.

#### **Mantenimiento en la calidad de los servicios.**

***“Fallas en el servicio que no pueden ser medidas objetivamente causan insatisfacción en los usuarios ocasionando graves pérdidas para la empresa”***



Grandes estudios nos han demostrado la fuerte correlación entre satisfacción del cliente y rentabilidad., ya que mientras mas alto sea este nivel, mayor será el promedio de clientes retenidos.

El mantener los niveles óptimos en la calidad del servicio del Centro Residencial, supone las ventajas que a continuación enumeramos, tanto para la Empresa como para su personal.

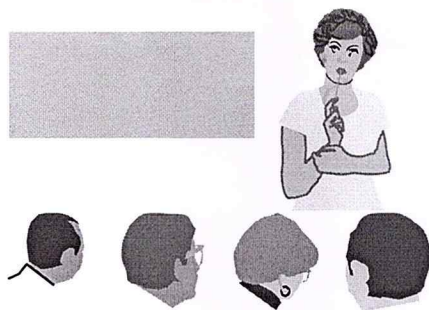
En el mantenimiento óptimo en la calidad del servicio juegan un papel importante la combinación de las 3 variables: Costo, Calidad del producto y Servicios Asociados y el valor agregado para la satisfacción del cliente.



Lo anterior, para la empresa representa:

- Mayor proyección social de la empresa
- Mayor implicación y compromiso de los trabajadores con la empresa
- Mayor organización y cohesión de la empresa
- Disminución de situaciones conflictivas y mejora del clima laboral
- Mayor responsabilidad ante el trabajo que se hace.
- Mejora la calidad de la empresa y existe un aumento tanto cuantitativo como cualitativo de los activos de la empresa

Para el personal o trabajadores representa:



- Un perfeccionamiento profesional ,
- Posibilidades de Memoria laboral,
- Estabilidad en el puesto de trabajo,
- Disminución de situaciones conflictivas,
- Mejores relaciones interpersonales entre trabajadores,
- Mayor conocimiento de los ancianos y por tanto de las relaciones entre estos y trabajadores,
- Mayor calidad del trabajo realizado y por tanto de realización profesional.

La evolución de la calidad de la atención y de la calidad de vida en la residencia, la mediremos en relación a una serie de valores básicos es como se v en la tabla a continuación:

<b>valores básicos</b>
Intimidad
Dignidad
Autonomía
Elección
Derechos
Satisfacción

Con todas estas premisas y sin más preámbulos podemos acotar que nuestro posicionamiento es el siguiente:

**“Residencia los Abuelos, el lugar perfecto que emana la tranquilidad, seguridad y especializada que buscan las personas adultas mayores con el beneplácito no sólo propio sino de sus familiares”.**

En el capítulo 5, literal 5.1 hablaremos sobre los mecanismos de proceso y control para evaluar la calidad de nuestros procesos.

#### **4.4 Marketing directo:**

Durante la etapa de lanzamiento y penetración en el mercado, se contratará un grupo mínimo de 50 personas como free lance, los mismos que se distribuirán en 5 grupos de diez personas cada una , a fin de promocionar y hacer conocer nuestra empresa a los siguientes nichos de mercado:

- Ejecutivos de empresas y organizaciones; concertando citas con jefes de recursos humanos para lograr hacer presentaciones a sus funcionarios con rangos medios altos.
- La entrega de Folletos publicitarios que serían entregados a través de los diferentes canales de distribución mencionados en el plan de marketing, especialmente en clínicas, consultorios privados de gerontólogos



- La entrega de materiales promocionales a través de correo directo
- La página web también será una herramienta de contacto para nuestros clientes
- La calidad y la cantidad de información que tenga nuestra base de datos sobre nuestros clientes y potenciales clientes. Mientras mayor sea ésta será mucho mejor. La principal fuente de información serían los gerontólogos, las membresías de los clubes, las administraciones de las diferentes urbanizaciones privadas
- Los clientes referidos por nuestros propios residentes, quienes se sienten satisfechos con la innovación y creatividad de nuestros diferentes programas.

#### **4.5.- CONTROL DEL MARKETING**

Efectuar un control en el plan de marketing es primordial en cualquier organización, ya que permite comprobar hasta que punto se están cumpliendo los objetivos previstos.

Sin control, y es algo que no es discutible en ningún tipo de organización, ningún esfuerzo realizado será válido. De nada vale dirigir, gestionar, organizar, si esta última etapa no se aplica correctamente.

Debemos conocer que todo se está desarrollando según los planes acordados y los objetivos previstos y esto es el propósito primordial de la función de control.

En nuestra empresa de servicio, la función del control será sobre:

- La especificación de la Rentabilidad.
- El informe de la Rentabilidad
- El Sistema de Manejo de Indicadores de Productividad.

Los que nos ayudarán a visualizar y verificar que el desarrollo de las actividades a corto , mediano y largo plazo van encaminados o nos permitirán alcanzar los objetivos o metas propuestas.

También nos permitirá conocer y juzgar los resultados obtenidos profundizando y aclarando las razones que hayan motivado las variaciones y sirve de primer elemento para la toma de acciones correctoras de las desviaciones del Plan de Marketing.

Esto no significa que todas las desviaciones del Plan sean negativas, sino que el análisis de estas modificaciones debe ser decisorio sobre el signo de la desviación asegurándola en el futuro en el caso de ser positiva y tomando otro enfoque distinto en caso contrario.

Su verificación y control directo motivará a las áreas involucradas a aplicar los correctivos en los casos que existan desviaciones negativas y sirviendo de estímulo en los casos que se estén cumpliendo.

## **CAPITULO 5**

### **ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA**

El organigrama de la empresa representa elementos de gran importancia en el desarrollo del proyecto de la residencia.

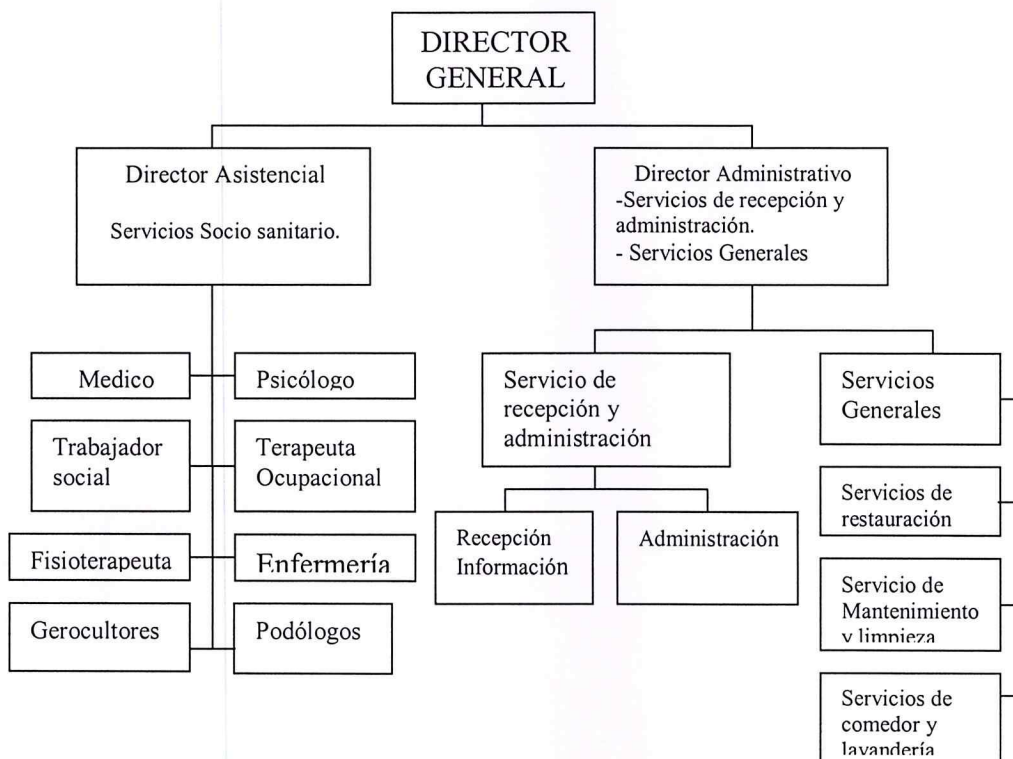
Un elemento que es clave en la organización y funcionamiento del centro y que debe contemplarse como objetivo de trabajo y que influye en el concepto y comprensión, por parte de los trabajadores, del organigrama, es el trabajo en equipo.

El organigrama que presentamos a continuación contempla algunas características:

- Es adaptable a los cambios organizativos, nuevas demandas de usuarios o aparición de nuevas categorías profesionales.
- Permite tomar decisiones inmediatas
- Es flexible, ya que nos permite incorporar funciones no asignadas.
- Contempla delimitación de responsabilidades para la persona que las asume (compromiso y aceptación) y al resto de trabajadores (conocimiento y aceptación).

- Delimita las funciones que van a realizar los profesionales, con el fin de delimitar responsabilidad y establecer niveles de autoridad.
- Establece los perfiles para los puestos de autoridad o mandos intermedios. Siempre es importante asignar las responsabilidades de acuerdo a las habilidades de las personas.

### CUADRO # 5.1.- ORGANIGRAMA



### 5.2 DESCRIPCION DE CARGOS:

<b>DIRECTOR GENERAL</b>
Es el encargado de la dirección, planificación, gestión del centro, coordinación y organización del resto de departamentos de la Residencia.

Establece las políticas del personal y administrativas relacionadas con el normal funcionamiento de la entidad.

### **FUNCIONES**

- Crear y compartir con su equipo de trabajo la Visión y Misión de la Residencia.
- Política de selección y gestión de personal.
- Coordinación de equipos
- Planificación
- Implantación de políticas de calidad

### **ADMINISTRACION**

#### **FUNCIONES**

- Gestión laboral (contratos, altas, etc.)
- Contabilidad
- Facturación
- Control y seguimiento de presupuesto
- Control de Caja y Tesorería
- Tareas de secretaria
- Funciones de registros y archivos
- Control y gestión de almacenes.

#### **PERSONAL**

- Oficiales administrativos
- Auxiliares administrativos.

### **MEDICO**

Encargado de las tareas asistenciales y aspectos médicos de los residentes del centro.

#### **FUNCIONES**

- Valoración geriátrica de la persona

#### **PERSONAL**

- Médico

<p>mayor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control y seguimiento de patologías</li> <li>- Prescripción de fármacos</li> <li>- Coordinación con especialidades médicas</li> <li>- Atención a urgencias.</li> <li>- Coordinación equipo asistencial</li> <li>- Medicina preventiva</li> </ul>	
--	--

<b>ENFERMERIA</b>	
Encargado de las técnicas de enfermería, seguimiento órdenes médicas y control y supervisión de los planes cuidados.	
<p><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control y seguimiento de planes de cuidados.</li> <li>- Utilización de técnicas de enfermería.</li> <li>- Control de farmacia y material sanitario.</li> <li>- Seguimiento órdenes y prescripción médicas.</li> </ul>	<p><b>PERSONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfermera.</li> </ul>

<b>FISIOTERAPIA</b>	
Responsable de los aspectos rehabilitadores del centro.	
<p><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de la actividad física preventiva en el centro.</li> </ul>	<p><b>PERSONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fisioterapeuta.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención a patologías específicas.</li> <li>- Prevención del síndrome de inmovilismo.</li> <li>- Control, manejo y cuidado de la maquinaria y material del gimnasio.</li> </ul>	
--	--

<b>TERAPIA OCUPACIONAL</b>
----------------------------

Encargado de la actividad rehabilitadora y potenciadora de capacidades residuales mediante actividades de terapia
---

<p><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendizaje en AVD.</li> <li>- Psicomotricidad.</li> <li>- Potenciación de capacidades residuales.</li> <li>- Utilización de ortesis y prótesis.</li> <li>- Formación e información en ayudas técnicas.</li> </ul>	<p><b>PERSONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terapeuta ocupacional.</li> </ul>
---	---

<b>PSICOLOGIA</b>
-------------------

Servicio orientado a los aspectos psicológicos del centro, atención a familias y personal.
--

<p><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención psicológica de la persona mayor.</li> <li>- Atención a problemática específica (demencias, depresión, etc.).</li> <li>- Atención a familias.</li> <li>- Programa de "cuidado del cuidador" (dirigido a trabajadores).</li> <li>- Adecuación ambiental del centro.</li> </ul>	<p><b>PERSONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Psicólogo.</li> </ul>
--	---

## **TRABAJO SOCIAL**

Responsable de los aspectos relacionados con la relación e integración del residente en el centro, relación con familias y aspectos sociales.

### **FUNCIONES**

- Relación con familias en el ingreso y en la estancia.
- Fomento e integración y participación de los residentes.
- Relación comunitaria con aspectos
- Relacionados con los residentes.

### **PERSONAL**

- Trabajador social.

## **ANIMACION SOCIO-CULTURAL**

Comprendería el personal encargado de las actividades de animación y ocio del centro.

### **FUNCIONES**

- Elaboración del programa de actividades del centro.
- Formación y control de los talleres del centro.
- Enfoque terapéutico de la animación del centro.

### **PERSONAL**

- Animación sociocultural.

## **RECEPCIÓN-INFORMACIÓN**

Se encargaría de realizar una primera información y recibir, tanto telefónica como personalmente, cualquier visita que viniera al centro. También realizarán recados tanto fuera, como dentro de la Residencia.



<p><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de visitas al centro.</li> <li>- Información a familiares, residentes y visitas.</li> <li>- Control y vigilancia de acceso al centro.</li> <li>- Atención telefónica.</li> <li>- Tareas administrativas (fotocopias, correo, etc.).</li> <li>- Control de residentes.</li> <li>- Recados fuera y dentro del centro.</li> <li>- Apoyo a otros departamentos.</li> </ul>	<p><b>PERSONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionistas/Telefonistas.</li> </ul>
---	---

<p><b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO</b></p>	
<p>Servicio destinado al normal funcionamiento de las instalaciones y los equipos de la Residencia, a fin de evitar interrupciones en el servicio por presentación de daños en los mismos.</p>	
<p><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Función preventiva de maquinaria e instalaciones.</li> <li>- Función reparadora.</li> <li>- Manejo de maquinarias.</li> <li>- Control de contratos de mantenimiento.</li> <li>- Control de registros de funcionamiento,</li> <li>- Conocimiento y mantenimiento integral de edificios.</li> <li>- Adaptación y conocimiento de nuevas tecnologías.</li> <li>- Relación con empresas/ entidades, mantenimientos, presupuestos, etc.</li> <li>- Respuesta inicial a averías.</li> </ul>	<p><b>PERSONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de mantenimiento.</li> <li>- Oficiales de mantenimiento.</li> <li>- Ayudantes de mantenimiento.</li> </ul>

<b>RESTAURACION</b>	
Comprende la estructura y el personal encargado de proporcionar la manutención al residente, realizar los pedidos de víveres, menús, etc. Podríamos denominarlo también departamento de cocina.	
<b>FUNCIONES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación/ Elaboración de los menús del Centro.</li> <li>- Manipulación e higiene de los alimentos.</li> <li>- Control y gestión del almacén de víveres.</li> <li>- Realización de pedidos.</li> <li>- Valoración de la calidad de alimentos.</li> <li>- Presentación e imagen de menús.</li> <li>- Animación de comedores.</li> </ul>	<b>PERSONAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de cocina.</li> <li>- Cocineros.</li> <li>- Ayudante de cocina.</li> <li>- Pinches (Posilleros) de cocina.</li> </ul>

<b>LIMPIEZA</b>	
Servicio destinado a la limpieza y mantenimiento de las zonas comunes y área residencial.	
<b>FUNCIONES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza de zonas comunes.</li> <li>- Limpieza de habitaciones.</li> <li>- Orden, colocación y respeto por el espacio de residentes.</li> <li>- Manejo de maquinaria utilizada en la limpieza.</li> </ul>	<b>PERSONAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de limpieza.</li> </ul>

<b>COMEDOR</b>	
Comprende la estructura y el personal encargado de la atención de residentes en el comedor.	
<b>FUNCIONES</b>	<b>PERSONAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Montaje y limpieza del comedor.</li> <li>- Conocimiento de dietas y residentes.</li> <li>- Servicio de comedor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Camareras.</li> </ul>

<b>LAVANDERIA</b>	
Servicio encargado de la actividad del lavado de la ropa del centro (ropa personal de residentes y del centro).	
<b>FUNCIONES</b>	<b>PERSONAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de maquinaria de lavandería.</li> <li>- Organización y control de ropa de residentes.</li> <li>- Tareas de costura.</li> <li>- Recepción y clasificación de ropa sucia.</li> <li>- Utilización de la maquinaria de lavandería.</li> <li>- Planchado.</li> <li>- Clasificación y reparto de ropa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de lavandería.</li> </ul>

<b><u>OTROS SERVICIOS</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PODOLOGIA</li> <li>• CAFETERIA</li> <li>• PELUQUERIA</li> <li>• TRANSPORTE</li> <li>• BIBLIOTECA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ASESORIA LEGAL</li> <li>• ODONTOLOGIA</li> <li>• TANATORIO</li> <li>• RELIGIOSOS</li> </ul>

### **5.3 DETALLE DE FUNCIONES DE LOS PROFESIONALES DE LA RESIDENCIA**

#### **ENFERMERA.**

- Responsable del control y seguimiento del plan de cuidados en la Residencia
- Responsable de asegurar el cumplimiento de actividades (plan de cuidados) del personal auxiliar.
- Enlace de la comunicación generada entre el equipo y el personal auxiliar y viceversa.
- Pedidos, control almacén y stockajes, control del gasto de pedidos sanitarios.
- Pedidos, recepción, almacenaje, stockajes y control del consumo farmacéutico de la Residencia.
- Control y seguimiento de las consultas con especialistas.

#### **TERAPEUTA OCUPACIONAL:**

- Participación en la adecuación ambiental de la Residencia
- Programa de adaptación de vivienda (estancias diurnas) y adaptación de la habitación y espacios.
- Asesoramiento en ayudas técnicas a familiares
- Control y almacenaje de las ayudas técnicas de la Residencia.
- Funcionamiento de talleres con objetivos terapéuticos lúdico y relacionado con la animación en la Residencia.
- Formación al personal auxiliar del manejo de ayudas técnicas (grúas, etc.)
- El terapeuta ocupacional tiene que tener una comunicación continua con el personal auxiliar, conociendo éstos o trasladándoles todas las situaciones relacionadas.

#### **FISIOTERAPEUTA:**

- Participación en la programación de actividad física en la Residencia (paseos, excursiones, etc.)
- Formación al personal auxiliar en cuidados posturales, reducción de esfuerzos físicos y técnicas adecuadas en transferencias y cambios posturales, etc.
- Elaboración de programas colectivos de mantenimiento.
- El fisioterapeuta no sólo debe limitar su actividad a la sala de fisioterapia, sino que debe trabajar en otras zonas de la Residencia: habitaciones (fisioterapia respiratorias, movilizaciones en encamados), jardín (gimnasia de mantenimiento, etc.

#### **TRABAJADOR SOCIAL:**

- Relaciones extra institucionales de la Residencia: Contacto con servicios sociales, y sanitarios.
- Relación directa con la familia.
- Programación de integración y relación social.
- Potenciar ocio y tiempo libre adaptado a las necesidades o demandas de los mayores.
- Potenciar la autoestima del residente a través de actividades y papel dentro de la Residencia.
- Creación de grupos de autoayuda (junto con el psicólogo).
- Relaciones institucionales con los órganos de participación de residentes.

### **PSICOLOGO:**

- Mayor exactitud diagnóstica en patología mental.
- Intervención en trastornos conductuales en personas mayores.
- Formación en habilidades personales en auxiliares y manejo de alteraciones de conducta.
- Creación de grupos de autoayuda entre residentes y familiares (junto con trabajador social).
- Programas de atención a familiares ( individual y/o colectivo)
- Programas dirigidos al personal cuidador: síndrome de burn-out, relajación, etc.
- Tratamiento no farmacológico del deterioro cognitivo.
- Coordinador de los programas de formación continuada en la Residencia
- El papel de psicólogo no va dirigida únicamente al anciano, sino que también alcanza a la familia y al personal cuidador. Su eficacia e importancia está demostrada y su necesidad, avalada por el trabajo en residencias compartido con este profesional.

### **MEDICO:**

- Apertura, actualización y conservación del historial médico de cada usuario.
- Seguimiento y evolución.
- Desarrollo de pautas y tratamientos para la prevención, mantenimiento y mejora de los problemas de salud.
- Protocolo de ingreso: Valoración geriátrica integral multidimensional, exploración, exámenes complementarios, etc.
- Reunión con el equipo interdisciplinario, estableciendo un plan de atención individualizado a los 15- 30 días del ingreso.
- Revisiones programadas según procesos en cada usuario.
- Reevaluación ante cualquier cambio funcional.
- Consulta:
  - Consultas programadas
  - Urgencias.
- Asistencia continuada a Unidades de atención especial:
  - Unidad de atención a Agudos
  - Unidad de atención a Psíquicos
  - Unidad de atención a Paliativos
- Reunión de equipo Interdisciplinario Semanal
- Higiene Ambiental y Salud Pública: Recomendaciones de limpieza y desinfección de estructuras. Conservación de alimentos, Instrucción Manipuladores de alimentos, etc.

- Programa y control de dietas y menús.
  - Programas asistenciales y protocolos:
  - Vacunaciones
  - Detección de enfermedades Cardio–circulatorias, bronco-pulmonares, demencias,
  - Trastornos de conducta, comportamiento, delirio
  - Reumatismos y problemas osteomusculares
  - Inestabilidad, caídas y síndromes de inmovilidad
  - Cuidados de la piel y úlceras por presión
  - Regulación y seguimiento de retracciones físicas
  - Cuidados paliativos y manejo del usuario en fase terminal.
  
- Programa de Control terapéutico:
  - Prescripción y seguimiento de tratamientos farmacológicos
  - Uso Racional de Fármacos: Control de plurifarmacia, reacciones adversas, automedicación, etc.
  - Prescripción, colaboración y orientación en la planificación de tratamientos de fisioterapia y terapia ocupacional.
  
- Relaciones con los Institutos o Servicios Regionales de Salud
  
- Participación en Planes de formación del área de Salud, así como en la Formación de la propia Organización.

#### **5.4.- PERFIL Y COMPETENCIAS DE LOS PROFESIONALES**





Todo el personal de profesionales deben tener o potenciar las siguientes características que son fundamentales en el desarrollo de las actividades de la Residencia:

- **Adaptabilidad a los cambios:**

No sólo provocados por las diferentes necesidades que presenten los usuarios, sino también los que sean provocados por la Empresa (nuevas políticas, nuevos objetivos, etc).

- **Responsabilidad:**

Cada uno de los profesionales tiene una responsabilidad que asumir y responder por ella.

- **Comunicación:**

Los profesionales transmiten oportunamente la información necesaria a las personas de su área de influencia de forma clara, adecuada y asequible.

- **Flexibilidad:**

Deben ser flexibles a nuevos tipos de programas, planeamientos y cambios organizativos.

- **Actitudes:**

Todos deben poseer mística de servicio (empatía, saber escuchar, saber comunicarse, ceder, etc.)

- **Trabajo en equipo:**

Asumir el rol y participar en el equipo. Interdisciplinar supone una formación, experiencia y esfuerzo exigible a todos los profesionales que laborarán en la Residencia. El enriquecimiento personal, profesional, para el equipo y para la Institución, son beneficios que se obtienen del trabajo en equipo.

- **Creatividad:**

Crear nuevas formas de trabajo, nuevos proyectos, nuevos programas que respondan a las necesidades de las personas mayores.

- **Inconformismo:**

Como contraposición a la rutina y relacionado con la creatividad. Es decir, siempre busca innovar.

- **Seguridad y confianza en el trabajo realizado:**

La información y las decisiones que asume. Es decir, tomar decisiones consistentes, viables y ponderadas entre diferentes opciones, asumiendo plenamente las consecuencias.

- **Decisión:**

Toma decisiones consistentes, viables y ponderadas entre diferentes opciones, asumiendo plenamente las consecuencias.

- **Organización:**

Planifica y coordina su propio trabajo o el de su unidad, asignando bien las prioridades, utilizando los recursos y el tiempo con eficacia,

- **APRENDIZAJE O CAPACITACION CONTINUA:**

Conocer nuevas tecnologías, papel de otros profesionales, etc.

**5.5 SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DEL CUIDADO Y MANTENCION DE LOS RESIDENTES.**



*“Los clientes son los activos más importantes de una empresa aunque no aparezcan en sus Balances” Thomas Berry*

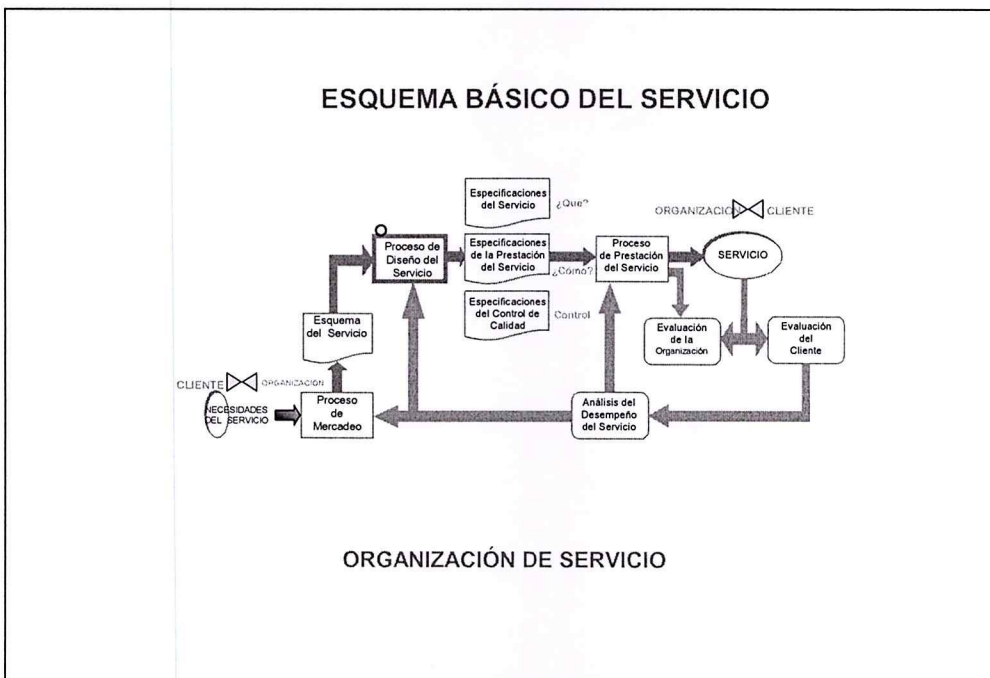
Vamos a empezar definiendo lo que es un “Esquema Básico del Servicio” (Ver cuadro # 5. 1) en donde se muestra cómo interactúan los distintos componentes en este proceso, que empieza con la necesaria investigación de mercado para diagnosticar las necesidades de servicio insatisfechas así como para dimensionar la oferta y la demanda.

Esta información permitirá configurar un esquema inicial de lo que sería la respuesta de satisfacción a esas necesidades encontradas. En este caso para definir las especificaciones del servicio y el control de sus resultados usaremos la herramienta de gestión y aseguramiento de la calidad del servicio ISO 9001.

La realización o prestación del servicio deberá desarrollarse según las especificaciones de control definidas, las cuales servirán de referencia para la evaluación continua de la organización en sí misma y para que los clientes o destinatarios del servicio hagan sobre el desempeño de ese servicio.

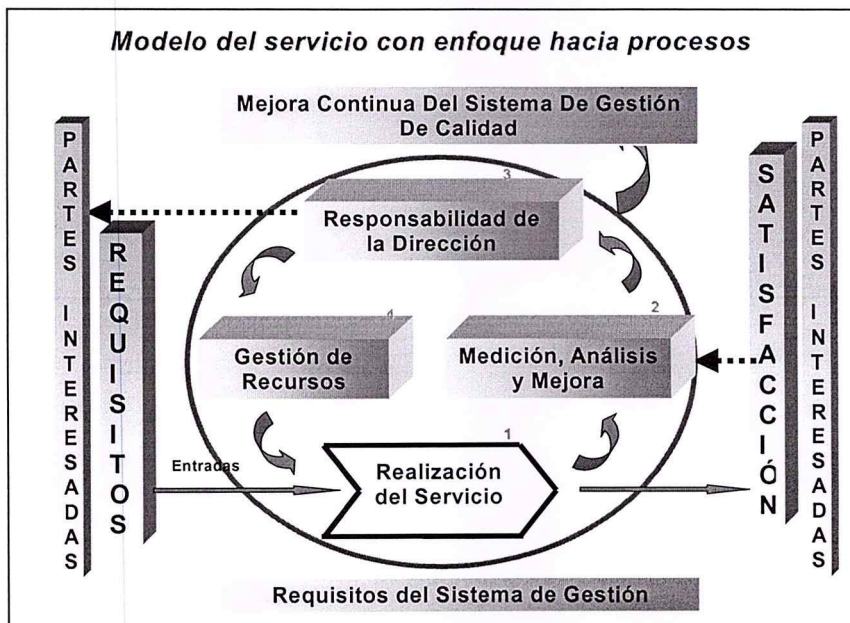
Los resultados de ese análisis deberán tener un triple impacto para la mejora en la organización; en un primer momento podrá implicar cambios pequeños en el cómo se hace el servicio, en un segundo momento podría implicar replantear las especificaciones del servicio y en un tercer momento pudiera incluso ser necesario una reestructuración de todo el concepto del servicio.

**Gráfico # 5.1 “Esquema Básico del Servicio”**



Para identificar los procesos de nuestra empresa tomaremos como base el modelo de proceso del Sistema de Gestión de la Calidad de la Norma ISO 9001:2000 que presenta una interrelación entre cuatro procesos (Ver Gráfico # 5.2):

**Gráfico 5.2 “Modelo del Servicio con enfoque hacia Procesos”**



Los requerimientos que sigue la norma ISO 9001 son los siguientes:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,

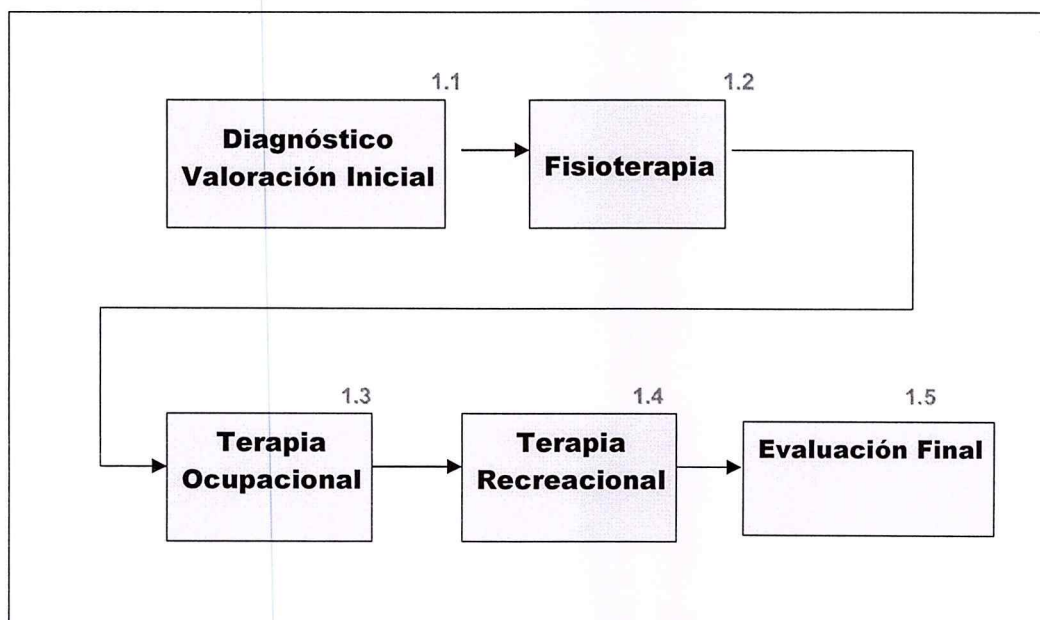
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

## 1 PROCESO DE REALIZACION DEL SERVICIO

Se refiere al proceso de servicio que brinda la empresa al cliente y que es mejorado por todo el sistema de procesos que apoya cada una de sus etapas. Finalmente el servicio es entregado al cliente, al cual le es censada su satisfacción. De este modo el proceso se reinicia y retroalimenta para mantener el mejoramiento continuo de toda la organización.

Siguiendo este modelo de procesos la organización define la interacción de los que intervienen dentro de ella. A esto le llamamos **Macroproceso**. Ver anexo 5.

### SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO



### **1.1.1 DIAGNOSTICO Y EVALUACION INICIAL**

Cuando el cliente ingresa a la residencia se le hacen 3 tipos de evaluaciones:

Evaluación física

Evaluación psicológica

Evaluación funcional.

#### **EVALUACION FISICA**

Esta ficha tiene que venir a ser como la hoja geriátrica de ingreso y enfermería de cada residente, en la que queda recogida su historia clínica, es decir las enfermedades y tratamientos médicos que tiene o ha tenido

Aquí ofrecemos los programas de valoración y tratamiento geriátrico se harán mediante la gimnasia, fisioterapia, prevención y promoción de salud, y terapia ocupacional.

#### **EVALUACION SICOLOGICA**

Esta evaluación la realizará el psicólogo de la residencia y registra las modificaciones de conducta y deterioro de la memoria.

En estos casos se ofrecen, entrenamiento en memoria, orientación en la realidad, apoyo a ingresos, trastornos depresivos y psicológicos

## **EVALUACION FUNCIONAL**

Recoge la rehabilitación fisioterapeuta, donde se refleja la evolución de cada residente.

Por cada una de estas evaluaciones se procede a elaborar la ficha respectiva y de acuerdo a las condiciones observadas en el residente se determina el área en que debe ser asignado.

### **1.1.2 ALTERNATIVAS DE PAGO:**

Los pagos se harán por anticipado y dependiendo del tipo de estancia que escoja el residente, se aceptarán pagos mensuales.

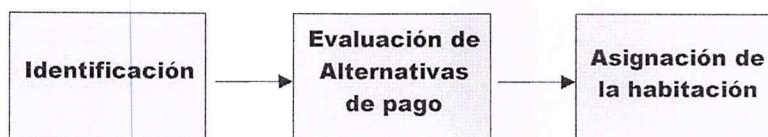
La residencia ofrece 2 alternativas de pago:

- Al contado: Puede ser con cheque o en efectivo
- Con tarjetas de Crédito.- Se hará alianza estratégica con Visa, Mastercard o Diners, a fin de que los familiares de los residentes tengan la opción de pagar el paquete de servicios a crédito.

### **1.1.3 ASIGNACION DE HABITACION**



### 1.1 Diagnóstico Valoración Inicial



Una vez que el residente ha sido evaluado, y se ha elaborado la ficha respectiva, se procede a asignar la habitación dentro del área que ha sido asignado de acuerdo a su valoración:

- o Funcional
- o Semifuncional

En cada área la residencia ofrece las siguientes alternativas de Habitación:

TIPO DE HABITACION	FUNCIONAL	SEMIFUNCIONAL
INDIVIDUAL	450	500
CON DOS CAMAS	400	450
CON CUATRO CAMAS	350	400

## 1.2 Fisioterapia



Es importante mencionar que las actividades del fisioterapeuta no solo se limitan a la sala de fisioterapia o salón de gimnasio, sino que también trabaja en otras zonas del centro como las habitaciones, en el caso de que el residente esté encamado. En estos casos las terapias son respiratorias, o de motricidad, o de cambios posturales para evitar la formación de escaras. El jardín también puede ser utilizado para gimnasia de mantenimiento, etc.

### **Terapia Motriz**

Consiste en ejercicios ó movimientos físicos con equipos , pesas ó material del gimnasio, para evitar el síndrome de inmovilismo en los músculos del residente.

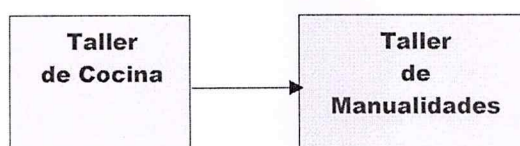
### **Terapias Físicas de Mantenimiento**

Este programa tiene como objetivo dar ejercicios de mantenimiento físico al residente, mediante la realización de actividades físicas, que pueden consistir desde paseos, excursiones o terapias físicas con técnicas adecuadas en cambios posturales.

Es importante mencionar que las actividades del fisioterapeuta no solo se limitan a la sala de fisioterapia o salón de gimnasio, sino que también trabaja en otras zonas del centro como las habitaciones, en el caso de que el residente esté encamado. En estos casos las terapias son respiratorias, o de motricidad, o de cambios posturales para evitar la formación de escaras. El jardín también puede ser utilizado para gimnasia de mantenimiento, etc.

Este programa tiene como objetivo dar ejercicios de mantenimiento físico al residente, mediante la realización de actividades físicas, que pueden consistir desde paseos, excursiones o terapias físicas con técnicas adecuadas en cambios posturales,

### *1.3 Terapia Ocupacional*

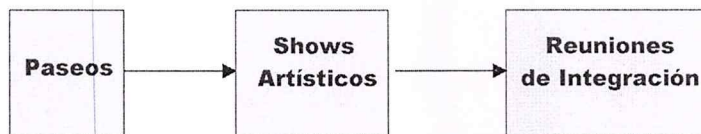


El objetivo o finalidad de esta terapia es lograr una mejor adaptación del residente a su nuevo entorno de vida, a fin de lograr una mayor participación en la adecuación ambiental del Centro, y más que nada al mismo tiempo que se logra una mejor integración se lo hace sentir más útil e independiente.

Es decir, todas las actividades de este programa son rehabilitadoras y potenciadoras de capacidades residuales, a fin de lograr la máxima independencia del residente.

Esta terapia es para los residentes con estancias permanentes y estancias temporales.

#### 1.4 Terapia Recreacional



Todas las actividades de este programa son de animación y ocio, a fin de proporcionar a los residentes momentos agradables de esparcimiento y distracción, que les permitirá integrarse más como grupo y mejorar sus relaciones interpersonales. Ejemplo se presentan shows de artistas, una obra de teatro, se celebran los cumpleaños, el día del anciano, etc. Etc.

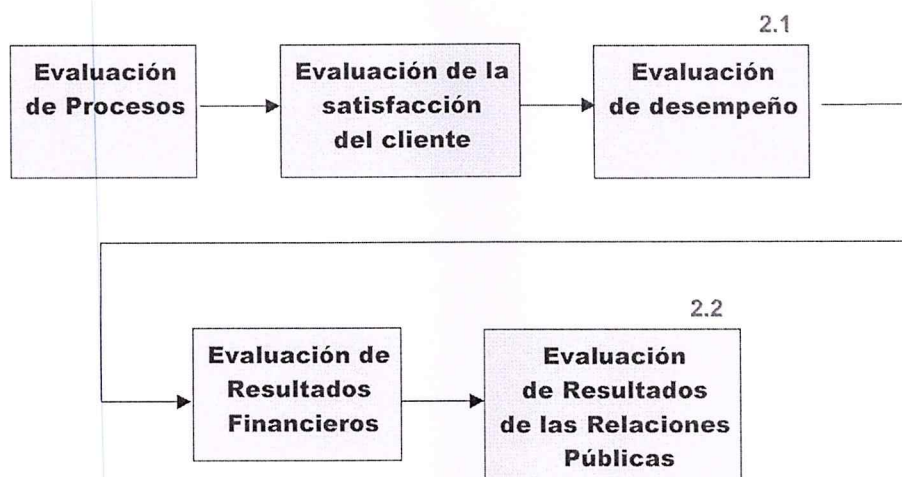
## 2. PROCESO DE MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

- Contiene todo lo referente a los resultados de la medición de los criterios de aceptación de procesos relacionados con el servicio que presta la residencia, con la satisfacción del cliente y el resto de procesos que están presentes en la empresa.

Siendo nuestra Organización una empresa de servicios, los departamentos que tienen relación con este proceso son: Gestión de Calidad, Marketing, Control de Calidad de los servicios.

Los departamentos vinculados con este proceso son: Administración Financiera y Recursos Humanos.

## 2 Medición Análisis y Mejora



Hemos considerado medir la calidad y mejora de nuestros servicios evaluando mensualmente los cinco principales indicadores de la situación de la empresa:

- Los Procesos
- La satisfacción de los clientes
- La evaluación del desempeño

- Los resultados financieros
- Los resultados de las relaciones públicas.

**Los indicadores que utilizaremos para medir la satisfacción del cliente son:**

- Número de reclamos / Número de residentes atendidos
- Índice de rotación de los residentes: Residentes que salen y no regresan.
- Número de accidentes / Número de residentes

En cambio para medir el desempeño de los profesionales, utilizaremos como referencia el porcentaje de participación en los diferentes programas o terapias de mantenimiento:

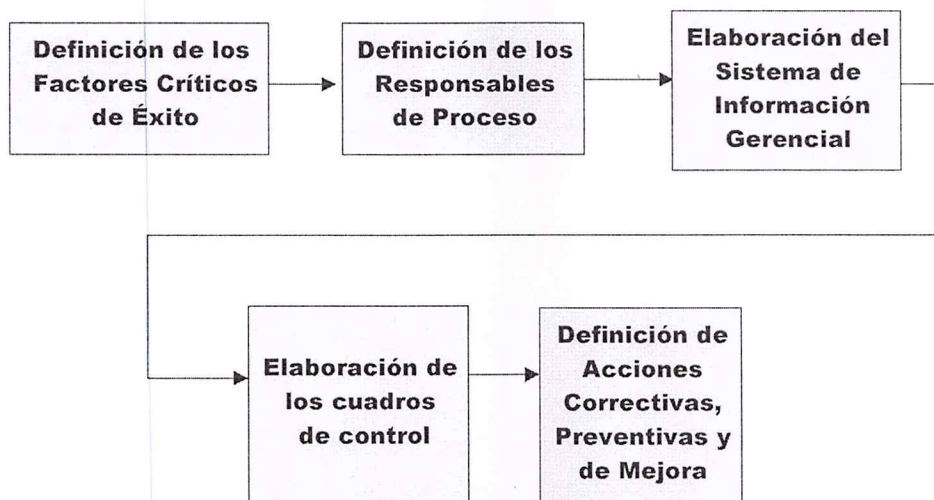
- Índice =  $\frac{\text{Números de Residentes que participan en los diferentes programas}}{\text{Total de residentes}}$ .
- -Número de alimentos rechazados o devueltos / Número de alimentos servidos.
- -Índice de rotación de los empleados:  $\frac{\text{Número de renunciaciones}}{\text{Número de empleados}}$ .

### **Medición de los resultados Financieros**

- Índice de morosidad de la cartera:  $\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera por Vencer}}$
- Índice de liquidez de la empresa
- Utilidad neta / Utilidad presupuestada
- Margen de Utilidad =  $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos Totales}}$
- Razón de endeudamiento =  $\frac{\text{Total del Pasivo}}{\text{Total de Activos}}$

➤ ROE = Utilidad Neta / Capital Contable.

## 2 Evaluación de Procesos



### Definición de los Factores Críticos de Éxito

Hemos agrupado los indicadores críticos de nuestro negocio en 4 campos: Salud Financiera, Recursos Humanos, Satisfacción del Cliente y Seguridad y Mantenimiento. Ver anexo 6

### Definición de los responsables del Proceso

Considerado que el conocimiento de las actividades de un proceso, la relación entre ellas y con las de otro proceso ayudan a la toma de decisiones más cercanas a la realidad. Veamos el siguiente anexo 7.

La empresa utilizará métodos estructurados para definir las actividades claves necesarias para lograr el resultado deseado.

Hemos definido como actividades claves para la organización:

- Valoración correcta del residente al momento de su ingreso.
- Lograr la participación total de los residentes en las terapias de mantenimiento
- Servir los alimentos en las horas establecidas
- Lograr la satisfacción de todos los que intervienen en el proceso: Clientes, trabajadores, proveedores, etc).

Establecer responsabilidades claras y dar indicaciones para gestionar las actividades clave.

Comprender y medir la capacidad de las actividades clave.

Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización.

Enfocar la gestión sobre factores tales como, recursos, métodos y materiales que mejorarán las actividades clave de la organización.

Evaluar riesgos, consecuencias e impactos en los clientes, Proveedores y otras partes interesadas.

Por consiguiente las áreas de actuación de los profesionales de la Residencia son:

**Área de calidad**



- Participación en la elaboración del sistema de Garantía de Calidad y procedimientos de atención del centro.
- Intervención de forma activa en el desarrollo e implantación del sistema de calidad a través de:
  - Desarrollo de la parte correspondiente a su categoría profesional
  - Mejora continuada
  - Participación en los círculos de calidad

### **Área información - coordinación**

- Participación en cuantas reuniones sean convocadas y que tengan relación con la organización y atención de las personas mayores. Especialmente las reuniones del equipo interdisciplinario, donde su participación se realizará de forma activa, aportando y colaborando en la consecución de objetivos.
- Coordinación con otros profesionales del centro, fundamentalmente con aquellos donde sea complementario la atención que prestan. El objetivo será:
  - Delimitación de funciones y responsabilidad
  - Comunicación de información esencial
  - Coordinación de la actividad y programas que cada uno presta
  - Compartir la evolución y resultados
  - Formar una unidad de atención dirigida a cumplir los objetivos propuestos por el equipo interdisciplinario.
- Recogida de datos de los aspectos relacionados con la atención (resultados, escalas, signos, clínica, etc.), pero también de aquellos que

tienen que ver con la organización propia del profesional (valoraciones realizadas, asistencia a reuniones, programas de funcionamiento, asistencia, etc.).

Esta información tendrá una finalidad de:

- Aportación al equipo interdisciplinar de determinada información básica.
  - Elaboración de informes, memorias, etc.
  - Conocimiento de la situación de residentes y organización del centro.
  - Evaluación del funcionamiento del departamento.
  - Establecimiento de nuevos objetivos en el departamento y en el centro.
  - Aportación de los datos, objetivos y evolución a la familia.
  - Valoración de nuevos recursos (materiales y humanos) para la consecución de objetivos.
- Colaborar de forma activa en los sistemas de información del centro, tanto por escrito (comunicaciones interdepartamentales) como informáticas (aplicaciones). La importancia que tiene la información escrita (“permanece en el tiempo”) no debe eliminar la comunicación oral (“interacción”), que también es necesaria. Los aspectos de interés en la comunicación de un centro residencial son:
- Que sea breve, clara y concreta.
  - Que sea archivada en un lugar acordado y podamos acceder al histórico en cualquier momento.
  - Que alcance a todos los profesionales que puedan tener una implicación directa en el contenido de la información o que deban conocerlo.

- Sistema de “reparto” ágil, conocido y respetado.
- Evaluación del sistema establecido inicialmente con propuestas de mejora.
- Delimitación clara de responsable/s de la ejecución de la acción.
- Responsabilidad del emisor de conocer y asegurar la recepción de la comunicación, la ejecución y los resultados obtenidos.
- Traslado, si procede, de resultados obtenidos o nuevas necesidades.

### **Área de organización - gestión**

A través de su propia responsabilidad (papel de la categoría y la otorgada por los órganos de dirección del centro) y la asumida (y “exigida”) en el equipo interdisciplinar, participará en:

- Elaboración y/o sugerencias en la publicación de normas, procedimientos, protocolos, etc.
- Participación en los criterios organizativos del centro (horarios, ubicación de residentes, etc.)
- Elaboración de los objetivos del departamento, así como de su evaluación.
- Papel/responsabilidad en alcanzar los objetivos de la empresa (“dirección”).

### **Área extra institucional:**

Los profesionales del centro tendrán la responsabilidad de:

- Coordinación con otros profesionales (sanitarios y sociales) para asuntos relacionados con las personas mayores.
- Divulgación del funcionamiento del centro a otros profesionales como signo de garantía y confianza.
- Responder a las exigencias, desde el punto de vista científico, que la sociedad demanda, tanto en la formación y aprendizaje de nuevos conceptos, técnicas y programas, como en la colaboración y desarrollo de proyectos de investigación, compartiendo los resultados con la sociedad científica.
- Comunicación e información a órganos de responsabilidad en el control de funcionamiento del centro (consejos de empresas, administración pública en centros concertados, etc.).

### **Área de la familia**

El papel de la familia es muy importante en el funcionamiento del centro.

Los profesionales que trabajan tienen que ser conscientes de que la familia debe ser objeto de nuestra atención, incluso en algunas circunstancias, al mismo nivel que la atención a personas mayores.

Algunas de las responsabilidades son:

- Atención y respuestas a las demandas que la familia pueda realizar.
- Convencimiento de la importancia y papel de la familia en el funcionamiento del centro.

- Información y formación de aspectos relacionados con el funcionamiento del centro.
- Información y formación de aspectos relacionados con la atención de su familiar.
- Necesidad de unificación de criterios entre profesionales y traslado de una UNICA información a familiares.
- Delimitación de las áreas de información y designación de responsables que la trasladen a los familiares.
- Establecer un clima de “confianza”, “cercanía” y de “seriedad” y “rigor profesional”.
- Transmitir determinados aspectos: respeto a la persona, ética, atención humanizada, etc.
- Buscar la complicidad de la familia en la atención a través de su implicación en programas, terapias o, simplemente, actividades de ocio y animación.
- Traslado de los límites que el centro presenta respecto a la atención de su familiar.

### **Área de utilización de material**

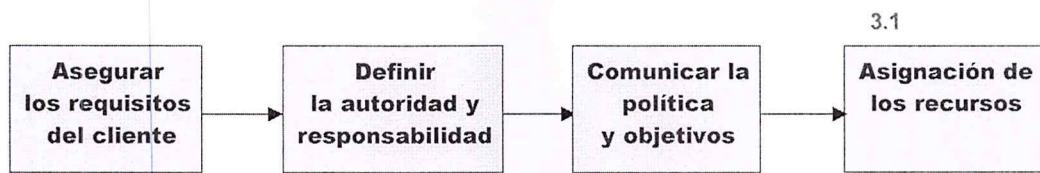
A veces los profesionales damos más importancia a aspectos relacionados con técnicas e intervención y nos olvidamos de otros aspectos que dan calidad e imagen a nuestro trabajo:

- Establecer un orden y colocación del material y maquinaria departamento.
- Conocimiento del funcionamiento de las máquinas, escalas, test, etc., relacionados con la actividad profesional.
- Control del stockaje del material a disposición del profesional.
- Establecer los pedidos periódicos que garanticen la existencia de material diverso.
- Formación e información a otros profesionales del funcionamiento e indicaciones de las herramientas y maquinaria utilizadas.
- Control del gasto de material con análisis de las desviaciones posibles.
- De forma periódica, realizar petición de material inventariable (maquinaria, etc. que responda a los objetivos previstos y futuros del departamento y centro.

## **2 PROCESO DE LA RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION**

Los resultados, análisis y proyectos de mejora del proceso anterior son recibidos por la Alta Dirección quien evaluará finalmente su aplicación e implicaciones para toda la organización y definirá los aspectos relacionados con los requisitos ó requerimientos de los clientes.

### 3 Responsabilidad de la Dirección



La Dirección tiene a su cargo la responsabilidad de planificar , evaluar la gestión del Centro, definir el nivel de autoridad y responsabilidad del personal, establecer las políticas de calidad del Centro, y los objetivos de cada uno de los funcionarios del centro, asignar los recursos necesarios relacionados con el normal funcionamiento de la Residencia.

El sistema de información Gerencial está compuesto de 3 partes:

- La especificación de la Rentabilidad.
- El informe de la Rentabilidad
- El Sistema de Manejo de Indicadores de Productividad.

Sabemos que la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla.

La rentabilidad mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas de servicios realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos

y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

## DEFINICIÓN DEL FORMATO DE RENTABILIDAD MENSUAL

Este cuadro nos permite controlar las desviaciones de rentabilidad permitidas e implementar las acciones correctivas oportunamente. (Ver cuadro Nro. )

## ESPECIFICACIÓN DE RENTABILIDAD

Consiste en determinar para la empresa cuál es la relación mínima o máxima entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla.

Se pueden diseñar indicadores de gestión muy variados, dependiendo del desempeño que se quiere medir. Los más utilizados son:

- Indicador de Eficacia
- Indicador de Eficiencia
- Indicador de Productividad
- Indicador de Rentabilidad

Un sistema de gestión es eficaz cuando los resultados son correctos en cantidad, oportunidad, costo y demás aspectos de la calidad especificados por el cliente.

$$EFICACIA = \frac{\text{Resultados Requeridos}}{\text{Resultados Obtenidos}}$$

$$EFICACIA = \frac{\text{Residentes Valorados}}{\text{Solicitudes De Ingreso}}$$



## Indicador de Eficiencia

Un sistema de gestión es eficiente cuando se logran los resultados requeridos a través de una utilización óptima de los recursos

$$EFICIENCIA = \frac{\text{Recursos Presupuestados}}{\text{Recursos Utilizados}}$$

$$\text{Eficiencia (mano de obra)} = \frac{\text{Personal Presupuestado}}{\text{Personal Utilizado}}$$

$$\text{Eficiencia (financiera)} = \frac{\text{US\$ Presupuestados}}{\text{US\$ Utilizados}}$$

## Indicador de Productividad

Es una medida de lo bien que se han utilizado los recursos disponibles para lograr los resultados requeridos por el cliente. Es una medida relativa.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{US\$ Presupuestados}}{\text{Recursos Utilizados}}$$

$$\text{Productividad (mano de obra)} = \frac{\text{Personal en nómina}}{\text{\# de Residentes}}$$

Productividad del 2.005 vs. Productividad del 2.004

## Indicador de Rentabilidad

Es una medida de la productividad de una empresa reduciendo todos los elementos a un factor común: dinero.

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Resultados Obtenidos} \times c/\text{residente}}{\text{Recursos Utilizados} \times c/\text{residente}}$$

\*Obviamente el resultado debe ser superior a 1,  
de lo contrario la empresa irá a la quiebra a corto plazo

Como la productividad es la relación entre resultados obtenidos y recursos utilizados:

$$\text{RENTABILIDAD} = \text{PRODUCTIVIDAD} * \left( \frac{\text{ValorUnitario}}{\text{CostoUnitario}} \right)$$

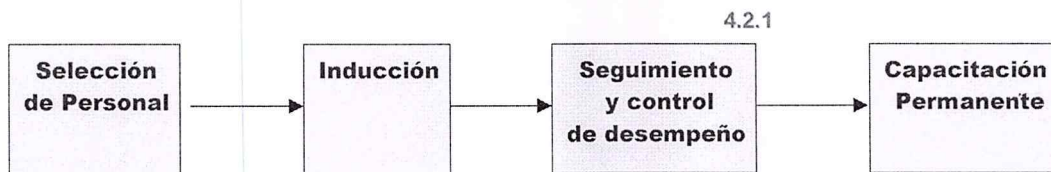
## 4 PROCESO DE GESTION DE RECURSOS

Las políticas, proyectos y prioridades declaradas por la Gerencia serán gestionados dentro de la organización de modo que éstas sean eficaces en el mejoramiento de los procesos de la empresa.

## Gestión de Recursos



## 4.2 Recursos Humanos



## CAPITULO 6

### 6.1. ASPECTO LEGAL

La Residencia "Los Abuelos" se constituirá mediante escritura pública en una Sociedad Anónima, sujeta al mandato de la Superintendencia de Compañías e inscrita en el Registro Mercantil.

Se constituirá con un capital de US \$5.000 distribuido de la siguiente forma:

Belén del Salto:	US \$ 1.666.66
Esperanza Sánchez	US \$ 1.666.66
Roberto Acosta	US \$ 1.666.68

Los requisitos para constituir una Sociedad o Compañía Anónima son los siguientes:

- Detalle y descripción de las aportaciones de los Socios de la compañía.
- Reserva del nombre de la compañía ante la Superintendencia del Banco.
- Apertura de la cuenta de integración de capital en un Banco del Sistema Financiero.
- Resolución de la Superintendencia de Bancos que apruebe la Constitución de la Compañía.
- Publicación del extracto de la Constitución de la Compañía en uno de los diarios de mayor circulación.
- Elaboración de la Escritura Pública del contrato de constitución de la compañía debidamente inscrito en el Registro Mercantil de la ciudad.
- Elaboración e inscripción de los nombramientos otorgados a los representantes legales de la compañía.

- Solicitud del Registro único de contribuyente ante el Servicio de rentas interna.

Es obligación de la empresa actualizar anualmente ante la Superintendencia de Compañía los balances de la misma, mantener al día el certificado de cumplimiento de obligaciones y actualizar la información de los accionistas en caso de cambios accionariales.

La actividad u objeto a desarrollarse es una industria de servicios especializada en dar asistencia integral a los adultos mayores que hayan entrado a la tercera edad, es decir que tengan más de 65 años, la misma que sería totalmente privada y dirigida inicialmente a la clase media alta – alta..

Para su construcción y funcionamiento, la empresa piensa obtener un financiamiento con un Banco de la localidad. Sin embargo, es importante mencionar que casi todas los competidores sustitutos son fundaciones sin fines de lucro, que se acogen a los beneficios contemplados en la Ley del Anciano para todas aquellas instituciones que se dediquen a dar una atención integral a las personas que tengan más de 65 años y que explicaremos más adelante.

Es importante mencionar, que todo residente ó tutor legal al momento de su ingreso firmará el convenio de prestación de servicios indicado en el Anexo N° 9, el mismo que establece las condiciones en que se brindará el servicio, los derechos tanto del residente como de la Residencia. Así mismo se especifica claramente que el incumplimiento en el pago de los servicios, y la negligencia o falta de voluntad del residente en cooperar con su tratamiento médico ó el incumplimiento a las reglas disciplinarias del Centro, serán razones suficientes para dar por terminado el convenio de servicios.

Este convenio está respaldado con los resultados de la valoración física y psicológica del residente al momento de su ingreso, la misma que consta en el Anexo N° 10

Un requisito indispensable para poder aperturar la "Residencia los Abuelos" será la contratación de una Póliza de Seguro contra todo riesgo, para salvaguardar sus propios intereses como el de sus clientes. Las cláusulas respectivas serían definidas al momento de su contratación.

Así mismo, previo a la apertura se elaborará un Reglamento Interno del Centro, en donde constarán los derechos de los residentes, obligaciones del personal del centro, normas de disciplinas, causas de despido de un trabajador, sanciones en casos de incumplimientos a los horarios tanto por parte del residente como de los trabajadores, etc, etc.

## **6.2. Legislación Ecuatoriana**

Es el Estado por intermedio del Ministerio de Bienestar Social, y a través de la Dirección Social de Gerontología, el órgano rector de políticas y programas. Esta instancia Ministerial es el órgano técnico administrativo y operativo que le permite ser la dependencia directa de la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos de la Tercera Edad a nivel cantonal provincial y nacional.

La Gerontología mundial a nivel latinoamericano cada vez toma una importancia inusitada en materia de envejecimiento en nuestro caso el Ecuador ha logrado un gran paso en este contexto una vez aprobada **la LEY ESPECIAL DEL ANCIANO, expedida en el registro oficial No. 806 del 6 de noviembre**

**de** 1991, instrumento legal que exige una planificación y enfoque del problema distinta a la que se ha venido desarrollando; a través de esta Ley, Instituciones públicas y privadas que se involucren de una u otra manera en el desarrollo de acciones específicas para la atención del anciano considerando sus diversos ámbitos de participación.

Lo que busca esta ley es apoyar mediante un instrumento legal a todas las instituciones que se involucren en programas cuyos objetivos sean:

1. Brindar atención integral a las personas de la tercera edad, asegurando su salud corporal y psicológica, la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica, la atención geriátrica – gerontológico integral y los servicios sociales necesarios para que se logre la reinserción a su ambiente familiar y social.
2. Establecer mecanismos o acciones legales, administrativas y financieras para que se importen medicamentos con liberación de impuestos y derechos arancelarios para tratamientos especializados de ancianos, para la exoneración de toda clase de impuestos fiscales y municipales para la rebaja del 50% de las tarifas aéreas y terrestres, y en las entradas a los espectáculos públicos, culturales y deportivos, artísticos y recreacionales a favor de todas las personas mayores de 65 años.
3. Impulsar programas de atención al anciano, coordinando con organismos públicos y privados para dotar de los servicios médicos de atención especializada en gerontología y geriatría.
4. Estimular la formación de agrupaciones de voluntariado con miras a establecer la red internacional de tercera edad.

5. Efectuar campañas de promoción y difusión de la legislación del anciano con la finalidad de determinar roles de acción de entidades prestatarias de servicios y derechos de defensa de personas de edad avanzada previstas en la ley del anciano y en su reglamento general.
6. Controlar el funcionamiento de centros gerontológico públicos y privados del País de conformidad con las disposiciones de los decretos ejecutivos # 1669 del R.O. 392 de Marzo 11 de 1.986 y 3437 de Junio 17 de 1.992 del R.O. 961 de Junio 19 de 1.962.
7. Establecer procedimientos especiales de carácter civil y/o penal para que las infracciones cometidas en perjuicio de los ancianos sean sancionadas conforme a derecho.
8. Promover la revalorización, autoestima y capacidad residual del anciano.
9. Incluir y aprobar programas docentes en geriatría y gerontología en los Pensums de estudios universitarios.
10. Realizar investigaciones geronto - geriátricas encaminadas a humanizar la ancianidad.
11. Ubicar a los ancianos indigentes impedidos o ambulatorios en centros estatales o privados, previo los estudios sociales, psicológicos y medico legales.
12. Evitar el aislamiento del anciano, posibilitando el desarrollo de actividades recreativas y de mantenimiento de funciones.



La Dirección Nacional de Gerontología DINAGER, tiene como Misión la aplicación de una política que consiste en desarrollar programa gerontológico que van en beneficio de la población adulta y anciana del País tanto en el sector Urbano como en el Rural.

### **Requisitos necesarios para acceder a los beneficios**

- Solicitud al Señor Ministro.
- Presentación del Proyecto de su requerimiento.
- Informe técnico del funcionario (a) responsable del área de Gerontología de las Subsecretarías o Direcciones Provinciales de Bienestar Social de su jurisdicción, sobre la factibilidad o no de ejecutar el proyecto.

### **Presentación de documentación legal:**

- Personería jurídica
- Registro de directiva actualizado
- Cédulas de identidad de los representantes legales
- Escrituras de propiedad (de acuerdo al tipo de proyecto)

### **Tiempo estimado de atención a los pedidos**

### **Proyectos de inversión:**

- Talleres Ocupacionales

- Equipamientos de Centros Gerontológico
- Construcciones

**Tiempo de atención:**

4 meses

Este plazo contempla los siguientes pasos:

- Recepción de solicitud, elaboración POA, aprobación de POA en MEF.
- Certificación de partidas presupuestarias, autorización de convenios por parte de Autoridades, recopilación de expedientes de organizaciones o Centros Gerontológicos, Elaboración y suscripción de convenios, Elaboración y entrega de cheques por parte de la Dirección Financiera, suscripción de actas de entrega recepción.

En el caso de construcciones se elabora contratos de obra.

**Tiempo estimado de atención a los pedidos**

**Proyectos corrientes:**

Subvenciones para gastos de operación de Centros de Gerontológicos.

El artículo 7 de la mencionada Ley del Anciano, indica que “los servicios médicos de los establecimientos públicos y privados, contarán con atención geriátrico-gerontológica para la prevención, el diagnóstico y tratamiento de las

diferentes patologías de los ancianos y su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en la presente Ley, su Reglamento y Código de la Salud.”

También es importante mencionar que el Art. 17 indica que el Ministerio de Bienestar Social, creará incentivos en favor de las universidades para que preparen profesionales especializados en atención a la población anciana.

### **Del Financiamiento**

El Art. 19 establece que para financiar los programas contemplados en esta Ley, se creó el "Fondo Nacional del Anciano" (FONAN) que estará constituido por:

- a) El equivalente al 10% del presupuesto general del Ministerio de Bienestar Social; y,
- b) Los recursos provenientes de préstamos internos o externos y de donaciones, aportes, contribuciones monetarias o en especies de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.

De este Fondo señalado en el artículo anterior, se destinará hasta el 10% para el funcionamiento del Instituto Nacional de Investigaciones Gerontológicas.

### **De la Jurisdicción y Procedimiento**

El art. 25 establece que los Jueces de lo Civil son competentes para conocer y resolver los reclamos de los ancianos formulados por sí mismos, por sus parientes o por intermedio de la Procuraduría General del Anciano.

Así mismo, en el art. 26 dispone que las reclamaciones formuladas en la forma señalada en el artículo precedente, se tramitarán sumariamente con la citación a la parte demandada luego de lo cual se convocará a una junta de conciliación a las partes, en la que se procurará resolver el reclamo. En esta Junta se presentarán todas las pruebas. De no obtenerse la conciliación, pasará en las siguientes 24 horas el caso a conocimiento de la Dirección Nacional de Gerontología del Ministerio de Bienestar Social, entidad que informará en el plazo máximo de tres días. Con el informe o sin él, el Juez procederá a dictar la resolución respectiva dentro de tres días, de la que se podrá apelar sólo en el efecto devolutivo.

Las normativas que afectan a las Residencias Geriátricas están siendo revisadas en todas las Comunidades Autónomas, controlando la calidad de los servicios a formación de los profesionales involucrados en el cuidado de los residentes.

Estas normas afectan de manera fundamental al máximo responsable, es decir al Director del Centro, para que su experiencia sea respaldada por una titulación que le acredite como un profesional con conocimientos y actitudes especializadas en los servicios que ofrecerá el Centro Residencial.

Requisitos que exigen las normativas:

- El Director del Centro debe tener una formación especializado en Gerontología.
- Que las instalaciones sean amplias y funcionales acordes para personas adultas mayores y con dependencia física
- Que el personal técnico sean profesionales especializados en atención gerontológico.

Como podemos observar las características de esta ley condicionan el financiamiento o ayuda gubernamental a la obligación de subsidiar o atender sin costo a personas de escasos recursos. Lo que distorsiona con la finalidad u objetivo del proyecto. Es por esto, que se decide financiar el proyecto con recursos privados.

No descartamos tampoco la posibilidad de canalizar el proyecto a Centros gerontológicos de la comunidad europea a fin de buscar ayudas gubernamentales.

## CAPITULO 7

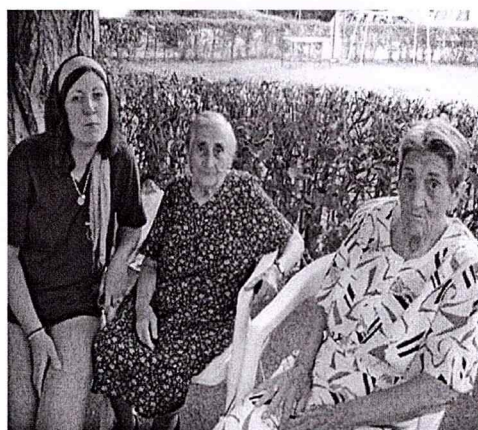
### ESTUDIO TECNICO DEL PROYECTO

#### 7.1 DISEÑO ARQUITECTONICO

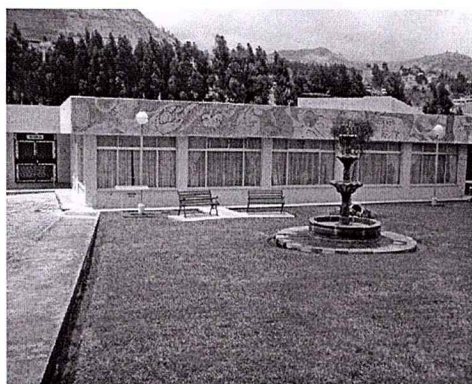


En lugar donde se desarrollará nuestra Residencia Geriátrica es en la Urbanización "Lago de Capeira", que se encuentra ubicada en el Km. 22 de la vía a Daule. Hemos escogido este lugar ya que consideramos nos permitirá aplicar algunos principios de actuación y organización, como los mencionados a continuación:

- **Integración:**



- La residencia debe favorecer la integración social entre residentes, familiares, trabajadores y sociedad en general.
- **CENTRO ABIERTO:**



Un centro debe ser abierto, tanto en el sentido de fuera a dentro, favoreciendo actividades y servicios que hagan que las personas y familiares acudan al centro, y de dentro afuera, permitiendo el acceso y la participación de las personas mayores ingresadas a las actividades y servicios que la sociedad ofrece.

- **RELACIONES FAMILIARES:**

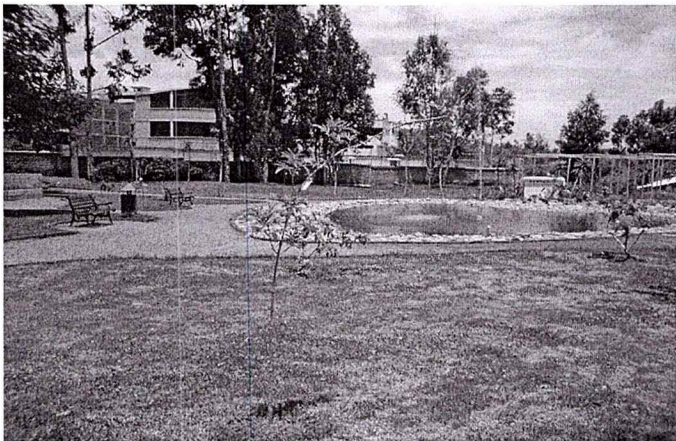


- Creciente preocupación por las personas mayores ingresadas y aumento de visitas de sus familiares.

Por otro lado la ubicación de la residencia, nos permitirá contar con:

- Buenas vías de comunicación con el centro urbano y clínicas y hospitales (15 á 20 minutos).
- La infraestructura de la Urbanización le permitirá a la residencia contar con los servicios básicos de agua, luz, teléfono, TV cable, Internet, y cualquier otro servicio de tecnología de punta.
- Medios de transporte
- Eliminación de barreras en el entorno próximo.
- El hecho de estar en una urbanización permitirá a la Residencia contar con la privacidad y tranquilidad necesaria.

## **CARACTERISTICAS AMBIENTALES**



La ubicación de la Residencia en el Lago de Capeira, permitirá a los residentes contar con un ambiente ecológico agradable y puro logrando que se encuentren satisfechos, y logrando su bienestar.



Adicionalmente la urbanización cuenta con un club, y áreas recreacionales que les permitirán disfrutar momentos agradables a aquellos residentes no dependientes.

## **CARACTERISTICAS BASADAS EN EL PROPIO INDIVIDUO**



- Intimidad y privacidad (habitación individual)
- Posibilidad de elección del entorno
- Espacio propio: Personalización e individualización del entorno.

## **ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

- Estimulación ambiental: áreas recreacionales, áreas verdes, etc.
- Espacios favorecedores de la independencia y autonomía: gimnasio, terapia física, etc.
- Espacio funcional y facilitador de las actividades

## CLIMA SOCIAL

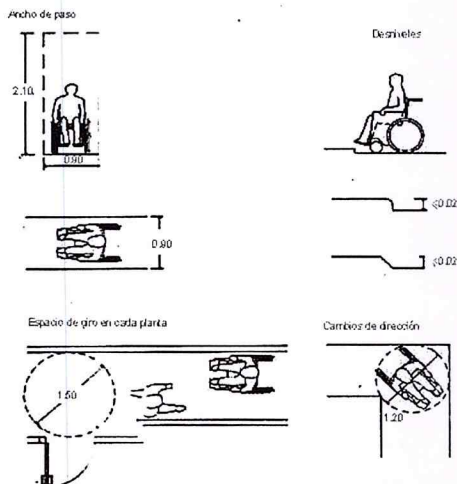


- Espacio acogedor y atractivo para cuidadores y familiares: sala de espera confortable, cafetería, etc.
  - Favorecer las relaciones sociales
- 
- Integración social: celebración de cumpleaños, actividades grupales recreacionales, etc.

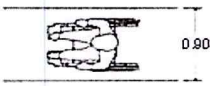
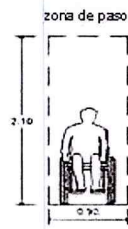
### 7.1.1.-DISEÑO DE CONSTRUCCION DE RESIDENCIA GERIATRICA EN FORMA AMPLIADA

#### PASILLOS Y ESCALONES

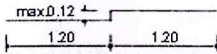
##### ITINERARIO ADAPTADO: MOBILIDAD HORIZONTAL



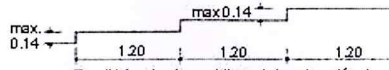
# ITINERARIO PRACTICABLE: MOBILIDAD HORIZONTAL



## Desniveles

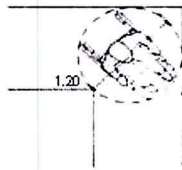


En la entrada de los edificios donde sea obligatoria la colocación del ascensor



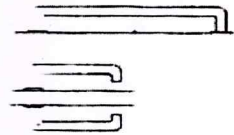
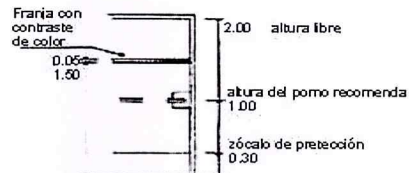
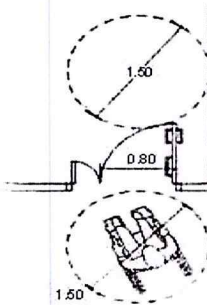
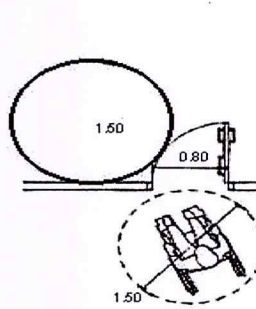
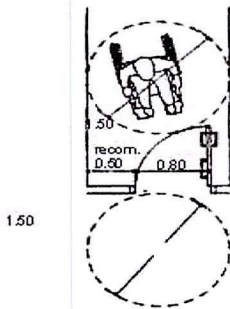
En edificios donde es obligatoria la colocación de ascensor.

## Cambios de dirección

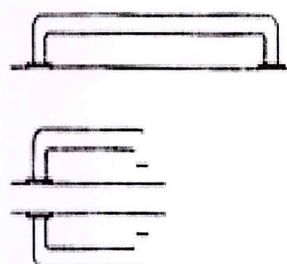
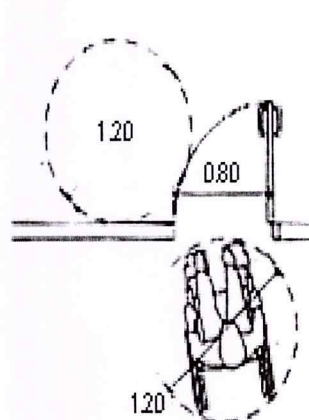
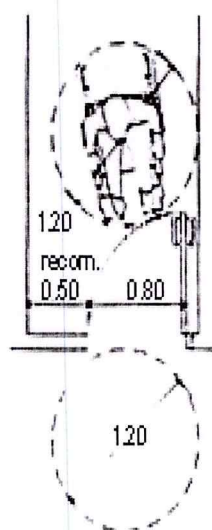


# PUERTAS

## ITINERARIO ADAPTADO: PUERTAS

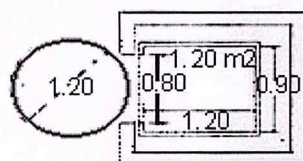
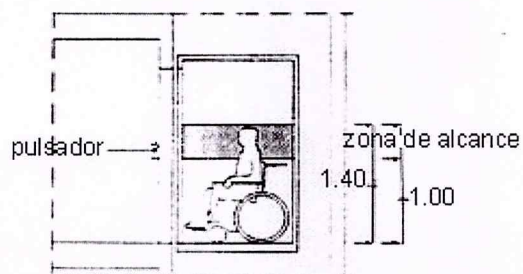


## ITINERARIO PRACTICABLE: PUERTAS



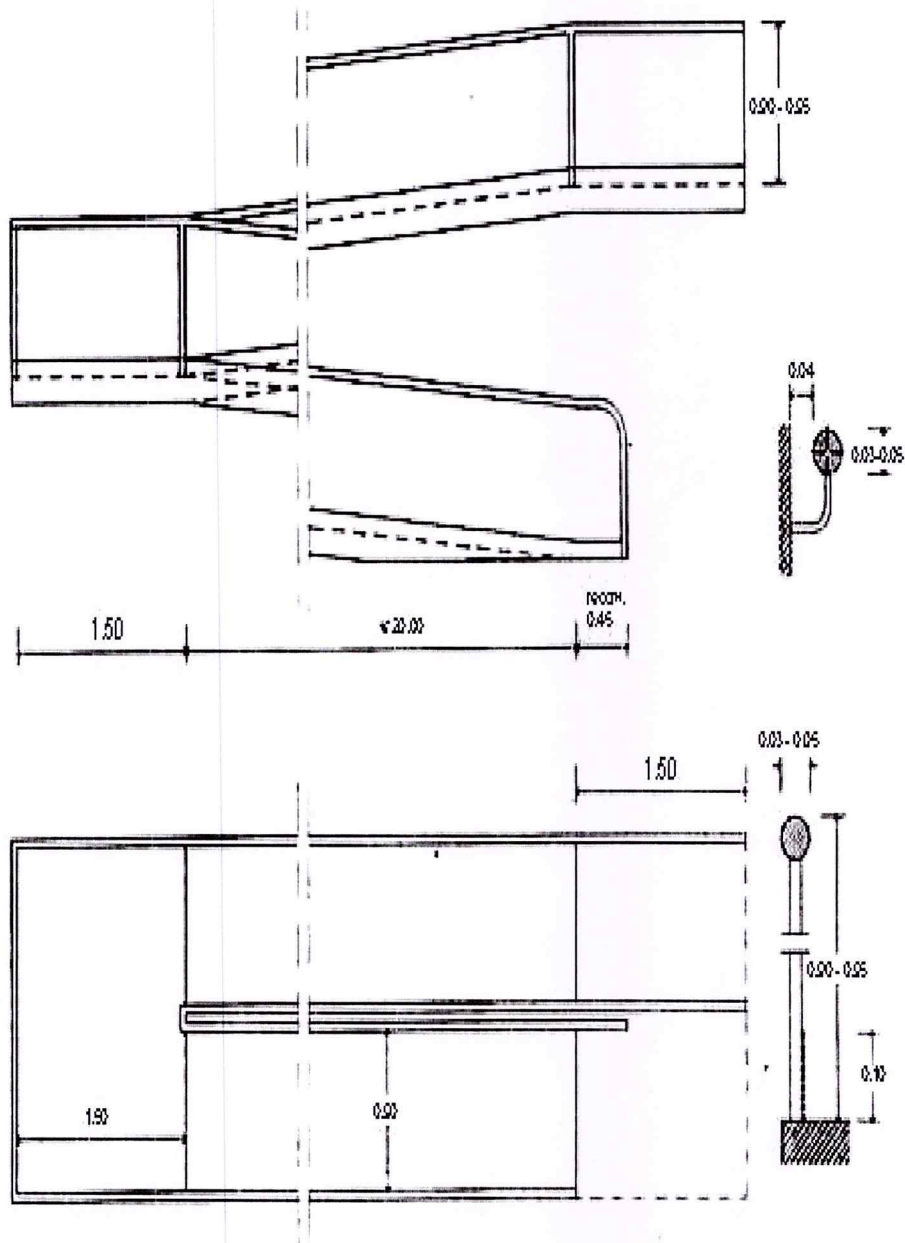
# ASCENSORES

## ITINERARIO PRACTICABLE: ASCENSOR PRACTICABLE

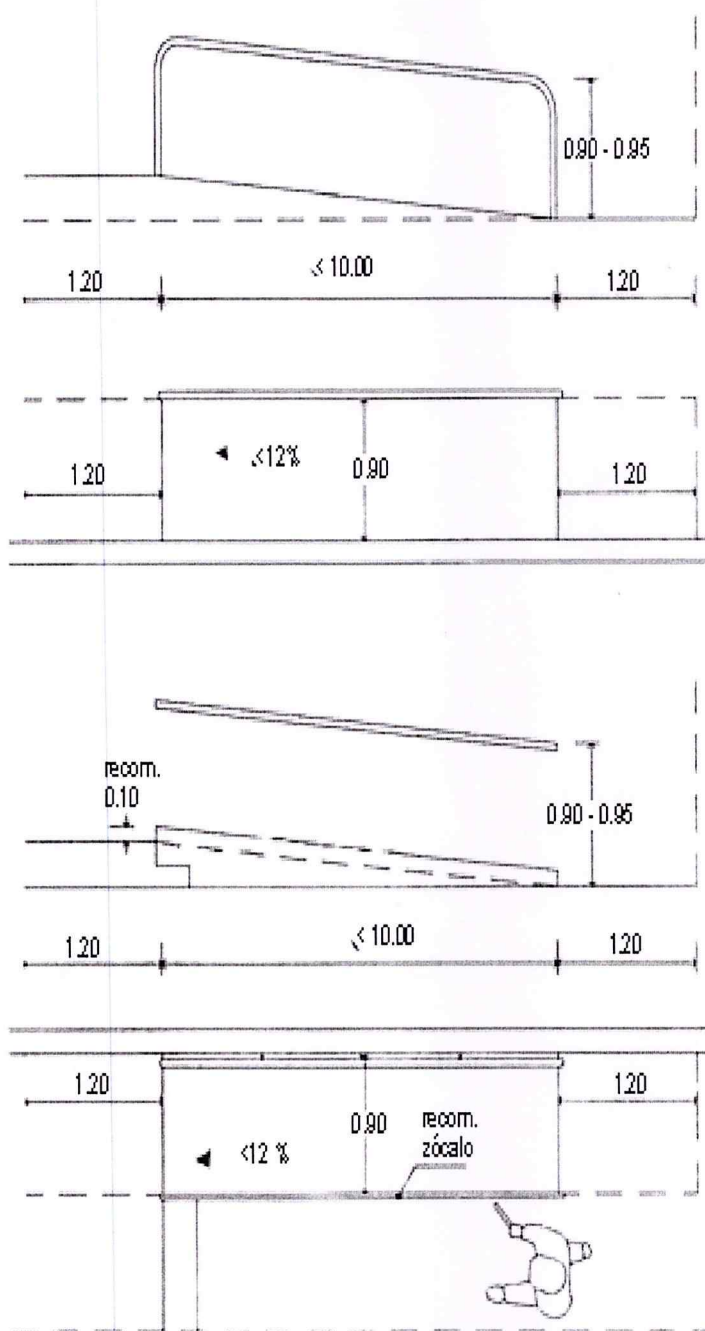


# RAMPAS

## ITINERARIO ADAPTADO: RAMPAS

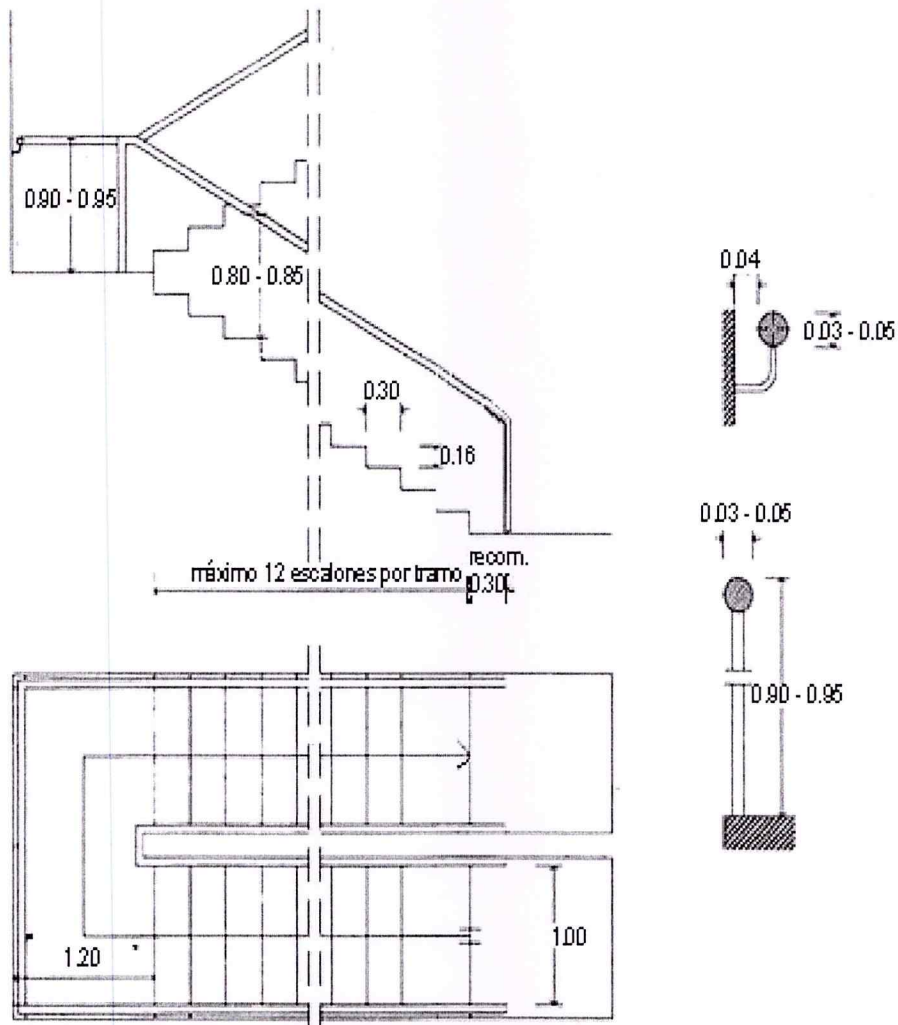


# ITINERARIO PRACTICABLE: RAMPAS



# ESCALERAS

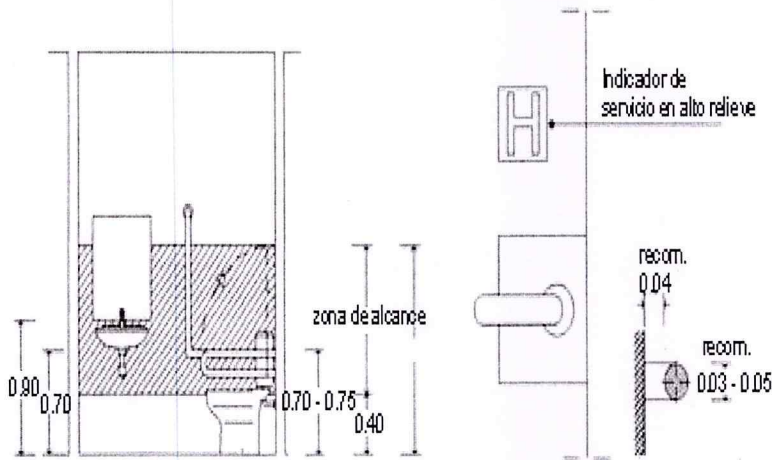
## ESCALERAS EN EDIFICIOS DE USO PÚBLICO



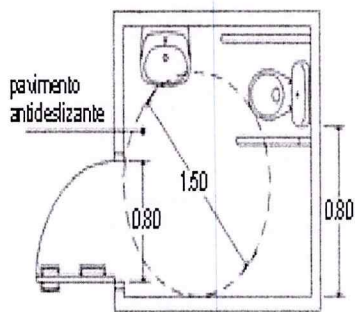


## SERVICIOS HIGIÉNICOS

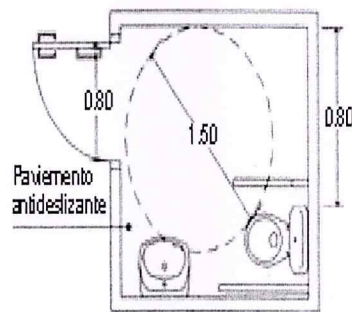
### SERVICIOS HIGIÉNICOS ADAPTADOS



Transferencia lateral derecha



Transferencia lateral izquierda



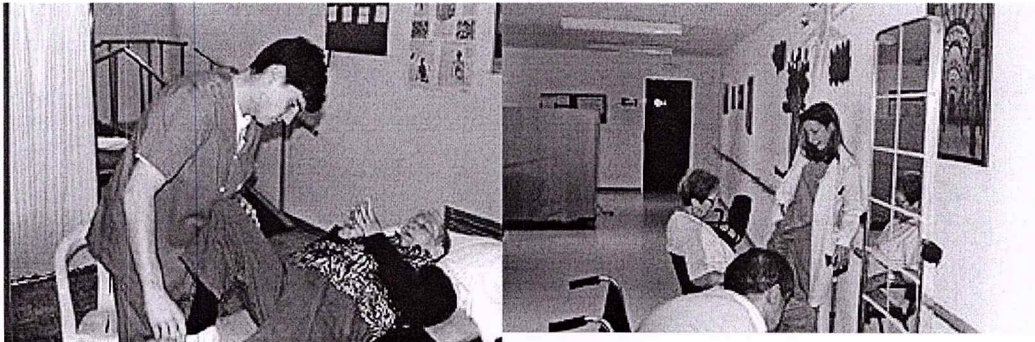
Los jardines de la Residencia (500 m<sup>2</sup>) será un lugar de encuentro, paseo y relax sumamente agradable, tanto para sus residentes como para sus familiares,

Gracias también al fantástico clima. Contará con numerosas zonas verdes que recibirán un especial cuidado por parte de expertos jardineros, que las mantendrán en perfecto estado día a día, recreando las agradables vistas de los residentes.

En los jardines de la residencia se encontrará la piscina, especialmente diseñada para la tercera edad.

### **AREAS INTERIORES:**

### **SERVICIOS MEDICOS:**



Contaremos con un Servicio Médico, que dará asistencia las 24 horas al día, y estará dirigido por expertos en geriatría, medicina interna y nutrición, compuesto por los siguientes profesionales:

- Médicos
- Fisioterapeutas
- Terapeuta ocupacional
- Gerontólogo

## CAFETERIA:

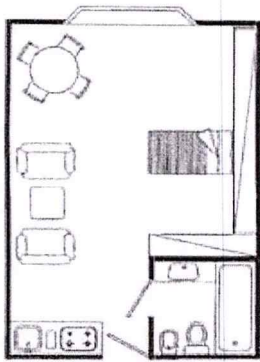


Uno de los aspectos con mayor importancia para los directivos de la Residencia Los Abuelos, es, precisamente su servicio de restaurante. Al contar con cocina propia, es posible adaptarse a las diferentes necesidades,

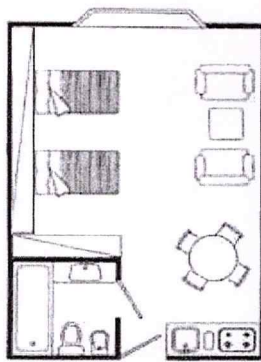
Nutricionales de sus residentes, además de las dietas especiales prescritas por el servicio médico.

## DORMITORIOS

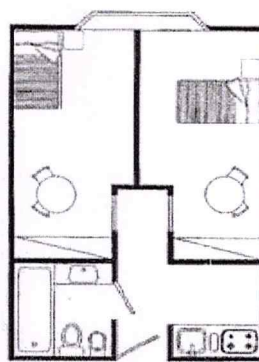




**Alternativa 1**



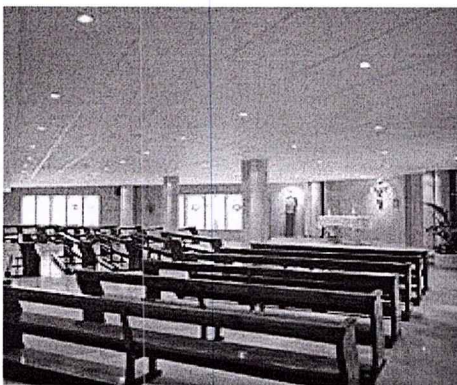
**Alternativa 2**



**Alternativa 3**

- 1.- Dormitorios individuales , con baño privado
- 2.- Dormitorios compartidos
- 3.- Dormitorios individuales, con baño compartido

**CORREDORES INTERIORES:**



**CAPILLA**

Una pequeña y acogedora capilla atenderá las necesidades espirituales de los residentes.

La idea es que un capellán acudirá al centro 5 días a la semana para celebrar Misa.

Los domingos y días festivos podrán asistir los familiares o amigos de los residentes

### **PELUQUERIA Y PODOLOGO:**



El servicio de peluquería para los residentes, señoras o caballeros, **funciona de lunes a sábado y será dotado de las instalaciones necesarias.**

El podólogo ofrece similar servicio a los residentes, también en horarios de lunes a sábados

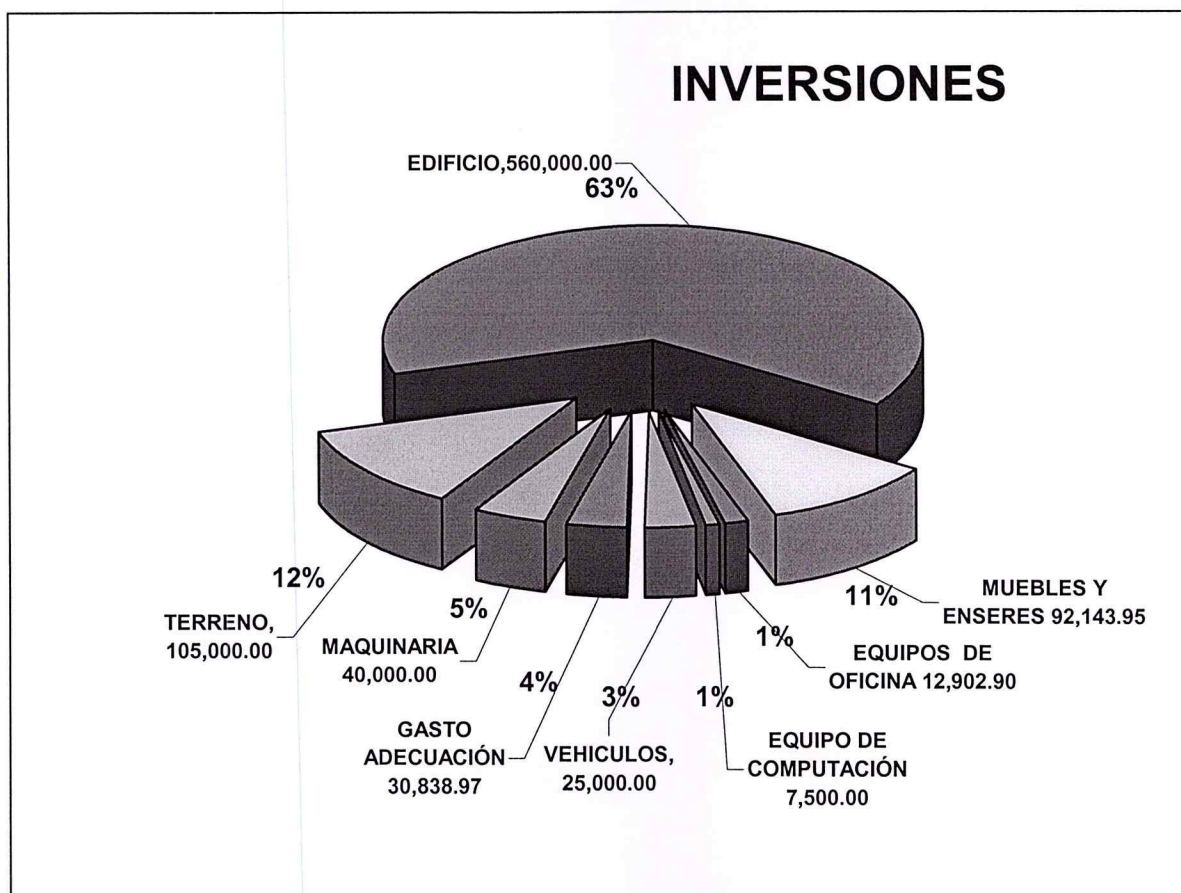
### **. AREAS DE MANTENIMIENTO:**



## 7.2 INVERSIONES EN OBRA FÍSICA.

De acuerdo a la infraestructura de la obra física de la residencia geriátrica “Los Abuelos”, el rubro de inversiones en la obra física asciende a un monto de \$873.385,82, esto se va a detallar a continuación. (ver gráfico # 7.1)

Gráfico N° 7.1 “Inversiones Permanentes”



### 7.2.1 EDIFICIOS.

La parte más relevante de esta gran inversión como se puede observar en el gráfico es el rubro de edificios, que refleja el 63 %, del total de la inversión, lo que equivale a \$560.000,00.

Se ha hecho esta proyección porque se ha considerado que el costo de la edificación de la obra ascendería a \$560.000,00, que corresponde a la construcción de la obra de 2.400 M<sup>2</sup>.

### **7.2.2 TERRENOS.**

El terreno comprende una área de 3.000 M<sup>2</sup>, de los cuales 2.400 M<sup>2</sup> se utilizarán para la edificación y los restantes serán utilizados en la creación de áreas verdes, el costo de dicho terreno es de \$105.000,00, equivalente al 12% del monto total de la inversión como consta en el gráfico 7.1.

### **7.3. INVERSIONES EN EQUIPAMIENTO.-**

Los rubros más significativos en el proceso de equipamiento de la obra, son los que se detallan a continuación, ordenados de acuerdo al desembolso que representan de forma descendente.

### **7.3.1. MUEBLES Y ENSERES.**

En el análisis de las inversiones, se indica que se han adquirido muebles y enseres, para equipamiento de la obra por un monto de \$92.143,95, lo que representa el 11 %, del monto total de la inversión como lo muestra el gráfico 7.1.

### **7.3.2. MAQUINARIAS.**

El uso de un ascensor se ha considerado dentro del proyecto y por lo tanto su compra se ha hecho necesaria ya que el proyecto del edificio contempla una construcción de dos plantas, el monto de desembolso del ascensor, es de \$40.000,00, lo que se traduce en un 5% del monto total de la inversión, como se puede observar en el gráfico.

### **7.3.3. GASTOS DE ADECUACIÓN.**

Se han estipulado gastos de adecuación, en la residencia geriátrica por un monto \$30.838,97, y en la distribución del gráfico se observa que corresponde al 4%.

### **7.3.4. VEHÍCULO.**

En el proyecto se contempla la compra de un vehículo para la movilización de los residentes en caso de emergencia hacia un centro de salud. Por lo que se genera un desembolso de \$25.000,00, representados por el 3%.



### **7.3.5. EQUIPOS DE OFICINA.**

Así mismo se ha equipado la residencia con ciertos equipos de oficina, los mismos que se traducen en una inversión de \$12.902,90, correspondientes al 1% del monto total de la inversión como lo muestra el gráfico 7.1.

### **7.3.6. EQUIPOS DE COMPUTACIÓN.**

Se ha hecho una inversión en tecnología de punta por considerares este tipo de quipo como una necesidad para el buen funcionamiento de la residencia.

El desembolso para esta compra fue de \$7.500,00, lo cual representa el 1% del monto total de la inversión.

## **7.4 REQUERIMIENTO DE PERSONAL.**

El personal seleccionado para este tipo de servicio, es especializado en esta rama. Por esa razón se ha considerado en el proyecto la selección y contratación del elemento humano idóneo, para poder dar el servicio requerido.

Citando un ejemplo, la persona encargada de la cocina es un nutricionista, y en las demás áreas también constamos con personas altamente calificadas como lo podrán apreciar en el desglose de la nomina. (Ver cuadro # 7.1)

## **NOMINA DEL PERSONAL**

- 1 DIRECTOR GENERAL**
- 1 DIRECTOR ADMINISTRATIVO**
- 1 MEDICO**
- 1 TRABAJADOR SOCIAL**
- 1 TERAPEUTA OCUPACIONAL**
- 6 ENFERMERAS**

### **ADMINISTRATIVOS**

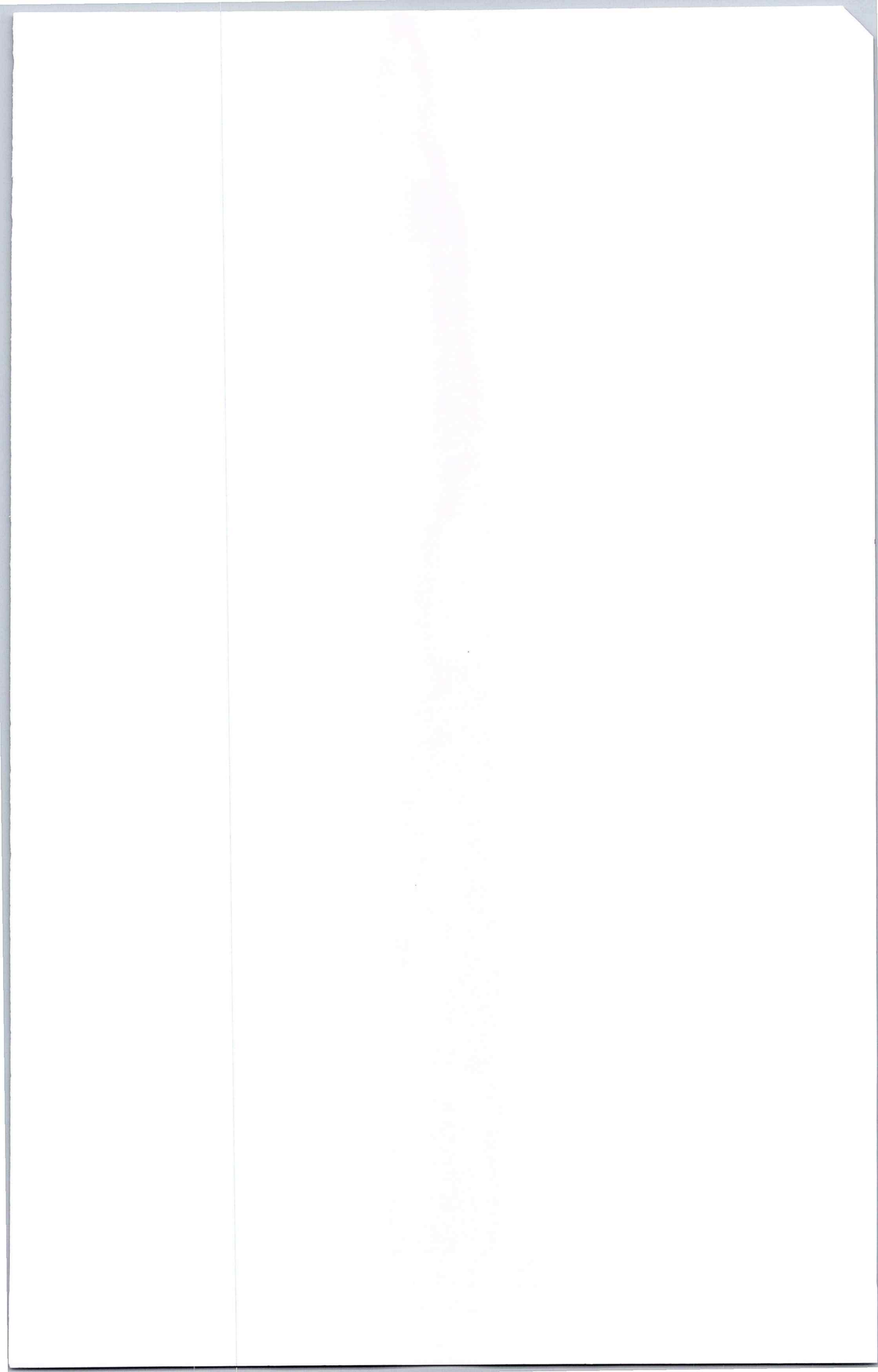
- 1 RECEPCION**
- 1 GERENTE CONTABLE**
- 1 ASISTENTE CONTABLE**
- 1 SECRETARIA**
- 1 CONSERJE CHOFER**

### **SERVICIOS GENERALES**

- 2 RESTAURANTE**
- 1 CHEF - NUTRICIONISTA**
- 1 SUB-CHEF**
- 1 ASISTENTE**
- 1 POCILLERO**
- 1 JARDINERO**
- 3 LAVANDERIA**
- 1 MANTENIMIENTO**

## **7.5 CALCULO DE LAS REMUNERACIONES.**

Las remuneraciones han sido asignadas de acuerdo a la oferta del mercado, por el tipo de servicio, por consiguiente un trabajador arranca con un sueldo en el año 1 y gradualmente, se le va incrementando su sueldo en un 5%, anual, (ver tabla # 7.1)



**Tabla 7.1 "Cálculo de las Remuneraciones"**

SUELDOS	DEC. TERC	DEC. CUAR.	VACACI.	APORT.PAT.	TOTAL
2,000.00	166.60	13.56	86.60	223.00	2,489.76
1,000.00	83.30	13.56	43.30	111.50	1,251.66
500.00	41.65	13.56	21.65	55.75	632.61
300.00	24.99	13.56	12.99	33.45	384.99
300.00	24.99	13.56	12.99	33.45	384.99
1,200.00	99.96	81.36	51.96	133.80	1,567.08
150.00	12.50	13.56	6.50	16.73	199.28
500.00	41.65	13.56	21.65	55.75	632.61
250.00	20.83	13.56	10.83	27.88	323.09
180.00	14.99	13.56	7.79	20.07	236.42
200.00	16.66	13.56	8.66	22.30	261.18
400.00	33.32	27.12	17.32	44.60	522.36
1,000.00	83.30	13.56	43.30	111.50	1,251.66
700.00	58.31	13.56	30.31	78.05	880.23
150.00	12.50	13.56	6.50	16.73	199.28
150.00	12.50	13.56	6.50	16.73	199.28
150.00	12.50	13.56	6.50	16.73	199.28
600.00	49.98	40.68	25.98	66.90	783.54
150.00	12.50	13.56	6.50	16.73	199.28
<b>9,880.00</b>	<b>823.00</b>	<b>366.12</b>	<b>427.80</b>	<b>1,101.62</b>	<b>12,598.55</b>

## 8.- ESTUDIO FINANCIERO

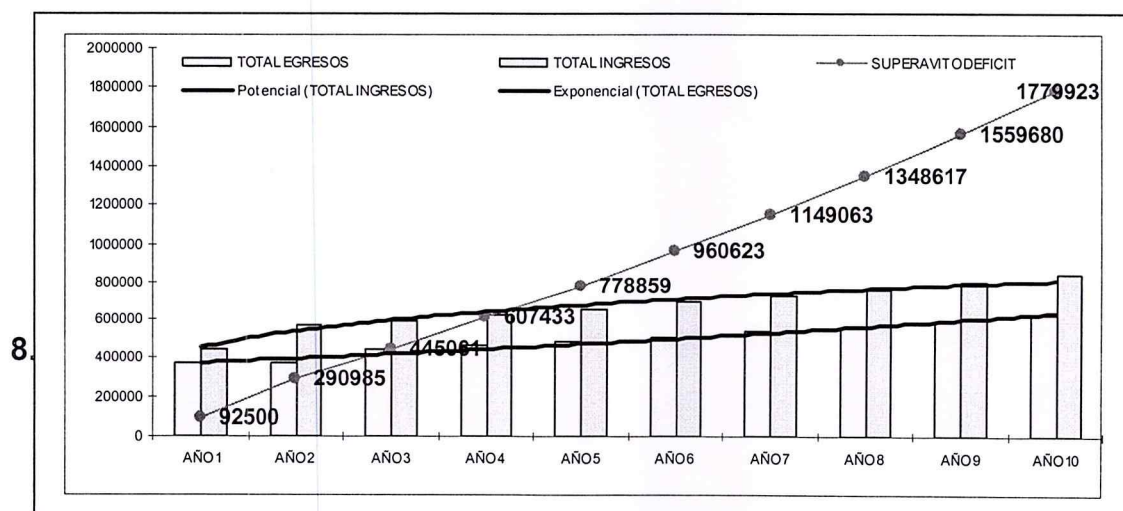
### 8.1.-FLUJO DE CAJA

De acuerdo a las proyecciones dadas, el flujo de caja proyectado ha sido desarrollado bajo el mismo esquema de los otros Estados Financieros Proyectados.

En el primer año, el saldo inicial en el flujo de caja es con la aportación de capital de los accionistas, más sus respectivos ingresos y egresos proyectados. Como ustedes podrán observar en el gráfico # 8.1., el cual demuestra una posición financiera excedentaria.

La política de la empresa establece que todo saldo bancario superior a \$10.000,00 deberá invertirse en overnight, a fin de generar ingresos financieros a la empresa; y además nos permitirá disponer los recursos financieros oportunamente para cualquier contingencia.

**Gráfico 8.1 “Flujo de Caja”**



## **8.2. ESTADO DE RESULTADOS**

### **8.2.1. Ingresos**

En base al estudio de mercado de nuestro proyecto, se proyectaron los ingresos y egresos, para un periodo de 10 años, tomando en cuenta los datos estadísticos de dicha encuesta, esa es la razón por la que se tomó la decisión en base a los requerimientos de los usuarios.

Del estudio de mercado se derivan las preferencias por los servicios de residencia permanente. De los cuales se clasificaría a los residentes en funcionales y semifuncionales.

De esto se cataloga como residente funcional, a la persona que se puede valer por si misma y por ende la tarifa de su permanencia en la residencia va a ser diferente con respecto a la del residente semifuncional.

Así mismo queremos aclarar que cuando decimos residente semifuncional, esto significa que el residente no puede valerse por si mismo, y esto implica que su tarifa por la permanencia en la residencia es mayor, debido a que demanda mayor atención.

De acuerdo a este preámbulo los ingresos del proyecto han sido planeados de acuerdo a las dos categorías a las que anteriormente se hizo referencia.

Y consecuentemente también de acuerdo al tipo de habitación que el residente demande.

Los ingresos de este proyecto han sido distribuidos, de acuerdo al numero de habitaciones que se va a poner a disposición de los usuarios de este tipo de servicio, el mismo que es innovador en nuestro medio. Por lo que se planifico que al arranque sea de acuerdo con el punto de equilibrio en número de residentes, que es de 63 hasta llegar un número de 100 que se cubre en el mes de noviembre del primer año.

Y para ser consistente con el estudio arquitectónico, se han diseñado tres tipos de habitación las mismas que se detallan a continuación:

- HABITACIONES INDIVIDUALES
- HABITACIONES PARA DOS PERSONAS
- HABITACIONES PARA CUATRO PERSONAS

A su vez con la información antes enunciada se preparó un cuadro de tarifa para cada tipo de residente, (ver tabla # 8.1).

**Tabla # 8.1. Tarifas**

	TABLA DE TARIFAS			
	FUNCIONAL	SEMI-FUNC	FUNCIONAL	SEMI-FUNC
INDIVIDUAL	450.00	500.00	450.00	500.00
DOBLES	400.00	450.00	400.00	450.00
CUADRUPL.	350.00	400.00	350.00	480.00

También se preparó un cuadro de distribución de las habitaciones en forma porcentual de acuerdo a nuestra capacidad instalada, tomando como referencia a una empresa del mismo tipo de servicio, que se visitó en la ciudad de Quito.  
(Ver Tabla # 8.2)

**Tabla 8.2. “Distribución De Residentes”**

TIPO DE HABITACION	DISTRIBUCION RESIDENTES			
	PERMANENTE		TEMPORAL	
	FUNCIONAL	SEMI-FUNC	FUNCIONAL	SEMI-FUNC
INDIVIDUAL	15	15	24	16
DOBLES	4	4	4	2
CUADRUP.	4	4	4	4

En base a esta distribución se proyectaron los ingresos, tomando como base los 10 años de vida que tiene el proyecto.

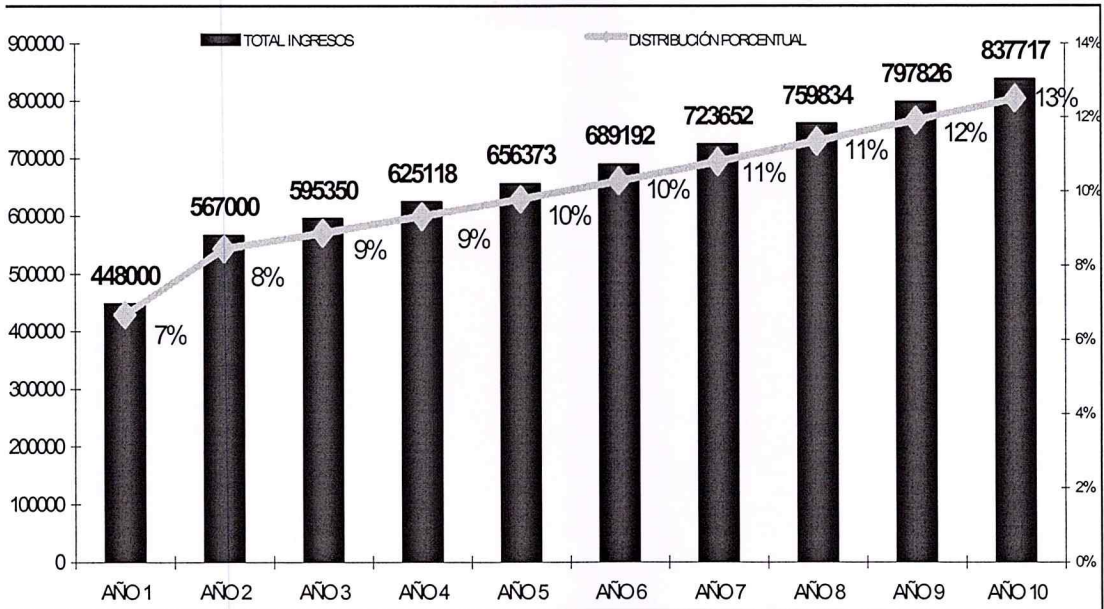
De acuerdo a la distribución se proyectó el Estado de Resultados, y se determinó como proyectar los ingresos, partiendo de la premisa que la Residencia Geriátrica “Los Abuelos”, va a tener una demanda total de la capacidad de sus instalaciones. Por consiguiente, bajo esa condición se proyectaron los ingresos, considerando incremento del 5% anual, tomando como base los datos históricos de la tasa de inflación suministrada por el Banco Central. (Ver Anexo 11.):

El gráfico 8.2 detallado a continuación nos proyecta los ingresos, considerando los parámetros antes mencionados.



**Gráfico 8.2 “Proyección de Ingresos”**

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10	Total Acum.	I. PORCT.
TOTAL INGRESOS	448000	567000	596350	625118	656373	689192	723652	759834	797826	837717	6700062	100%
STRIBUCCIÓN PORCENTUAL	7%	8%	9%	9%	10%	10%	11%	11%	12%	13%		



### 8.2.2 Egresos.

Los egresos fueron proyectados tomando como premisa las necesidades tanto del elemento humano, como de los gastos materiales.

De la forma en que se proyectaron los ingresos para un periodo de 10 años, se procedió a proyectar los egresos. Contemplando obviamente los rubros más significativos y recurrentes en cualquier actividad empresarial que se da en nuestro medio.

El primer grupo que conforman los egresos es la nómina del personal con sus respectivos beneficios sociales, de acuerdo a leyes laborales que se aplican en el nuestro país.

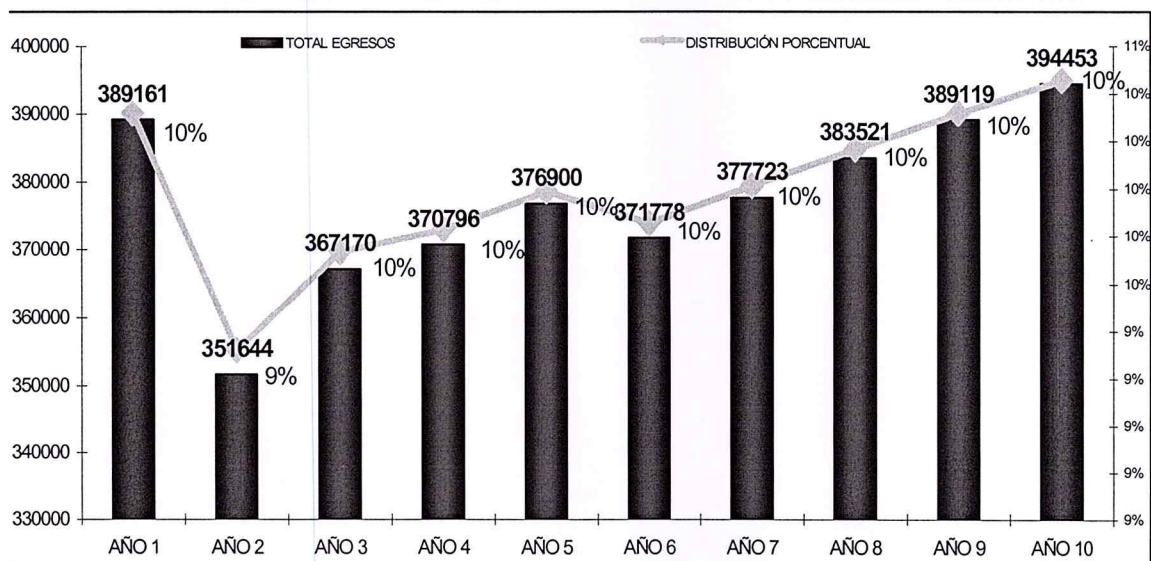
El segundo grupo son los proveedores de servicios básicos, como son energía eléctrica, teléfonos y luz, y agua potable.

El tercer grupo lo conforman ciertas partidas que originan desembolsos y otras que no originan desembolsos, como las depreciaciones y amortizaciones .

Se ha considerado las partidas más relevantes en este proyecto, para poder tener aproximación hacia el hecho de saber si el proyecto en sí es aceptable o no.

**Gráfico 8.3 “Proyección de Egresos”**

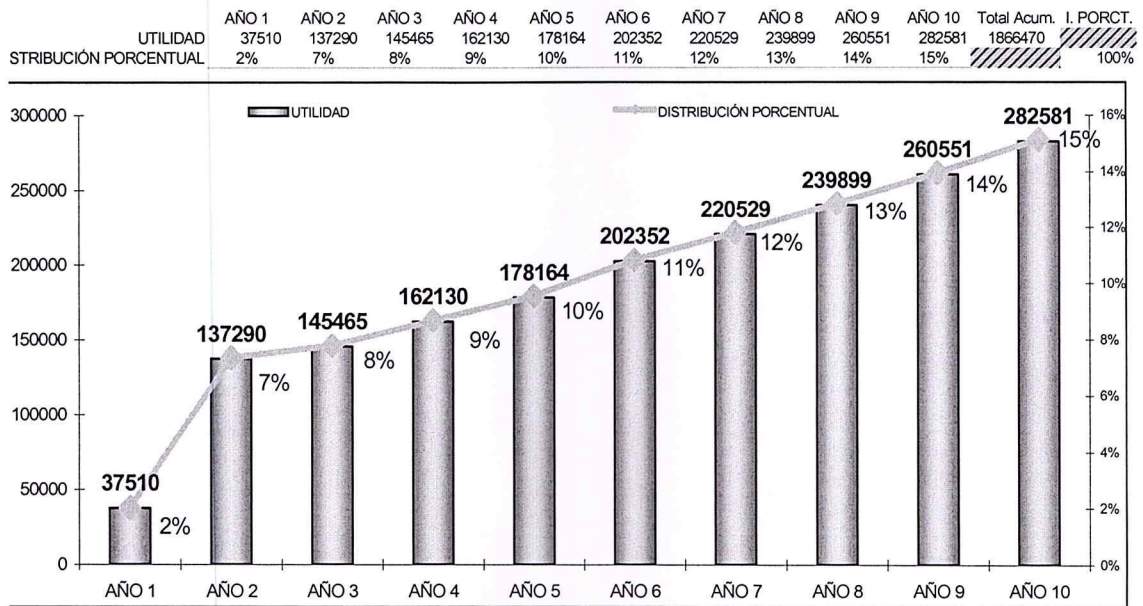
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10	Total Acum.	I. PORCT.
TOTAL EGRESOS	389161	351644	367170	370796	376900	371778	377723	383521	389119	394453	3772266	
STRIBUCIÓN PORCENTUAL	10%	9%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%		100%



### 8.2.3 Utilidad

Así mismo se podrá apreciar mediante el gráfico 8.4 las utilidades proyectadas por cada ejercicio económico.

**Gráfico 8.4 “Proyección de Utilidad”**

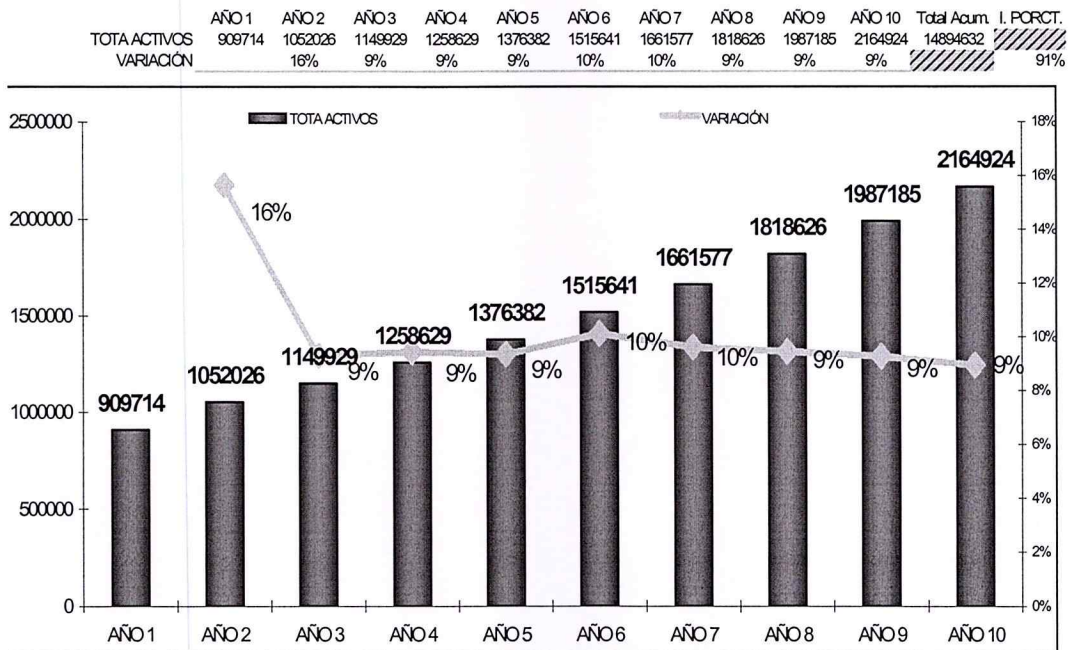


### 8.3 BALANCE GENERAL

#### 8.3.1 Activos

Mediante el siguiente gráfico lo que se demuestra es la variación porcentual anual de los Activos que se da en el periodo de los primeros 10 años.

**Gráfico 8.5 “Proyección de los Activos”**

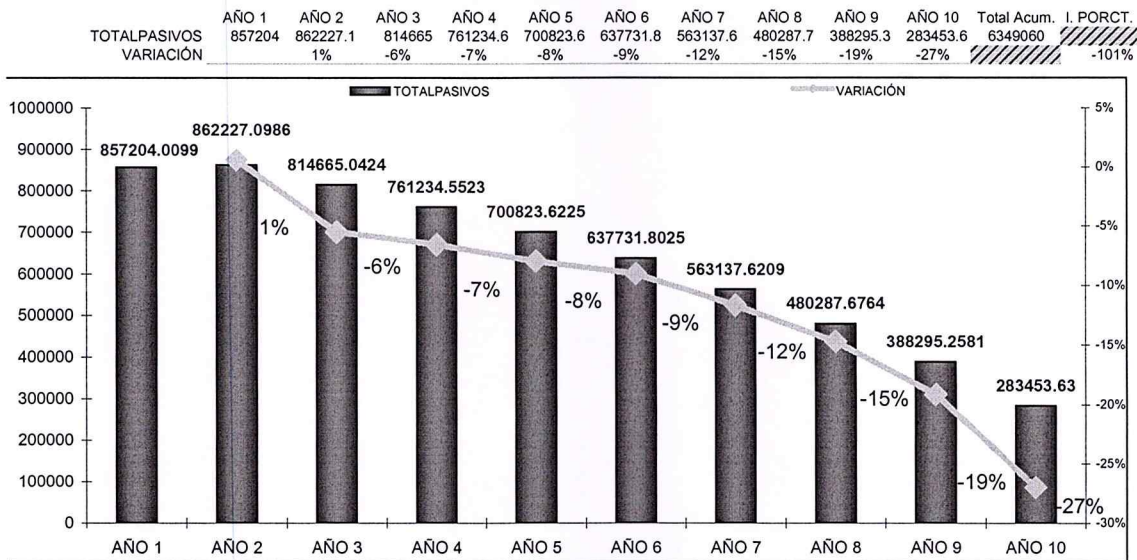


### 8.3.2 Pasivos

Así mismo, a los pasivos se les da el mismo tratamiento de la variación porcentual anual, lo que nos refleja que en el décimo año la empresa ha cancelado sus obligaciones en la totalidad.

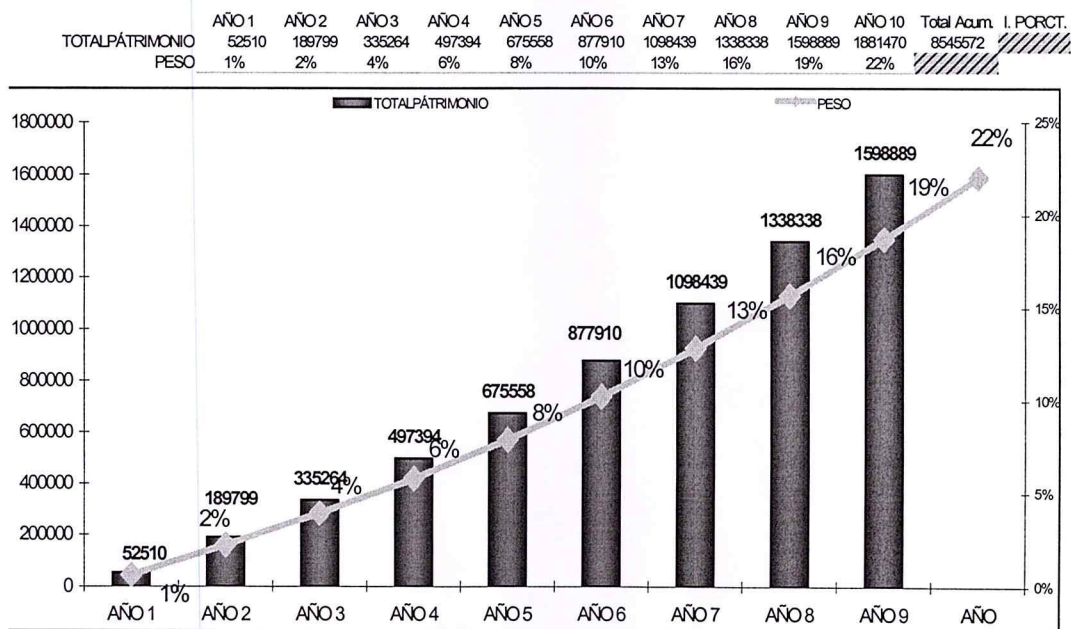
Este panorama es saludable para la empresa porque no se encuentra apalancada.

**Gráfico 8.6 “Proyección de Pasivos”**



**8.3.3 Patrimonio**

**Gráfico 8.7 “Proyección de Patrimonio”**



## 8.4 ANALISIS FINANCIERO

Se ha preparado un cuadro de indicadores financieros, tomando como referencia el Estado de Resultado y Balance General del año 10, (Ver Tabla 8.3)

**Tabla 8.3 “Análisis Financiero”**

DETALLE	FORMULA	RESULTADO
<b>TIPO 1: GENERAL</b>		
* UTILIDAD / PATRIMONIO	= $\frac{\text{UTILIDAD DEL EJERCICIO}}{\text{PATRIMONIO TOTAL - UTILIDAD DEL EJERCICIO}}$	= % DE LA RENTABILIDAD PATRIMONIAL
	$\frac{443,263.79}{1,598,889.26}$	27.72%
* LEVERAGE	= $\frac{\text{TAL PASIVOS Y PATRIMONIO - PATRIMONIO}}{\text{PATRIMONIO}}$	= NUMERO DE VECES DEL PATRIMONIO COMPROMETIDO CON TERCEROS
	$\frac{283,453.63}{1,881,469.93}$	0.15
<b>TIPO 2: COMERCIAL</b>		
* GASTOS OPERACIONALES / TOTAL VEN	= $\frac{\text{TOTAL GASTOS OPERACIONALES}}{\text{TOTAL VENTAS}}$	= % DE LAS VENTAS DESTINADO A LOS GASTOS OPERACIONALES
	$\frac{394,453.45}{837,717.24}$	47.09%
* TOTAL VENTAS / TOTAL ACTIVOS	= $\frac{\text{TOTAL VENTAS}}{\text{TOTAL ACTIVOS}}$	= % DE LA VENTA SOBRE LOS ACTIVOS
	$\frac{837,717.24}{2,164,923.55}$	38.70%

DETALLE	FORMULA	RESULTADO
<b>TIPO 3: FINANCIERO</b>		
* UTILIDAD / ACTIVOS	= $\frac{\text{UTILIDAD DEL EJERCICIO}}{\text{TOTAL ACTIVOS}}$	= % DE LA UTILIDAD GENERADA POR LOS ACTIVOS
	$\frac{443,263.79}{2,164,923.55}$	20.47%
* GASTOS OPERACIONALES / TOTAL ACT	= $\frac{\text{TOTAL GASTOS OPERACIONALES}}{\text{TOTAL ACTIVOS}}$	= % DE LOS GATOS SOBRE EL TOTAL DE LOS ACTIVOS
	$\frac{394,453.45}{2,164,923.55}$	18.22%
<b>TIPO 4: PERSONAL</b>		
* GASTOS DE PERSONAL / GASTOS OPEI	= $\frac{\text{GASTOS DE PERSONAL}}{\text{GASTOS OPERACIONALES}}$	= % DE LOS GASTOS DE PERSONAL SOBRE LOS GASTOS OPERACIONALES
	$\frac{245,275.91}{394,453.45}$	62.18%

## 8.5. CALCULO DEL TIR Y VAN Y PERIODO DE RECUPERACION

Una vez que se han confeccionado los estados financieros proyectados y sobre todo se ha preparado el flujo de caja proyectado, en base a esta información se prepararon los cálculos mencionados.

La tabla 8.4 indica que la recuperación de la inversión se da en 4 años, 3 meses, 21 días, mientras que la tasa interna de retorno nos da un 22.83%.

El valor actual neto se lo calculó con un costo de capital del 12%, y en base a eso nos arroja un excedente de \$404241.89, de los flujos que se traen a valor actual. (Ver Tabla # 8.4).

**Tabla 8.4 “TIR – VAN y Periodo de Recuperación”**

<b>TIR - VAN Y PERIODO DE RECUPERACION</b>			
<b>AÑOS</b>	<b>PROYECTO RESIDENCIA</b>		
0	-768,385.82		
1	93,681.98		
2	193,462.15		
3	201,638.01		
4	215,802.23		
5	231,836.52		
6	244,856.27		
7	263,034.12		
8	282,404.10		
9	303,055.46		
10	325,084.85		
		<b>ESCENARIOS</b>	
		<b>10 AÑOS</b>	<b>7 AÑOS</b>
		<b>5 AÑOS</b>	
		<b>VPN (12 %)</b>	404,241.89
			111,374.27
			-105,621.34
		<b>TIR</b>	22.83%
			16.33%
			6.24%
		<b>PERIODO DE RECUPERACION</b>	4 AÑOS, 3 MESES, 21 DÍAS

## 8.6 ANALISIS DE RIESGO

En el mundo de los negocios, el conocer con certeza la cifra de las operaciones futuras, así como los recursos comprometidos en el tiempo es casi imposible, pues existen aspectos externos que afectarán las predicciones, sobre los cuales no tenemos ningún control.

En la práctica los datos y variables que determinan la rentabilidad de un proyecto generalmente están fuera del control de la empresa; por consiguiente es necesario que se encare esta situación de manera que el entorno de incertidumbre se reduzca al máximo.

En base a esto determinamos efectuar un análisis de riesgo económico.

Para la medición de este riesgo, se partirá de los siguientes supuestos:

1. La cifra de ingresos y sus variaciones;
2. Los márgenes de contribución;
3. Los costos y gastos de estructura;
4. El punto de equilibrio o umbral de rentabilidad.

Como aclaración, un proyecto que alcanza el punto de equilibrio en el mes de noviembre tiene menor potencial de absorción de riesgo que otro que lo alcance en los meses de julio o agosto, puesto que, en el primero, bastaría una pequeña



caída en ingresos para que se produjeran pérdidas; mientras que el otro tiene un margen de maniobra mucho mayor. (Ver Tabla 8.5)

**Tabla 8.5 “Análisis de Riesgo”**

**RESIDENCIAS GERIATRICAS  
LOS ABUELOS  
ANALISIS DE RIESGO**

**POTENCIAL DE  
ABSORCION DEL  
RIESGO ECONOMICO**

PRODUCTO	MARGEN DE CONTRIBUCION	MARGEN DE CONTRIBUCION		
		% DE GASTOS DE ESTRUCTURA SOBRE VENTAS		
		COSTO Y GASTOS FIJOS/VENTAS	POTENCIAL ABSORC. RIESGO ECONOMICO	PUNTO DE EQUIL. TIEMPO
HABITACION	89.21%	63.46%	1.41	0.711
				8.54
				8.5 meses

EL POTENCIAL DE ABSORCION DEL RIESGO ECONOMICO SE MIDE POR LA RELACION EN TRE EL MARGEN DE CONTRIBUCION (%) Y LA PROPORCION DE GASTOS DE ESTRUCTURA, SOBRE LAS VENTAS, ASI:

PRODUCTO	VENTAS ANUALES	MARGEN DE CONTRIBUCION	COSTO Y GASTOS FIJOS/VENTAS	PUNTO DE EQUIL. (EN VENTAS)	EQUIVALENTE EN MESES
HABITACION	373,968.00	89.21%	237,306.42	266,008.77	8.54

**POTENCIAL DE ABSORCION DEL RIESGO**

RIESGO ECONOMICO MARGEN CONTRIBUCION COSTOS FIJOS VENTAS	ALTO	MEDIO	BAJO
	ENTRE 1.71 - 1.50 EN MESES 7 - 8	ENTRE 1.50 - 1.33 EN MESES 8 - 9	ENTRE 1.33 - 1.20 EN MESES 9 - 10

De acuerdo a este cuadro de riesgo, nuestro proyecto se encuentra clasificado en un potencial de absorción de riesgo medio, porque se encuentra en un rango de 8 a 9 meses. (Ver cuadro # 8.6.1).

A continuación presentamos una tabla con el resumen del Riesgo Económico.

**Tabla 8.6 “Análisis de Riesgo Económico”**

<b>Riesgo Económico</b>		
1	Ventas anuales	373,968.00
2	Costos variables	40,336.38
3	Margen de contribución	333,631.62
4	% de margen	0.89
5	Gastos Fijos	237,306.42
6	% gastos fijos	63.46%
7	P. Equilibrio sucres	266,008.77
8	P. Equilibrio en meses	8.54
9	Potencial de absorcion	1.41

## **8.7 ANALISIS DE SENSIBILIDAD**

Se elaboró un análisis de sensibilidad con respecto al proyecto creando tres escenarios, el optimista, el normal y el pésimo.

### **8.7.1 Escenario Optimista**

De acuerdo a nuestro proyecto el escenario optimista seria el año 10.

### **8.7.2 Escenario Normal**

Es cuando determinamos nuestro punto de equilibrio.

### **8.7.3 Escenario Pésimo**

Este escenario se lo elaboró considerando que la residencia solamente tendría ocupada un 63 % de su capacidad instalada, lo cual quiere decir que funcionaría con 50 residentes. (Ver Tabla # 8.7)

**Tabla 8.6 “Análisis de Sensibilidad”**

RESIDENCIAS GERIATRICAS LOS ABUELOS ESTADOS DE RESULTADOS PROYECTADOS	OPTIMO ESCENARIO 1	NORMAL ESCENARIO 2	PESIMO ESCENARIO 3
<b>DETALLE DE INGRESOS ANUAL</b>			
SEGÚN ANEXO	552,521.06	336,538.44	222,600.00
<b>DETALLE DE EGRESOS</b>			
SEGÚN ANEXO	-391,025.23	-336,538.44	-324,247.80
UTILIDAD ANTES DE 15% Y 25%	161,495.83	0.00	-101,647.80
MENOS : 15 % PARTICIPACION TRABAJADORES	0.00	0.00	0.00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	161,495.83	0.00	-101,647.80
MENOS: 25 % IMPUESTO A LA RENTA	0.00	0.00	0.00
UTILIDAD NETA	161,495.83	0.00	-101,647.80
MAS: DEPRECIACION	42,604.44	42,604.84	42,605.21
AMORTIZACION	6,167.79	6,167.79	6,167.79
FLUJO NETO	210,268.06	48,772.63	-52,874.80

## CAPITULO 9

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

#### 9.1 CONCLUSIONES

Podemos concluir diciendo:

- Es evidente que existe un nicho de mercado de adultos mayores con demanda insatisfecha.

**Por consiguiente, esto nos da la posibilidad de penetrar en el mercado con un servicio estrella.**

- Tenemos la alternativa de lograr mayor participación en este servicio, de la clase media alta y alta.

**Es decir, podemos generar un nuevo segmento de mercado con clientela VIP.**

- Que para lograr un mayor crecimiento y mejor posicionamiento en el mercado, son necesarias las alianzas estratégicas con los Colegios de Gerentólogos, Compañías de Seguros, con Agencias de Viajes, etc. ya que repercutirán en el ingreso de más residentes.

**Por consiguiente, al tener mayor número de residentes, se incrementará el margen de nuestra rentabilidad.**

- Este sería un proyecto social y económicamente rentable.

Si bien es cierto, para su ejecución demanda una alta inversión inicial, Los ingresos que generaría nos permitirá:

- Una tasa interna de retorno (TIR) de 22.27% en 10 años; 15.31% EN 7 años y 6.24% en 5 años.

- Nos permite recuperar el préstamo solicitado para el arranque del proyecto en 4 años; 3 meses y 21 días con un flujo de fondo apropiado.
- Nos permite amortizar las inversiones de carácter permanente en los tiempos establecidos por la ley.
- El VAN a los 10 años nos permite recuperar la inversión y que sus flujos traídos a valor actual excede de su inversión inicial en US \$404M

## 9.2 RECOMENDACIONES

Conscientes de la viabilidad del proyecto, nuestras recomendaciones serían:

- Llevar adelante el proyecto de “Residencia Geriátrica los Abuelos”
- Para esto es necesario crear una Unidad Estratégica de Negocio para la puesta en marcha y funcionamiento del mismo.
- Establecer centro de costos por área: Funcional y semifuncional, a fin de poder determinar la rentabilidad por cada una de ellas y definir estrategias de crecimiento futuro para el área más rentable.
- Es importante que todo el equipo de trabajo conozca y esté familiarizado con la visión, misión, objetivos y filosofía de la empresa.
- La residencia previa al inicio de sus actividades u operaciones es necesario que contrate una póliza de seguro contra todo riesgo, a fin de cubrir cualquier contingencia que se pueda presentar.

- La administración de la Residencia previo al funcionamiento de la misma deberá elaborar el Reglamento Interno del Centro, en el que se establecerán los derechos y deberes tanto del residente como de los trabajadores, las sanciones en caso de incumplimientos, los horarios de las diferentes actividades, etc.

## BIBLIOGRAFIA:

- <http://www.forobuscadores.com/plan-marketing-articulo.php>
- <http://www.monografias.com/trabajos12/posicmto/posicmto.shtml>
- <http://www.redcreacion.org/articulos/terceraedad.html>
- <http://www.forobuscadores.com/plan-marketing-articulo.php>
- [http://cedhu.org/html/revista\\_10.pdf](http://cedhu.org/html/revista_10.pdf)
- Repensando el Futuro de Rowan Gibson
- Manual de Mercadotecnia tomas 1,2,3,4 de Phillip Koper
- Fundamentos de Marketing Mc Graw-Hill
- Manuales entregados en los diferentes Módulos.
- RESIDENCIAS - 100 PREGUNTAS MÁS FRECUENTES.  
Autores: Dr.Reuss Fernandez, Dr. Campos Dompedro y Dr. D.P. Ramos.
- LA GESTIÓN DE MARKETING DIRECTO  
Autor Dr. Santiago García Echeverría.

# ANEXOS



## ANEXO 1

### UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

#### Cuestionario dirigido a familiares de adultos mayores o a adultos mayores de la ciudad de Guayaquil.

Estamos realizando un estudio para determinar las necesidades de crear una Residencia especializada en el cuidado de adultos mayores para la ciudad de Guayaquil.

Marque con **X** la opción elegida

#### Datos del entrevistado

Edad o fecha de nacimiento: _____ (Debe ser un <b>adulto responsable</b> , que pueda tomar decisiones acerca de la Residencia)	Estado civil:
Sexo:	<input type="checkbox"/> Soltero(a) (1)
<input type="checkbox"/> Masculino (1)	<input type="checkbox"/> Casado(a) (2)
<input type="checkbox"/> Femenino (2)	<input type="checkbox"/> Unión libre (3)
	<input type="checkbox"/> Divorciado(a) (4)
	<input type="checkbox"/> Viudo(a) (5)

Si el entrevistado tiene 60 años o más, ir a pregunta # 10

#### Residencia Geriátrica

1. ¿Tiene un familiar de 60 años o más?
Si _____ (1)      No _____ (2) <b>(Finaliza la entrevista)</b>
2. ¿Qué parentesco tiene con usted?
_____ padre (1)      _____ madre (2)
_____ abuelo (3)      _____ abuela (4)
_____ Otro (5)
3. ¿Qué edad tiene su familiar?
_____ años (Digite número)
4. ¿El estado civil de su familiar es?
_____ Divorciado (a) (4)
_____ Viudo (a) (5)
_____ Soltero (a) (1)
_____ Casado (a) (2)
_____ Unión libre (3)
5. ¿Su familiar vive en la ciudad de Guayaquil?
Si _____ (1)      No _____ (2)

6. Su familiar habita:
- \_\_\_\_\_ con usted (persona entrevistada) (Ir a #10 ) (1)
- \_\_\_\_\_ con otro familiar (Ir a #10 ) (2)
- \_\_\_\_\_ en una Casa asistencial ( Ir a #7 ) (3)
- \_\_\_\_\_ solo ( Ir a #10 ) (4)

7. Su familiar (o usted) se siente con el servicio de esa Casa asistencial

**Muy satisfecho**    satisfecho    ni satisfecho ni insatisfecho    poco satisfecho    **nada satisfecho**

(5)                      (4)                      (3)                      (2)                      (1)

8. ¿Por qué respondió que está (mencionar la respuesta de la pregunta anterior) Por ejemplo: "muy satisfecho" con esa Casa asistencial?

\_\_\_\_\_ (escriba el motivo)

9. ¿Cuál es el nombre de esa Casa Asistencial?

- Asilo Belén (1)
- Bien Público (2)
- Casa del Hombre Doliente (3)
- Clínica Hidrovo (4)
- Corazón de Jesús (5)
- Hogar San José (6)
- Nuestro Señor de la Piedad (7)
- Otro: Mencione: \_\_\_\_\_ (Escriba el nombre)
- No recuerda o no desea contestar (10)

10. ¿Qué le gustaría que proporcione la Residencia a los adultos mayores?

- (1) Áreas deportivas ¿Qué tipo de áreas deportivas? \_\_\_\_\_
- (2) Sala de juegos ¿Qué juegos? \_\_\_\_\_
- (3) Sala de computadores
- (4) Biblioteca
- (5) Otras necesidades. Especifique: \_\_\_\_\_

11. Elija la actividad que **más le gustaría** realizar (a su familiar) en una Residencia para adultos mayores?

**(Elija sólo 1 opción)**

- Ver TV/ películas (1)
- Escuchar Música (2)
- Teatro (3)
- Escuchar Cuentos y Fábulas (4)
- Visitar el Zoológico (5)
- Jardinería (6)
- Manualidades (7)
- Otros- Especifique actividad: \_\_\_\_\_ (Escriba)

12. ¿Qué tipo de estancia elegiría (para su familiar)?

- Estancia permanente (1)  
 Estancia diurna (De 8 a.m. – 6 p.m) (2)  
 Estancia temporal (3)

13. ¿Qué tipo de habitación elegiría (para su familiar)?

- Habitación personal (1)  
 Habitación doble (2)

14. ¿Conoce usted la existencia de una Residencia dedicada al cuidado de adultos mayores en Guayaquil?

Si  (1) Nombre de la Residencia: \_\_\_\_\_ (Codificación igual a # 9)  
No  (2)

15. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por los servicios de una Residencia especializada en el cuidado de adultos mayores?

\$ \_\_\_\_\_ (mensuales) (Escribir números)

16. ¿La ubicación de la Residencia en la Urbanización Lago de Capeira es conveniente para usted?

Si  (1) No  (2)  
¿Por qué no? \_\_\_\_\_ (Escriba el motivo)

17. ¿Estaría interesado en (que su familiar ingresara) ingresar a una Residencia especializada en el cuidado de adultos mayores que disponga de una infraestructura acomodada?

- Muy interesado (5)  
 Tal vez interesado (4)  
 No sabe (3)  
 Tal vez no interesado (2)  
 Nada interesado (Ir a 18) (1)

18. ¿Por qué no está interesado?

\_\_\_\_\_ (Escriba el motivo)

Marque una opción sólo si la mencionó:

- Inseguridad, desconfianza (1)  
 Tiene personas para cuidarlo (2)

19. ¿Cuál es el ingreso promedio familiar?

**Gracias por su colaboración**

## ANEXO 2

### UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL INFORME ESTADÍSTICO SOBRE ANÁLISIS DE ADULTOS MAYORES

#### CUESTIONARIO SOBRE LA IMPORTANCIA DEL ESTADO ACTUAL DE LOS ADULTOS MAYORES

<b>1.) Sexo:</b>	<b>2.) Edad o Fecha de nacimiento:</b>	<b>3.) Estado Civil:</b>
Masculino <input type="checkbox"/> 1 Femenino <input type="checkbox"/> 2		Soltero(a) <input type="checkbox"/> 1 Casado(a) <input type="checkbox"/> 2 Divorciado(a) <input type="checkbox"/> 3 Viudo(a) <input type="checkbox"/> 4 Unido(a) <input type="checkbox"/> 5

#### Índice de depresión del adulto mayor de cómo se sintió la semana pasada

1.) ¿Se ha encontrado usted básicamente satisfecho con la vida?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
2.) ¿Ha abandonado muchas de sus actividades e intereses?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
3.) ¿Ha sentido que su vida está vacía?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
4.) ¿Se ha aburrido usted a menudo?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
5.) ¿Se ha encontrado optimista sobre el futuro?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
6.) ¿Ha estado preocupado por pensamientos que no puede quitarse de la cabeza?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
7.) ¿Ha estado de buen humor la mayor parte del tiempo?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
8.) ¿Ha tenido miedo de que le fuera ocurrir algo malo?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
9.) ¿Se ha sentido feliz la mayor parte del tiempo?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
10.) ¿Se ha sentido desamparado o indefenso a menudo?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
11.) ¿Ha estado a menudo intranquilo y nervioso?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
12.) ¿Ha preferido quedarse en casa más que salir y hacer cosas nuevas?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
13.) ¿Se ha preocupado frecuentemente por el futuro?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
14.) ¿Ha pensado que ha tenido más problemas de memoria que los demás?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
15.) ¿Ha pensado que es maravilloso estar vivo?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
16.) ¿Se ha sentido a menudo desanimado y triste?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
17.) ¿Se ha sentido usted inútil?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
18.) ¿Se ha preocupado por cosas del pasado?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
19.) ¿Le ha parecido que la vida es emocionante?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
20.) ¿Le ha parecido difícil empezar nuevos proyectos?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2

21.) ¿Se ha sentido usted lleno de energía?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
22.) ¿Cree que su situación es desesperada?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
23.) ¿Ha pensado que muchas personas se encuentran en mejor situación que usted?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
24.) ¿Se ha preocupado, frecuentemente, por cosas sin importancia?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
25.) ¿Ha sentido, frecuentemente, ganas de llorar?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
26.) ¿Ha tenido problemas para concentrarse?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
27.) ¿Se ha encontrado alegre al levantarse por la mañana?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
28.) ¿Ha preferido evitar grupos de gente?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
29.) ¿Ha sido fácil para usted. tomar decisiones?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2
30.) ¿Ha estado su mente tan despierta como de costumbre?	SI <input type="checkbox"/> 1	NO <input type="checkbox"/> 2

ANEXO 3

Cuestionario dirigido a familiares de adultos mayores o a adultos mayores para determinar las necesidades de crear Residencia

Si el entrevistado no respondió alguna pregunta digite 0 en esa celda

# Muestreado	Datos del Entrevistado			Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9
	Edad del entrevistado X1	Sexo del entrevistado X2	Estadocivil del entrevista do X3	Tiene familiar >=60 años X4	Parentesco X5	Edad de adulto mayor X6	Estado civil adulto mayor X7	Adulto mayor vive en Guayquil X8	Su familiar habita con X9	Satisfacción con esa Casa Asist X10	Motivo de preg No.8 X11	Nombre de esa Casa Asisten cial X12
1	33	2	2	1	4	83	5	1	2	0	0	0
2	33	2	2	1	2	63	4	1	2	0	0	0
3	33	2	2	1	1	82	2	1	2	0	0	0
4	33	2	2	1	4	72	2	1	2	0	0	0
5	54	1	2	1	3	74	2	2	2	0	0	0
6	34	1	1	1	4	67	5	2	2	0	0	0
7	44	1	2	1	1	71	2	1	2	0	0	0
8	40	1	2	1	3	80	5	1	2	0	0	0
9	34	1	1	1	3	82	5	2	2	0	0	0
10	46	1	2	1	1	76	5	1	2	0	0	0
11	44	2	5	1	1	64	2	1	1	0	0	0
12	52	1	2	1	1	61	2	1	1	0	0	0
13	50	1	2	1	1	71	2	1	1	0	0	0
14	34	1	1	1	4	74	2	2	2	0	0	0
15	34	1	1	1	3	65	5	2	2	0	0	0
16	39	1	2	1	1	70	2	1	1	0	0	0
17	33	1	2	1	4	75	5	2	2	0	0	0
18	35	1	1	1	5	80	2	1	2	0	0	0
19	34	1	1	1	3	72	5	1	2	0	0	0
20	30	1	1	1	1	70	2	1	2	0	0	0
21	40	1	2	1	1	65	2	1	2	0	0	0
22	41	1	2	1	2	72	5	1	2	0	0	0
23	52	2	2	1	4	62	5	1	2	0	0	0
24	44	1	2	1	5	85	3	1	1	0	0	0
25	48	2	4	1	1	78	5	1	1	0	0	0
26	54	1	2	1	2	74	5	2	1	0	0	0
27	42	2	3	1	1	62	2	2	2	0	0	0
28	35	1	2	1	2	64	2	1	1	0	0	0
29	35	1	2	1	2	62	4	1	2	0	0	0
30	50	1	2	1	2	98	5	2	2	0	0	0
31	30	2	2	1	2	65	2	1	1	0	0	0
32	36	2	1	1	4	81	5	1	1	0	0	0
33	32	1	2	1	3	65	4	2	2	0	0	0
34	55	1	2	1	2	70	5	1	1	0	0	0
35	34	2	1	1	1	80	4	1	2	0	0	0
36	42	2	1	1	1	65	4	2	2	0	0	0
37	34	1	1	1	3	71	5	1	1	0	0	0
38	30	1	2	1	3	65	5	1	2	0	0	0
39	38	2	2	1	4	70	4	1	2	0	0	0
40	35	2	1	1	4	73	5	1	2	0	0	0
41	32	1	1	1	5	79	5	1	1	0	0	0
42	52	1	2	1	2	80	5	1	1	0	0	0
43	49	2	2	1	1	61	5	1	2	0	0	0
44	45	2	5	1	1	72	5	1	1	0	0	0
45	38	2	2	1	1	80	2	1	2	0	0	0
46	32	2	1	1	3	79	2	2	2	0	0	0
47	38	1	2	1	1	66	2	1	2	0	0	0
48	44	2	1	1	2	74	5	1	1	0	0	0
49	28	2	1	1	1	71	2	2	2	0	0	0
50	33	2	1	1	4	65	5	2	2	0	0	0

Si el entrevistado no respondió alguna pregunta digite 0 en esa celda

# Muestreado	Datos del Entrevistado			Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9
	Edad del entrevistado X1	Sexo del entrevistado X2	Estadocivil del entrevistado X3	Tiene familiar >=60 años X4	Parentesco X5	Edad de adulto mayor X6	Estado civil adulto mayor X7	Adulto mayor vive en Guayquil X8	Su familiar habita con X9	Satisfacción con esa Casa Asist X10	Motivo de preg No.8 X11	Nombre de esa Casa Asistencial X12
51	30	2	2	1	3	61	2	1	1	0	0	0
52	35	2	2	1	5	64	4	1	2	0	0	0
53	30	2	1	1	5	75	2	1	2	0	0	0
54	36	2	1	1	4	66	5	2	2	0	0	0
55	38	2	5	1	2	84	5	2	1	0	0	0
56	33	2	1	1	1	80	5	2	1	0	0	0
57	37	2	1	1	4	82	5	2	1	0	0	0
58	30	2	1	1	4	68	5	2	4	0	0	0
59	35	2	2	1	4	75	5	1	2	0	0	0
60	36	2	1	1	4	80	5	1	1	0	0	0
61	30	2	2	1	1	86	5	1	1	0	0	0
62	34	1	2	1	4	83	5	1	2	0	0	0
63	37	2	2	1	3	63	3	2	2	0	0	0
64	42	2	2	1	2	82	5	1	2	0	0	0
65	38	2	2	1	1	72	2	1	1	0	0	0
66	44	2	2	1	2	74	5	1	1	0	0	0
67	51	1	1	1	1	67	2	1	1	0	0	0
68	53	1	1	1	1	71	2	1	1	0	0	0
69	55	1	1	1	1	64	2	1	1	0	0	0
70	51	1	1	1	1	62	2	1	1	0	0	0
71	31	1	1	1	1	95	5	1	2	0	0	0
72	37	1	1	1	1	66	4	1	2	0	0	0
73	46	1	1	1	1	65	2	1	2	0	0	0
74	47	1	1	1	1	62	4	1	2	0	0	0
75	41	1	1	1	1	79	5	1	2	0	0	0
76	33	1	1	1	1	64	2	1	2	0	0	0
77	57	1	1	1	1	62	2	1	2	0	0	0
78	46	1	1	1	1	65	2	1	2	0	0	0
79	33	1	1	1	1	68	5	1	2	0	0	0
80	33	1	1	1	1	75	5	1	2	0	0	0
81	31	1	1	1	1	60	4	1	2	0	0	0
82	53	1	1	1	1	70	2	1	2	0	0	0
83	59	1	1	1	1	65	2	1	2	0	0	0
84	30	1	1	1	1	72	5	1	2	0	0	0
85	36	1	1	1	1	68	2	1	2	0	0	0
86	48	1	1	1	1	81	5	1	2	0	0	0
87	37	1	1	1	1	78	5	1	2	0	0	0
88	42	1	1	1	1	74	5	1	2	0	0	0
89	30	1	1	1	1	61	2	1	2	0	0	0
90	38	1	1	1	1	80	5	1	2	0	0	0
91	42	1	1	1	1	70	5	1	2	0	0	0
92	53	1	1	1	1	76	5	1	1	0	0	0
93	38	1	1	1	1	64	4	1	2	0	0	0
94	51	1	1	1	1	61	3	1	1	0	0	0
95	38	1	1	1	1	71	2	1	2	0	0	0
96	34	1	1	1	1	74	2	1	2	0	0	0
97	37	1	1	1	1	65	3	1	1	0	0	0
98	57	1	1	1	1	65	2	1	1	0	0	0
99	44	1	1	1	1	81	5	1	2	0	0	0
100	32	1	1	1	1	65	2	1	4	0	0	0
101	48	1	1	1	1	70	2	1	2	0	0	0
102	34	1	1	1	1	80	5	1	2	0	0	0
103	42	1	1	1	1	65	2	1	2	0	0	0
104	44	1	1	1	1	70	2	1	2	0	0	0
105	30	1	1	1	1	65	2	1	1	0	0	0

Si el entrevistado no respondió alguna pregunta digite 0 en esa celda												
# Muestreado	Datos del Entrevistado			Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9
	Edad del entrevistado X1	Sexo del entrevistado X2	Estadocivil del entrevista do X3	Tiene familiar >=60 años X4	Parentesco X5	Edad de adulto mayor X6	Estado civil adulto mayor X7	Adulto mayor vive en Guayquil X8	Su familiar habita con X9	Satisfacción con esa Casa Asist X10	Motivo de preg No.8 X11	Nombre de esa Casa Asisten cial X12
106	50	1	1	1	1	70	2	1	1	0	0	0
107	32	1	1	1	1	73	2	1	2	0	0	0
108	38	1	1	1	1	80	5	1	1	0	0	0
109	34	1	1	1	1	79	5	1	1	0	0	0
110	32	1	2	1	1	76	3	1	1	0	0	0
111	55	1	2	1	1	71	2	1	1	0	0	0
112	35	1	2	1	1	63	3	1	1	0	0	0
113	39	1	2	1	1	60	2	1	1	0	0	0
114	39	1	2	1	1	61	2	1	1	0	0	0
115	47	1	2	1	1	75	2	1	1	0	0	0
116	45	1	2	1	1	66	2	1	1	0	0	0
117	52	1	2	1	1	84	5	1	4	0	0	0
118	49	1	2	1	1	80	5	1	1	0	0	0
119	30	1	2	1	1	82	5	1	1	0	0	0
120	39	1	2	1	1	68	4	1	1	0	0	0
121	48	1	2	1	1	75	2	1	1	0	0	0
122	52	1	2	1	1	80	5	1	1	0	0	0
123	53	1	2	1	1	86	5	1	1	0	0	0
124	49	1	2	1	1	83	5	1	1	0	0	0
125	54	1	2	1	1	63	5	1	1	0	0	0
126	53	1	2	1	1	82	5	1	1	0	0	0
127	31	1	2	1	2	72	2	1	1	0	0	0
128	53	1	2	1	2	74	5	1	1	0	0	0
129	54	1	2	1	2	67	2	1	1	0	0	0
130	45	1	2	1	2	71	5	1	1	0	0	0
131	34	1	2	1	2	64	2	1	1	0	0	0
132	36	1	2	1	2	62	2	1	2	0	0	0
133	37	1	2	1	2	92	5	1	2	0	0	0
134	54	1	2	1	2	65	2	1	2	0	0	0
135	53	1	2	1	2	81	5	1	2	0	0	0
136	40	1	2	1	2	65	2	1	2	0	0	0
137	30	1	2	1	2	70	2	1	2	0	0	0
138	54	1	2	1	2	80	5	1	2	0	0	0
139	58	1	2	1	2	65	4	1	2	0	0	0
140	46	1	2	1	2	67	2	1	2	0	0	0
141	54	1	2	1	2	65	2	1	1	0	0	0
142	32	1	2	1	2	70	5	1	2	0	0	0
143	48	1	2	1	2	73	2	1	1	0	0	0
144	44	1	2	1	2	80	5	1	2	0	0	0
145	41	1	2	1	2	79	5	1	1	0	0	0
146	40	1	2	1	2	76	5	1	2	0	0	0
147	39	1	2	1	2	79	5	1	2	0	0	0
148	42	1	2	1	2	65	2	1	1	0	0	0
149	51	1	2	1	2	62	4	1	1	0	0	0
150	32	1	2	1	2	64	2	1	1	0	0	0
151	44	1	2	1	2	75	2	1	1	0	0	0
152	44	1	2	1	2	66	2	1	2	0	0	0
153	50	1	2	1	2	84	5	1	2	0	0	0
154	53	1	2	1	2	80	5	1	2	0	0	0
155	39	1	2	1	2	82	5	1	2	0	0	0
156	49	1	2	1	2	68	2	1	2	0	0	0
157	43	1	2	1	2	75	2	1	2	0	0	0
158	45	1	2	1	2	70	2	1	2	0	0	0
159	58	1	2	1	2	75	2	1	2	0	0	0
160	46	1	2	1	2	80	5	1	2	0	0	0



Si el entrevistado no respondió alguna pregunta digite 0 en esa celda												
# Muestreado	Datos del Entrevistado			Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9
	Edad del entrevistado X1	Sexo del entrevistado X2	Estadocivil del entrevistado X3	Tiene familiar >=60 años X4	Parentesco X5	Edad de adulto mayor X6	Estado civil adulto mayor X7	Adulto mayor vive en Guayquil X8	Su familiar habita con X9	Satisfacción con esa Casa Asist X10	Motivo de preg No.8 X11	Nombre de esa Casa Asistencial X12
161	50	1	2	1	2	72	2	1	2	0	0	0
162	54	1	2	1	2	72	5	1	2	0	0	0
163	38	1	2	1	2	79	2	1	2	0	0	0
164	55	1	2	1	2	80	5	1	2	0	0	0
165	38	1	2	1	2	80	5	1	2	0	0	0
166	31	1	2	1	2	72	5	1	4	0	0	0
167	58	1	2	1	2	66	2	1	2	0	0	0
168	49	1	2	1	2	66	2	1	2	0	0	0
169	57	1	2	1	2	65	2	1	2	0	0	0
170	59	1	2	1	2	62	2	1	2	0	0	0
171	41	1	2	1	2	79	2	1	2	0	0	0
172	43	1	2	1	2	61	4	1	2	0	0	0
173	41	1	2	1	2	61	4	1	2	0	0	0
174	37	1	2	1	2	65	2	1	2	0	0	0
175	52	1	2	1	2	68	2	1	2	0	0	0
176	38	1	2	1	2	75	2	1	2	0	0	0
177	57	1	2	1	2	77	2	1	2	0	0	0
178	39	1	2	1	2	70	2	1	2	0	0	0
179	56	1	2	1	2	65	4	1	2	0	0	0
180	32	1	2	1	2	72	2	1	2	0	0	0
181	58	1	2	1	2	61	2	1	2	0	0	0
182	45	1	2	1	2	82	5	1	2	0	0	0
183	47	1	2	1	2	78	2	1	2	0	0	0
184	43	1	2	1	2	74	2	1	2	0	0	0
185	55	1	2	1	2	62	2	1	2	0	0	0
186	35	2	2	1	2	80	5	1	2	0	0	0
187	59	2	1	1	2	82	5	1	2	0	0	0
188	53	2	1	1	2	65	2	1	2	0	0	0
189	41	2	1	1	3	64	2	1	2	0	0	0
190	35	2	1	1	3	74	5	1	2	0	0	0
191	30	2	1	1	3	75	5	1	2	0	0	0
192	35	2	1	1	3	74	5	1	2	0	0	0
193	58	2	1	1	3	65	2	1	2	0	0	0
194	43	2	1	1	3	70	5	1	2	0	0	0
195	50	2	1	1	3	75	5	1	2	0	0	0
196	44	2	1	1	3	80	5	1	2	0	0	0
197	46	2	1	1	3	72	5	1	2	0	0	0
198	57	2	1	1	3	66	2	1	2	0	0	0
199	47	2	1	1	3	79	2	1	2	0	0	0
200	52	2	1	1	3	80	5	1	2	0	0	0
201	53	2	1	1	3	80	5	1	4	0	0	0
202	34	2	1	1	3	72	2	1	2	0	0	0
203	40	2	1	1	3	66	2	1	2	0	0	0
204	50	2	1	1	3	66	2	1	2	0	0	0
205	37	2	1	1	3	65	2	1	2	0	0	0
206	38	2	1	1	3	62	2	1	2	0	0	0
207	51	2	1	1	3	79	5	1	2	0	0	0
208	50	2	1	1	3	75	2	1	2	0	0	0
209	46	2	1	1	3	64	2	1	2	0	0	0
210	42	2	1	1	3	65	2	1	2	0	0	0
211	52	2	1	1	3	68	2	1	2	0	0	0
212	54	2	1	1	3	75	5	1	1	0	0	0
213	42	2	1	1	3	73	5	1	1	0	0	0
214	35	2	1	1	3	70	5	1	1	0	0	0
215	40	2	1	1	3	65	5	1	1	0	0	0

Si el entrevistado no respondió alguna pregunta digite 0 en esa celda												
# Muestreado	Datos del Entrevistado			Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9
	Edad del entrevistado X1	Sexo del entrevistado X2	Estadocivil del entrevistado X3	Tiene familiar >=60 años X4	Parentesco X5	Edad de adulto mayor X6	Estado civil adulto mayor X7	Adulto mayor vive en Guayquil X8	Su familiar habita con X9	Satisfacción con esa Casa Asist X10	Motivo de preg No.8 X11	Nombre de esa Casa Asistencial X12
216	51	2	1	1	3	72	5	1	1	0	0	0
217	45	2	1	1	3	62	2	1	4	0	0	0
218	50	2	1	1	3	70	2	1	2	0	0	0
219	52	2	1	1	3	78	2	1	2	0	0	0
220	46	2	1	1	3	74	5	1	2	0	0	0
221	49	2	1	1	3	63	2	1	2	0	0	0
222	58	2	1	1	3	80	5	1	2	0	0	0
223	54	2	1	1	3	80	5	1	2	0	0	0
224	56	2	1	1	3	86	5	1	2	0	0	0
225	34	2	1	1	3	83	5	1	2	0	0	0
226	52	2	1	1	3	63	2	1	2	0	0	0
227	37	2	1	1	3	82	5	1	2	0	0	0
228	57	2	1	1	3	72	5	1	2	0	0	0
229	58	2	1	1	3	74	5	1	2	0	0	0
230	54	2	1	1	3	67	2	1	2	0	0	0
231	37	2	1	1	3	71	2	1	2	0	0	0
232	42	2	1	1	3	64	4	1	1	0	0	0
233	47	2	1	1	3	62	2	1	1	0	0	0
234	32	2	1	1	3	97	5	1	1	0	0	0
235	54	2	1	1	3	65	2	1	1	0	0	0
236	42	2	1	1	3	81	5	1	1	0	0	0
237	51	2	1	1	3	65	2	1	1	0	0	0
238	34	2	1	1	3	70	5	1	2	0	0	0
239	30	2	1	1	3	80	5	1	2	0	0	0
240	44	2	1	1	3	65	2	1	2	0	0	0
241	40	2	1	1	3	70	5	1	2	0	0	0
242	37	2	1	1	3	65	2	1	2	0	0	0
243	56	2	1	1	3	62	2	1	2	0	0	0
244	48	2	1	1	3	73	5	1	2	0	0	0
245	41	2	1	1	3	80	5	1	2	0	0	0
246	38	2	1	1	3	79	5	1	2	0	0	0
247	47	2	1	1	4	76	2	1	2	0	0	0
248	41	2	1	1	4	71	2	1	2	0	0	0
249	42	2	1	1	4	65	3	1	2	0	0	0
250	42	2	1	1	4	60	4	1	2	0	0	0
251	59	2	1	1	4	62	2	1	2	0	0	0
252	57	2	1	1	4	75	2	1	2	0	0	0
253	46	2	1	1	4	66	2	1	1	0	0	0
254	53	2	1	1	4	84	5	1	1	0	0	0
255	51	2	1	1	4	85	5	1	1	0	0	0
256	33	2	1	1	4	82	2	1	1	0	0	0
257	55	2	1	1	4	68	2	1	1	0	0	0
258	42	2	1	1	4	75	2	1	1	0	0	0
259	35	2	2	1	4	80	5	1	1	0	0	0
260	47	2	2	1	4	86	5	1	1	0	0	0
261	34	2	2	1	4	83	5	1	1	0	0	0
262	52	2	2	1	4	63	2	1	1	0	0	0
263	56	2	2	1	4	82	5	1	1	0	0	0
264	52	2	2	1	4	72	2	1	1	0	0	0
265	57	2	2	1	4	74	2	1	1	0	0	0
266	38	2	2	1	4	67	2	1	2	0	0	0
267	54	2	2	1	4	71	2	1	2	0	0	0
268	56	2	2	1	4	64	4	1	2	0	0	0
269	34	2	2	1	4	62	2	1	2	0	0	0
270	36	2	2	1	4	90	5	1	2	0	0	0

Si el entrevistado no respondió alguna pregunta digite 0 en esa celda

Si el entrevistado no respondió alguna pregunta digite 0 en esa celda												
	Datos del Entrevistado			Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9
# Muestreado	Edad del entrevistado X1	Sexo del entrevistado X2	Estadocivil del entrevistado X3	Tiene familiar >=60 años X4	Parentesco X5	Edad de adulto mayor X6	Estado civil adulto mayor X7	Adulto mayor vive en Guayquil X8	Su familiar habita con X9	Satisfacción con esa Casa Asist X10	Motivo de preg No.8 X11	Nombre de esa Casa Asistencial X12
271	58	2	2	1	4	65	2	1	2	0	0	0
272	49	2	2	1	4	81	5	1	2	0	0	0
273	44	2	2	1	4	65	2	1	2	0	0	0
274	39	2	2	1	4	70	2	1	2	0	0	0
275	40	2	2	1	4	80	5	1	2	0	0	0
276	36	2	2	1	4	65	2	1	2	0	0	0
277	59	2	2	1	4	73	5	1	2	0	0	0
278	49	2	2	1	4	65	2	1	2	0	0	0
279	47	2	2	1	4	70	2	1	2	0	0	0
280	40	2	2	1	4	73	2	1	2	0	0	0
281	42	2	2	1	4	80	5	1	2	0	0	0
282	38	2	2	1	4	80	5	1	2	0	0	0
283	49	2	2	1	4	77	5	1	2	0	0	0
284	46	2	2	1	4	71	2	1	2	0	0	0
285	41	2	2	1	4	65	2	1	2	0	0	0
286	41	2	2	1	4	60	4	1	2	0	0	0
287	55	2	2	1	4	65	2	1	2	0	0	0
288	44	2	2	1	4	75	5	1	2	0	0	0
289	59	2	2	1	4	66	2	1	2	0	0	0
290	42	2	2	1	4	84	5	1	2	0	0	0
291	39	2	2	1	4	80	5	1	2	0	0	0
292	53	2	2	1	4	82	5	1	2	0	0	0
293	53	2	2	1	4	68	2	1	2	0	0	0
294	46	2	2	1	4	75	2	1	2	0	0	0
295	56	2	2	1	4	80	5	1	2	0	0	0
296	30	2	2	1	4	86	5	1	2	0	0	0
297	37	2	2	1	4	83	5	1	2	0	0	0
298	48	2	2	1	4	63	3	1	2	0	0	0
299	38	2	2	1	4	82	5	1	2	0	0	0
300	42	2	2	1	4	72	2	1	2	0	0	0
301	58	2	2	1	4	74	5	1	2	0	0	0
302	37	2	2	1	4	67	3	1	2	0	0	0
303	57	2	2	1	4	82	2	1	2	0	0	0
304	55	2	2	1	4	76	5	1	2	0	0	0
305	47	2	2	1	4	64	2	1	2	0	0	0
306	31	2	2	1	4	66	2	1	2	0	0	0
307	36	2	2	1	4	71	3	1	2	0	0	0
308	54	2	2	1	4	74	2	1	1	0	0	0
309	30	2	2	1	4	65	4	1	1	0	0	0
310	58	2	2	1	4	70	5	1	1	0	0	0
311	52	2	2	1	4	75	2	1	1	0	0	0
312	46	2	2	1	4	80	5	1	1	0	0	0
313	44	2	2	1	4	73	5	1	1	0	0	0
314	55	2	2	1	4	80	2	1	1	0	0	0
315	57	2	2	1	4	79	2	1	1	0	0	0
316	53	2	2	1	4	80	5	1	1	0	0	0
317	49	2	2	1	4	80	5	1	1	0	0	0
318	53	2	2	1	4	72	2	1	1	0	0	0
319	42	2	2	1	4	66	4	1	2	0	0	0
320	53	2	2	1	4	66	5	1	2	0	0	0
321	30	2	2	1	4	65	2	1	2	0	0	0
322	46	2	2	1	4	62	4	1	1	0	0	0
323	34	2	2	1	5	79	5	1	1	0	0	0
324	52	2	2	1	5	77	5	1	2	0	0	0
325	41	2	2	1	5	76	5	1	2	0	0	0

Si el entrevistado no respondió alguna pregunta digite 0 en esa celda												
	Datos del Entrevistado			Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9
# Muestreado	Edad del entrevistado X1	Sexo del entrevistado X2	Estadocivil del entrevistado X3	Tiene familiar >=60 años X4	Parentesco X5	Edad de adulto mayor X6	Estado civil adulto mayor X7	Adulto mayor vive en Guayquil X8	Su familiar habita con X9	Satisfacción con esa Casa Asist X10	Motivo de preg No.8 X11	Nombre de esa Casa Asistencial X12
326	34	2	2	1	5	73	5	1	2	0	0	0
327	49	2	2	1	5	70	5	1	2	0	0	0
328	54	2	2	1	5	69	1	1	2	0	0	0
329	54	2	2	1	5	69	5	1	2	0	0	0
330	57	2	2	1	5	74	5	1	2	0	0	0
331	37	2	2	1	5	65	1	1	1	0	0	0
332	59	2	2	1	5	77	5	1	1	0	0	0
333	40	2	2	1	5	61	4	1	1	0	0	0
334	32	2	3	1	5	80	5	1	1	0	0	0
335	48	2	3	1	5	78	5	1	1	0	0	0
336	54	2	3	1	5	74	5	1	1	0	0	0
337	40	2	3	1	5	67	5	1	1	0	0	0
338	35	2	3	1	5	80	5	1	1	0	0	0
339	48	2	4	1	5	82	5	1	1	0	0	0
340	52	2	4	1	5	76	1	1	2	0	0	0
341	44	2	4	1	5	64	4	1	2	0	0	0
342	51	2	4	1	5	61	4	1	2	0	0	0
343	50	2	4	1	5	71	5	1	2	0	0	0
344	59	2	5	1	5	74	5	1	2	0	0	0
345	56	2	5	1	5	65	4	1	2	0	0	0
346	49	2	5	1	5	70	5	1	2	0	0	0
347	75	1	2	0	0	75	0	1	0	0	0	0
348	80	1	2	0	0	80	0	1	0	0	0	0
349	72	1	2	0	0	72	0	1	0	0	0	0
350	74	1	2	0	0	74	0	1	0	0	0	0
351	79	1	2	0	0	79	0	1	0	0	0	0
352	80	1	2	0	0	80	0	1	0	0	0	0
353	80	1	2	0	0	80	0	1	0	0	0	0
354	72	1	2	0	0	72	0	1	0	0	0	0
355	66	1	2	0	0	66	0	1	0	0	0	0
356	66	1	2	0	0	66	0	1	0	0	0	0
357	65	1	2	0	0	65	0	1	0	0	0	0
358	63	1	5	0	0	63	0	1	0	0	0	0
359	79	1	5	0	0	79	0	1	0	0	0	0
360	60	1	5	0	0	60	0	1	0	0	0	0
361	71	1	5	0	0	71	0	1	0	0	0	0
362	65	1	5	0	0	65	0	1	0	0	0	0
363	70	1	5	0	0	70	0	1	0	0	0	0
364	75	1	5	0	0	75	0	1	0	0	0	0
365	78	1	5	0	0	78	0	1	0	0	0	0
366	75	1	5	0	0	75	0	1	0	0	0	0
367	65	1	5	0	0	65	0	1	0	0	0	0
368	72	1	5	0	0	72	0	1	0	0	0	0
369	73	1	5	0	0	73	0	1	0	0	0	0
370	86	1	5	0	0	86	0	1	0	0	0	0
371	79	1	5	0	0	79	0	1	0	0	0	0
372	74	1	5	0	0	74	0	1	0	0	0	0
373	67	1	5	0	0	67	0	1	0	0	0	0
374	80	1	5	0	0	80	0	1	0	0	0	0
375	82	2	5	0	0	82	0	1	0	0	0	0
376	80	2	5	0	0	80	0	1	0	0	0	0
377	64	2	5	0	0	64	0	1	0	0	0	0
378	69	2	5	0	0	69	0	1	0	0	0	0
379	71	2	5	0	0	71	0	1	0	0	0	0
380	64	2	5	0	0	64	0	1	0	0	0	0
381	62	2	5	0	0	62	0	1	0	0	0	0
382	88	2	5	0	0	88	0	1	0	0	0	0
383	65	2	5	0	0	65	0	1	0	0	0	0
384	81	2	5	0	0	81	0	1	0	0	0	0
385	65	2	5	0	0	65	0	1	0	0	0	0

Si eligió estas opciones digite el #correspondiente, caso contrario digite 0								
# Muestreado	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12					
	Nivel interés X13	Motivo de no interés X14 Digite motivo	Area deportiva #1 X15	Tipo de área deportiva X16	Sala juego #2 X17	Tipo de juego X18	Sala computad #3 X19	Biblioteca #4 X20
1	2	0	0	0	0	0	0	4
2	2	0	0	0	2	no sabe	0	4
3	2	0	0	0	2	no sabe	0	4
4	2	0	0	0	2	no sabe	0	4
5	2	0	1	1	0	0	0	0
6	2	0	1	1	2	1	0	0
7	4	0	1	2	0	0	0	0
8	2	0	1	2	0	0	0	4
9	2	0	1	1	0	0	0	0
10	2	0	0	0	0	0	0	0
11	2	0	0	0	0	0	0	0
12	3	0	0	0	0	0	0	0
13	4	0	1	2	0	0	3	4
14	2	0	1	1	0	0	0	0
15	5	0	1	2	2	1	3	4
16	4	0	1	1	0	0	0	0
17	4	0	1	2	0	0	3	4
18	2	0	1	1	0	0	0	4
19	3	0	1	3	0	0	0	0
20	4	0	1	no sabe	0	0	0	0
21	4	0	1	1	2	1	0	0
22	4	0	1	1	2	4	0	0
23	4	0	1	2	0	0	3	4
24	3	0	1	1	0	0	0	0
25	4	0	1	no sabe	0	0	0	0
26	4	0	0	0	2	no sabe	0	0
27	4	0	1	no sabe	2	no sabe	0	0
28	4	0	0	0	2	no sabe	0	0
29	2	0	1	no sabe	0	0	0	0
30	3	0	1	no sabe	2	no sabe	0	0
31	3	0	0	0	2	4	0	0
32	5	0	0	0	2	4	3	0
33	4	0	0	0	0	0	0	0
34	3	0	0	0	0	0	3	0
35	4	0	0	0	0	0	0	0
36	3	0	0	0	2	4	0	0
37	4	0	1	1	2	1	0	0
38	4	0	0	0	0	0	3	0
39	2	0	0	0	0	0	3	0
40	4	0	0	0	2	4	0	0
41	3	0	0	0	0	0	0	4
42	1	2	0	0	0	0	0	0
43	4	0	1	no sabe	2	no sabe	0	4
44	4	0	0	0	2	no sabe	0	4
45	4	0	1	2	2	3	0	0
46	3	0	0	0	0	0	0	0
47	2	0	1	1	2	3	0	4
48	5	0	1	2	2	6	0	4
49	2	0	1	1	2	2	0	4
50	4	0	0	0	2	2	0	0

Si eligió estas opciones digite el #correspondiente, caso contrario digite 0

# Muestreado	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12					
	Nivel interés X13	Motivo de no interés X14 Digite motivo	Area deportiva #1 X15	Tipo de área deportiva X16	Sala juego #2 X17	Tipo de juego X18	Sala computad #3 X19	Biblioteca #4 X20
51	4	0	0	0	2	1	0	4
52	3	0	0	0	0	0	0	0
53	2	0	0	0	0	0	3	4
54	2	0	1	1	2	4	3	4
55	3	0	0	0	0	0	0	0
56	4	0	0	0	0	0	0	0
57	2	0	1	1	2	4	0	0
58	2	0	0	0	2	1	0	4
59	2	0	0	0	2	1	0	0
60	3	0	1	1	2	4	3	0
61	3	0	1	2	2	1	0	4
62	3	0	1	1	0	0	0	0
63	4	0	0	0	2	1	0	0
64	5	0	0	0	2	1	0	0
65	1	2	0	0	0	0	0	0
66	5	0	1	1	2	1	0	0
67	2	0	0	0	0	0	0	4
68	2	0	0	0	2	no sabe	0	0
69	2	0	0	0	2	no sabe	0	0
70	2	0	0	0	2	no sabe	0	4
71	2	0	1	1	0	0	0	0
72	2	0	1	2	0	0	0	4
73	2	0	1	2	0	0	0	0
74	2	0	1	2	0	0	0	4
75	2	0	1	2	0	0	0	0
76	2	0	0	0	0	0	0	0
77	2	0	0	0	0	0	0	0
78	2	0	0	0	0	0	0	0
79	2	0	1	2	0	0	0	0
80	2	0	1	1	0	0	0	0
81	2	0	1	6	2	1	0	4
82	2	0	1	2	0	0	0	4
83	2	0	1	2	0	0	0	0
84	2	0	1	1	0	0	0	4
85	2	0	1	1	0	0	0	0
86	2	0	1	no sabe	0	0	0	0
87	2	0	0	0	0	0	0	0
88	2	0	0	0	0	0	0	0
89	2	0	0	0	0	0	0	4
90	2	0	1	1	0	0	0	0
91	2	0	1	no sabe	0	0	0	0
92	2	0	0	0	2	no sabe	0	4
93	2	0	1	no sabe	2	no sabe	0	0
94	2	0	0	0	2	no sabe	0	0
95	2	0	1	no sabe	0	0	0	4
96	2	0	1	no sabe	2	no sabe	0	0
97	2	0	0	0	2	4	0	0
98	2	0	0	0	2	4	3	0
99	2	0	0	0	0	0	0	0
100	2	0	1	1	0	0	0	0
101	2	0	0	0	0	0	0	0
102	2	0	0	0	2	4	0	0
103	2	0	0	0	0	0	0	0
104	2	0	0	0	0	0	3	0
105	2	0	0	0	0	0	0	0

Si eligió éstas opciones digite el #correspondiente, caso contrario digite 0

# Muestreado	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12					
	Nivel interés X13	Motivo de no interés X14 Digite motivo	Area deportiva #1 X15	Tipo de área deportiva X16	Sala juego #2 X17	Tipo de juego X18	Sala computad #3 X19	Biblioteca #4 X20
106	2	0	0	0	2	4	0	0
107	2	0	0	0	0	0	0	4
108	2	0	0	0	0	0	0	0
109	2	0	1	no sabe	2	no sabe	0	0
110	2	0	0	0	2	no sabe	0	0
111	2	0	1	2	2	3	0	0
112	2	0	0	0	0	0	0	0
113	2	0	1	5	2	3	0	4
114	2	0	1	5	2	6	0	0
115	2	0	1	1	2	2	3	4
116	2	0	0	0	2	2	0	0
117	2	0	0	0	2	1	0	0
118	2	0	0	0	0	0	0	0
119	2	0	0	0	0	0	3	4
120	2	0	1	1	2	2	0	0
121	2	0	0	0	0	0	0	0
122	2	0	0	0	0	0	0	0
123	2	0	1	1	2	2	0	0
124	2	0	0	0	2	2	0	4
125	2	0	0	0	2	2	0	0
126	2	0	1	1	2	4	3	0
127	2	0	1	2	2	1	0	4
128	2	0	1	1	0	0	0	0
129	2	0	0	0	2	1	0	0
130	2	0	0	0	2	1	0	0
131	2	0	0	0	0	0	0	0
132	2	0	1	1	2	1	0	0
133	2	0	0	0	0	0	0	4
134	2	0	0	0	2	no sabe	0	0
135	2	0	0	0	2	no sabe	0	0
136	2	0	0	0	2	no sabe	0	4
137	2	0	1	1	0	0	0	0
138	2	0	1	1	0	0	0	0
139	2	0	1	1	0	0	0	0
140	2	0	1	2	0	0	0	4
141	2	0	1	1	0	0	0	0
142	2	0	0	0	0	0	0	0
143	2	0	0	0	0	0	0	0
144	2	0	0	0	0	0	0	0
145	2	0	1	1	0	0	0	0
146	2	0	1	1	0	0	0	0
147	2	0	1	6	2	1	3	4
148	2	0	0	0	0	0	0	0
149	2	0	1	2	0	0	0	0
150	2	0	1	1	0	0	0	0
151	2	0	1	1	0	0	0	0
152	2	0	1	no sabe	0	0	0	0
153	2	0	1	1	0	0	0	0
154	2	0	1	1	0	0	0	0
155	2	0	0	0	0	0	0	4
156	2	0	1	1	0	0	0	4
157	2	0	1	no sabe	0	0	0	0
158	2	0	0	0	2	no sabe	3	0
159	2	0	1	no sabe	2	no sabe	0	0
160	2	0	0	0	2	no sabe	0	0

Si eligió estas opciones digite el #correspondiente, caso contrario digite 0								
# Muestreado	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12					
	Nivel interés X13	Motivo de no interés X14 Digite motivo	Area deportiva #1 X15	Tipo de área deportiva X16	Sala juego #2 X17	Tipo de juego X18	Sala computad #3 X19	Biblioteca #4 X20
161	2	0	1	no sabe	0	0	0	0
162	2	0	1	no sabe	2	4	0	0
163	2	0	0	0	2	4	0	0
164	2	0	0	0	2	4	3	0
165	2	0	0	0	0	0	0	0
166	2	0	0	0	0	0	0	0
167	3	0	0	0	0	0	0	0
168	3	0	0	0	2	4	0	0
169	3	0	0	0	2	4	0	0
170	3	0	0	0	0	0	3	0
171	3	0	0	0	0	0	3	0
172	3	0	0	0	2	4	0	0
173	3	0	0	0	0	0	0	4
174	3	0	0	0	0	0	0	0
175	3	0	1	no sabe	2	no sabe	0	0
176	3	0	0	0	2	no sabe	0	4
177	3	0	1	2	2	3	0	0
178	3	0	0	0	0	0	0	0
179	3	0	1	1	2	3	0	4
180	3	0	1	2	2	6	0	4
181	3	0	1	5	2	2	0	0
182	3	0	0	0	2	2	0	0
183	3	0	0	0	2	1	0	0
184	3	0	0	0	0	0	0	0
185	3	0	0	0	0	0	3	4
186	3	0	1	1	2	2	0	0
187	3	0	0	0	0	0	0	0
188	3	0	0	0	0	0	0	0
189	3	0	1	1	2	1	0	0
190	3	0	0	0	2	1	0	0
191	3	0	0	0	2	1	0	0
192	3	0	1	1	2	4	3	0
193	3	0	1	1	2	1	0	0
194	3	0	1	1	0	0	0	0
195	3	0	0	0	2	1	0	0
196	3	0	0	0	2	1	0	0
197	3	0	0	0	0	0	0	0
198	3	0	1	1	2	1	0	0
199	3	0	0	0	2	2	0	4
200	3	0	0	0	2	no sabe	0	4
201	3	0	0	0	2	no sabe	0	0
202	3	0	0	0	2	no sabe	0	4
203	3	0	1	1	0	0	0	0
204	3	0	1	1	2	2	0	0
205	3	0	1	1	0	0	0	0
206	3	0	1	2	0	0	0	4
207	3	0	1	2	2	2	0	0
208	3	0	0	0	0	0	0	0
209	3	0	0	0	0	0	0	0
210	3	0	0	0	0	0	0	0
211	3	0	1	1	2	2	0	0
212	3	0	1	1	0	0	0	0
213	3	0	1	2	2	1	0	4
214	3	0	1	1	2	2	0	0
215	3	0	1	2	0	0	3	0



Si eligió estas opciones digite el #correspondiente, caso contrario digite 0

# Muestreado	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12					
	Nivel interés X13	Motivo de no interés X14 Digite motivo	Area deportiva #1 X15	Tipo de área deportiva X16	Sala juego #2 X17	Tipo de juego X18	Sala computad #3 X19	Biblioteca #4 X20
216	3	0	1	1	0	0	0	4
217	3	0	1	3	0	0	0	0
218	3	0	1	no sabe	0	0	0	0
219	3	0	1	1	2	2	0	0
220	3	0	1	1	0	0	0	0
221	3	0	1	1	0	0	0	0
222	3	0	1	1	0	0	0	0
223	3	0	1	no sabe	0	0	3	0
224	3	0	0	0	2	no sabe	3	4
225	3	0	1	no sabe	2	no sabe	0	4
226	3	0	0	0	2	no sabe	0	0
227	3	0	1	no sabe	0	0	0	0
228	3	0	1	no sabe	2	no sabe	0	4
229	3	0	0	0	2	4	0	0
230	3	0	0	0	2	4	3	0
231	3	0	0	0	0	0	0	0
232	3	0	0	0	0	0	3	0
233	4	0	0	0	0	0	0	0
234	4	0	0	0	2	4	0	0
235	4	0	0	0	2	4	0	0
236	4	0	0	0	0	0	3	0
237	4	0	0	0	0	0	3	0
238	4	0	0	0	2	4	0	0
239	4	0	0	0	0	0	0	4
240	4	0	0	0	2	4	0	0
241	4	0	1	no sabe	2	no sabe	0	0
242	4	0	0	0	2	no sabe	0	4
243	4	0	1	piscina	2	3	0	0
244	4	0	0	0	0	0	0	0
245	4	0	1	1	2	3	0	0
246	4	0	1	1	2	6	0	0
247	4	0	1	1	2	2	3	4
248	4	0	0	0	2	2	0	0
249	4	0	0	0	2	1	0	4
250	4	0	1	5	0	0	0	0
251	4	0	0	0	0	0	0	0
252	4	0	1	1	2	3	0	4
253	4	0	0	0	0	0	0	0
254	4	0	0	0	0	0	0	0
255	4	0	1	1	2	1	0	0
256	4	0	0	0	2	1	0	4
257	4	0	0	0	2	1	0	0
258	5	0	1	2	2	4	3	0
259	4	0	1	2	2	1	0	4
260	5	0	1	1	0	0	0	0
261	5	0	0	0	2	1	0	0
262	4	0	0	0	2	1	0	0
263	4	0	0	0	0	0	0	0
264	4	0	1	1	2	1	0	0
265	5	0	0	0	0	0	0	4
266	4	0	0	0	2	4	0	0
267	4	0	0	0	2	no sabe	0	0
268	5	0	0	0	2	4	0	4
269	4	0	1	1	0	0	0	0
270	5	0	0	0	2	4	0	0

Si eligió éstas opciones digite el #correspondiente, caso contrario digite 0

# Muestreado	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12					
	Nivel interés X13	Motivo de no interés X14 Digite motivo	Area deportiva #1 X15	Tipo de área deportiva X16	Sala juego #2 X17	Tipo de juego X18	Sala computad #3 X19	Biblioteca #4 X20
271	4	0	1	1	0	0	0	0
272	5	0	1	2	0	0	0	4
273	4	0	0	0	2	4	0	0
274	5	0	0	0	0	0	0	0
275	4	0	0	0	0	0	0	0
276	5	0	0	0	0	0	0	0
277	4	0	0	0	2	4	0	0
278	5	0	1	1	0	0	0	0
279	4	0	1	6	2	1	3	4
280	5	0	0	0	2	4	0	0
281	5	0	1	2	0	0	0	0
282	5	0	1	1	0	0	0	0
283	5	0	1	1	0	0	0	0
284	5	0	1	no sabe	0	0	0	0
285	5	0	0	0	2	4	0	0
286	4	0	0	0	2	4	0	0
287	5	0	0	0	2	1	0	0
288	4	0	1	1	0	0	0	0
289	5	0	1	0	0	0	0	4
290	5	0	0	0	2	no sabe	0	0
291	4	0	1	no sabe	2	no sabe	0	4
292	5	0	0	0	2	no sabe	0	0
293	4	0	1	no sabe	0	0	0	4
294	5	0	1	no sabe	2	no sabe	0	0
295	4	0	0	0	2	4	0	0
296	5	0	0	0	2	4	3	0
297	5	0	0	0	0	0	0	0
298	5	0	0	0	0	0	0	0
299	4	0	0	0	0	0	0	0
300	4	0	0	0	2	4	0	0
301	4	0	0	0	2	2	0	0
302	4	0	0	0	0	0	0	0
303	4	0	0	0	0	0	0	0
304	4	0	0	0	2	4	0	0
305	4	0	0	0	0	0	0	4
306	4	0	0	0	0	0	0	0
307	4	0	1	no sabe	2	no sabe	0	0
308	4	0	0	0	2	no sabe	0	0
309	4	0	1	2	2	de salon	0	0
310	4	0	0	0	0	0	0	0
311	4	0	1	1	2	3	0	4
312	4	0	1	1	2	6	0	0
313	4	0	1	1	2	2	0	4
314	4	0	0	0	2	2	0	0
315	4	0	0	0	2	1	0	4
316	4	0	0	0	0	0	0	0
317	4	0	0	0	0	0	0	4
318	4	0	1	1	2	1	3	0
319	4	0	0	0	0	0	0	0
320	4	0	0	0	0	0	0	0
321	4	0	1	5	2	1	0	0
322	4	0	0	0	2	1	0	4
323	4	0	0	0	2	1	0	0
324	4	0	1	1	2	6	0	0
325	4	0	1	2	2	1	0	4

Si eligió estas opciones digite el #correspondiente, caso contrario digite 0								
# Muestreado	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12					
	Nivel interés X13	Motivo de no interés X14 Digite motivo	Area deportiva #1 X15	Tipo de área deportiva X16	Sala juego #2 X17	Tipo de juego X18	Sala computad #3 X19	Biblioteca #4 X20
326	4	0	1	1	0	0	0	0
327	4	0	0	0	2	1	0	0
328	4	0	0	0	2	1	0	0
329	4	0	0	0	0	0	0	0
330	4	0	1	1	2	1	0	0
331	4	0	0	0	0	0	0	4
332	4	0	0	0	2	no sabe	0	0
333	4	0	0	0	2	no sabe	0	0
334	4	0	0	0	2	6	0	4
335	4	0	1	1	0	0	0	0
336	4	0	1	2	2	3	0	0
337	4	0	1	1	0	0	0	0
338	4	0	1	2	0	0	0	4
339	4	0	1	2	2	3	0	0
340	4	0	0	0	0	0	0	0
341	4	0	0	0	0	0	0	0
342	1	2	0	0	0	0	0	0
343	1	2	0	0	0	0	0	0
344	1	2	0	0	0	0	0	0
345	4	0	1	2	2	1	0	4
346	1	2	0	0	0	0	0	0
347	4	0	1	2	0	0	0	0
348	4	0	1	1	0	0	0	4
349	4	0	1	3	0	0	0	0
350	4	0	1	no sabe	0	0	0	0
351	4	0	0	0	0	0	0	0
352	1	1	0	0	0	0	0	0
353	1	1	0	0	0	0	0	0
354	1	1	0	0	0	0	0	0
355	1	1	0	0	0	0	0	0
356	1	1	0	0	0	0	0	0
357	1	1	0	0	0	0	0	0
358	1	1	0	0	0	0	0	0
359	1	1	0	0	0	0	0	0
360	1	1	0	0	0	0	0	0
361	1	1	0	0	0	0	0	0
362	1	1	0	0	0	0	0	0
363	1	1	0	0	0	0	0	0
364	1	1	0	0	0	0	0	0
365	1	1	0	0	0	0	0	0
366	1	1	0	0	0	0	0	0
367	1	1	0	0	0	0	0	0
368	1	1	0	0	0	0	0	0
369	1	1	0	0	0	0	0	0
370	1	1	0	0	0	0	0	0
371	1	1	0	0	0	0	0	0
372	1	1	0	0	0	0	0	0
373	1	1	0	0	0	0	0	0
374	1	1	0	0	0	0	0	0
375	1	1	0	0	0	0	0	0
376	1	1	0	0	0	0	0	0
377	1	1	0	0	0	0	0	0
378	1	1	0	0	0	0	0	0
379	1	1	0	0	0	0	0	0
380	1	1	0	0	0	0	0	0
381	1	1	0	0	0	0	0	0
382	1	1	0	0	0	0	0	0
383	1	1	0	0	0	0	0	0
384	1	1	0	0	0	0	0	0
385	1	1	0	0	0	0	0	0

		Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18	
# Muestreado	Conoce la existencia de una Residencia X25	Nombre de la Residencia X26	Cuánto estaría dispuesto a pagar X27	Ubicación en Lago de Capeira X28	Respuesta No a la ubicación Lago de Capeira X29
1	1	0	650	1	0
2	1	0	550	3	no sabe
3	1	0	600	3	no sabe
4	1	0	400	3	no sabe
5	1	0	620	2	no le interes
6	1	0	350	1	0
7	1	0	300	3	no sabe
8	1	0	300	2	distancia
9	1	0	400	1	0
10	1	0	500	2	distancia
11	1	0	400	2	distancia
12	1	0	300	1	0
13	1	0	550	1	0
14	1	0	350	2	distancia
15	1	0	400	1	0
16	1	0	650	2	distancia
17	1	0	500	1	0
18	1	0	600	2	distancia
19	1	0	300	1	0
20	1	0	300	2	distancia
21	1	0	600	2	distancia
22	1	0	300	2	distancia
23	1	0	550	1	0
24	1	0	450	1	0
25	1	0	350	1	0
26	1	0	600	1	0
27	1	0	400	1	0
28	1	0	550	1	0
29	1	0	450	1	0
30	1	0	500	1	0
31	1	0	600	1	0
32	1	0	600	2	distancia
33	1	0	350	1	0
34	1	0	500	1	0
35	1	0	500	2	distancia
36	1	0	250	2	distancia
37	1	0	300	2	distancia
38	1	0	100	1	
39	1	0	300	2	distancia
40	1	0	250	2	distancia
41	1	0	150	1	0
42	0	0		4	0
43	1	0	120	1	0
44	1	0	200	1	0
45	1	0	150	1	0
46	1	0	350	2	distancia
47	1	0	150	1	0
48	1	0	320	1	0
49	1	0	300	1	0
50	1	0	200	2	distancia

	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18		
# Muestreado	Conoce la existencia de una Residencia X25	Nombre de la Residencia X26	Cuánto estaría dispuesto a pagar X27	Ubicación en Lago de Capeira X28	Respuesta No a la ubicación Lago de Capeira X29
51	1	0	350	1	0
52	1	0	250	1	0
53	1	0	300	2	distancia
54	1	0	200	1	0
55	1	0	150	1	0
56	1	0	170	1	0
57	1	0	300	2	distancia
58	1	0	200	1	0
59	1	0	200	2	distancia
60	1	0	250	1	0
61	1	0	300	2	distancia
62	1	0	160	1	0
63	1	0	150	2	distancia
64	1	0	250	1	0
65	0	0			0
66	1	0	150	1	0
67	1	0	300	1	0
68	1	0	300	1	0
69	1	0	180	1	0
70	1	0	300	1	0
71	1	0	200	1	0
72	1	0	250	1	0
73	1	0	200	3	desconoce
74	1	0	280	1	0
75	1	0	120	1	0
76	1	0	150	1	0
77	1	0	150	1	0
78	1	0	120	1	0
79	1	0	250	1	0
80	1	0	200	2	distancia
81	1	0	220	2	distancia
82	1	0	200	1	0
83	1	0	300	1	0
84	1	0	120	1	0
85	1	0	180	1	0
86	1	0	250	1	0
87	1	0	200	1	0
88	1	0	350	1	0
89	1	0	200	1	0
90	1	0	250	1	0
91	1	0	300	1	0
92	1	0	250	1	0
93	1	0	350	1	0
94	1	0	250	1	0
95	1	0	250	1	0
96	1	0	250	1	0
97	1	0	200	1	0
98	1	0	250	1	0
99	1	0	250	1	0
100	1	0	150	1	0
101	1	0	180	1	0
102	1	0	180	1	0
103	1	0	250	1	0
104	1	0	300	1	0
105	1	0	250	1	0

# Muestreado	Preg. 16		Preg. 17	Preg. 18	
	Conoce la existencia de una Residencia X25	Nombre de la Residencia X26	Cuánto estaría dispuesto a pagar X27	Ubicación en Lago de Capeira X28	Respuesta No a la ubicación Lago de Capeira X29
106	1	0	180	1	0
107	1	0	300	1	0
108	1	0	250	1	0
109	1	0	220	1	0
110	1	0	300	1	0
111	1	0	150	1	0
112	1	0	300	1	0
113	1	0	250	1	0
114	1	0	200	1	0
115	1	0	350	1	0
116	1	0	300	1	0
117	1	0	250	1	0
118	1	0	300	1	0
119	1	0	150	1	0
120	1	0	220	1	0
121	1	0	300	1	0
122	1	0	250	1	0
123	1	0	300	1	0
124	1	0	250	1	0
125	1	0	150	1	0
126	1	0	300	1	0
127	1	0	210	1	0
128	1	0	350	1	0
129	1	0	280	1	0
130	1	0	220	1	0
131	1	0	150	1	0
132	1	0	200	1	0
133	1	0	120	1	0
134	1	0	200	1	0
135	1	0	200	1	0
136	1	0	250	1	0
137	1	0	150	1	0
138	1	0	200	1	0
139	1	0	200	1	0
140	1	0	250	1	0
141	1	0	280	1	0
142	1	0	250	1	0
143	1	0	300	1	0
144	1	0	250	1	0
145	1	0	150	1	0
146	1	0	300	1	0
147	1	0	150	1	0
148	1	0	300	1	0
149	1	0	300	1	0
150	1	0	250	1	0
151	1	0	210	1	0
152	1	0	250	1	0
153	1	0	250	1	0
154	1	0	150	1	0
155	1	0	250	1	0
156	1	0	300	1	0
157	1	0	350	1	0
158	1	0	120	1	0
159	1	0	150	1	0
160	1	0	150	1	0

	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18		
# Muestreado	Conoce la existencia de una Residencia X25	Nombre de la Residencia X26	Cuánto estaría dispuesto a pagar X27	Ubicación en Lago de Capeira X28	Respuesta No a la ubicación Lago de Capeira X29
161	1	0	200	2	distancia
162	1	0	250	3	desconoce
163	1	0	180	2	distancia
164	1	0	150	2	distancia
165	1	0	250	2	distancia
166	1	0	180	2	distancia
167	1	0	300	2	distancia
168	1	0	200	2	distancia
169	1	0	250	2	distancia
170	1	0	250	2	distancia
171	1	0	200	3	desconoce
172	1	0	100	3	desconoce
173	1	0	280	1	0
174	1	0	300	1	0
175	1	0	300	3	desconoce
176	1	0	250	3	desconoce
177	1	0	250	2	distancia
178	1	0	200	2	distancia
179	1	0	120	1	0
180	1	0	300	1	0
181	1	0	300	1	0
182	1	0	280	3	desconoce
183	1	0	120	3	desconoce
184	1	0	180	3	desconoce
185	1	0	200	1	0
186	1	0	300	1	0
187	1	0	350	1	0
188	1	0	550	1	0
189	1	0	600	1	0
190	1	0	500	1	0
191	1	0	550	1	0
192	1	0	480	1	0
193	1	0	600	1	0
194	1	0	500	1	0
195	1	0	450	1	0
196	1	0	600	1	0
197	1	0	600	2	distancia
198	1	0	450	2	distancia
199	1	0	480	1	0
200	1	0	450	1	0
201	1	0	600	1	0
202	1	0	400	1	0
203	1	0	550	1	0
204	1	0	450	1	0
205	1	0	500	1	0
206	1	0	420	1	0
207	1	0	480	2	distancia
208	1	0	460	2	distancia
209	1	0	450	2	distancia
210	1	0	480	1	0
211	1	0	500	1	0
212	1	0	400	1	0
213	1	0	420	1	0
214	1	0	550	1	0
215	1	0	550	1	0

	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18		
# Muestreado	Conoce la existencia de una Residencia X25	Nombre de la Residencia X26	Cuánto estaría dispuesto a pagar X27	Ubicación en Lago de Capeira X28	Respuesta No a la ubicación Lago de Capeira X29
216	1	0	500	1	0
217	1	0	400	1	0
218	1	0	550	1	0
219	1	0	450	1	0
220	1	0	450	1	0
221	1	0	500	1	0
222	1	0	430	3	desconoce
223	1	0	480	1	0
224	1	0	450	1	0
225	1	0	550	1	0
226	1	0	500	1	0
227	1	0	420	1	0
228	1	0	400	2	distancia
229	1	0	600	1	0
230	1	0	450	1	0
231	1	0	520	1	0
232	1	0	450	1	0
233	1	0	450	1	0
234	1	0	600	1	0
235	1	0	450	1	0
236	1	0	600	1	0
237	1	0	500	1	0
238	1	0	500	1	0
239	1	0	600	1	0
240	1	0	420	3	desconoce
241	1	0	600	1	0
242	1	0	400	2	distancia
243	1	0	450	1	0
244	1	0	400	1	0
245	1	0	550	1	0
246	1	0	450	1	0
247	1	0	520	1	0
248	1	0	450	1	0
249	1	0	550	1	0
250	1	0	570	1	0
251	1	0	480	1	0
252	1	0	420	1	0
253	1	0	400	1	0
254	1	0	480	1	0
255	1	0	500	1	0
256	1	0	400	1	0
257	1	0	450	1	0
258	1	0	550	2	distancia
259	1	0	420	1	0
260	1	0	500	1	0
261	1	0	550	1	0
262	1	0	550	1	0
263	1	0	580	1	0
264	1	0	550	1	0
265	1	0	500	1	0
266	1	0	600	1	0
267	1	0	550	3	desconoce
268	1	0	500	1	0
269	1	0	580	1	0
270	1	0	600	1	0



	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18		
# Muestreado	Conoce la existencia de una Residencia X25	Nombre de la Residencia X26	Cuánto estaría dispuesto a pagar X27	Ubicación en Lago de Capeira X28	Respuesta No a la ubicación Lago de Capeira X29
271	1	0	420	1	0
272	1	0	500	1	0
273	1	0	600	1	0
274	1	0	450	2	distancia
275	1	0	550	1	0
276	1	0	400	1	0
277	1	0	450	1	0
278	1	0	520	1	0
279	1	0	450	1	0
280	1	0	550	1	0
281	1	0	550	1	0
282	1	0	450	1	0
283	1	0	550	1	0
284	1	0	500	1	0
285	1	0	600	1	0
286	1	0	480	1	0
287	1	0	420	1	0
288	1	0	450	1	0
289	1	0	500	1	0
290	1	0	450	1	0
291	1	0	400	1	0
292	1	0	450	3	desconoce
293	1	0	500	1	0
294	1	0	400	1	0
295	1	0	400	1	0
296	1	0	550	1	0
297	1	0	500	1	0
298	1	0	550	1	0
299	1	0	560	1	0
300	1	0	400	1	0
301	1	0	550	1	0
302	1	0	450	1	0
303	1	0	400	1	0
304	1	0	500	1	0
305	1	0	500	1	0
306	1	0	600	1	0
307	1	0	600	1	0
308	1	0	600	1	0
309	1	0	600	1	0
310	1	0	400	1	0
311	1	0	500	1	0
312	1	0	550	1	0
313	1	0	500	1	0
314	1	0	420	1	0
315	1	0	500	1	0
316	1	0	550	1	0
317	1	0	420	1	0
318	1	0		1	0
319	1	0		3	desconoce
320	1	0		1	0
321	1	0		1	0
322	1	0		1	0
323	1	0		1	0
324	1	0		1	0
325	1	0		1	0

	Preg. 16		Preg. 17	Preg. 18	
# Muestreado	Conoce la existencia de una Residencia X25	Nombre de la Residencia X26	Cuánto estaría dispuesto a pagar X27	Ubicación en Lago de Capeira X28	Respuesta No a la ubicación Lago de Capeira X29
326	1	0	0	1	0
327	1	0	0	1	0
328	1	0	0	1	0
329	1	0	0	1	0
330	1	0	0	1	0
331	1	0	0	1	0
332	1	0	0	1	0
333	1	0	0	1	0
334	1	0	0	1	0
335	1	0	0	1	0
336	1	0	0	1	0
337	1	0	0	1	0
338	1	0	0	1	0
339	1	0	0	1	0
340	1	0	0	1	0
341	1	0	0	1	0
342	0	0	0	1	0
343	0	0	0	1	0
344	0	0	0	1	0
345	1	0	0	1	0
346	0	0	0	1	0
347	1	0	0	1	0
348	1	0	0	1	0
349	1	0	0	3	desconoce
350	1	0	0	1	0
351	1	0	0	1	0
352	0	0	0	1	0
353	0	0	0	1	0
354	0	0	0	3	desconoce
355	0	0	0	1	0
356	0	0	0	1	0
357	0	0	0	1	0
358	0	0	0	1	0
359	0	0	0	1	0
360	0	0	0	1	0
361	0	0	0	1	0
362	0	0	0	1	0
363	0	0	0	1	0
364	0	0	0	1	0
365	0	0	0	3	desconoce
366	0	0	0	1	0
367	0	0	0	1	0
368	0	0	0	1	0
369	0	0	0	3	desconoce
370	0	0	0	1	0
371	0	0	0	1	0
372	0	0	0	1	0
373	0	0	0	1	0
374	0	0	0	3	desconoce
375	0	0	0	1	0
376	0	0	0	4	0
377	0	0	0	4	0
378	0	0	0	4	0
379	0	0	0	4	0
380	0	0	0	4	0
381	0	0	0	4	0
382	0	0	0	4	0
383	0	0	0	4	0
384	0	0	0	4	0
385	0	0	0	4	0

ANEXO 4

Cruces de variables

AREA #	9	De 30 a 34 años	De 35 a 39 años	De 40 a 44 años	De 45 a 49 años	De 50 a 54 años	De 55 a 59 años
09	GUAYAS						
QUE HIZO LA SEMANA PASADA Trabajo							
GRUPO DE OCUPACION (2 DIGITOS)							
Miembros del Poder Ejecutivo y de Los Cuerpos Legislativos y Personal Directivo de la Administracion Publica	124	165	182	149	118	80	
Directores de Empresa (Empresas Grandes, Publicas O Privadas Con 10 y Mas Empleados)	2807	2447	2007	1542	1107	678	
Gerentes de Empresa (5 A 9 Empleados)	2277	2563	2106	1407	885	502	
Profesionales de Las Ciencias Fisicas, Quimicas y Matematicas y de la Ingenieria	1385	1670	1564	1082	822	416	
Profesionales de Las Ciencias Biologicas, la Medicina y la Salud	1413	3004	2467	2046	1225	496	
Profesionales de la Enseñanza	3296	4752	4288	3667	2983	1712	
Otros Profesionales Cientificos E Intelectuales	3112	2712	2593	2184	1652	846	

QUE HIZO LA

SEMANA GRUPO DE OCUPACION (2  
PASADA DIGITOS)

Tiene trabajo pero no trabajo

Miembros del Poder Ejecutivo  
y de Los Cuerpos  
Legislativos y Personal  
Directivo de la  
Administracion Publica

Directores de Empresa  
(Empresas Grandes, Publicas  
O Privadas Con 10 y Mas  
Empleados)

Gerentes de Empresa (5 A 9

Empleados)

Profesionales de Las

Ciencias Fisicas, Quimicas y

Matematicas y de la

Ingenieria

Profesionales de Las

Ciencias Biologicas, la

Medicina y la Salud

Profesionales de la

Enseñanza

Otros Profesionales

Cientificos E Intellectuales

	De 30 a 34 años	De 35 a 39 años	De 40 a 44 años	De 45 a 49 años	De 50 a 54 años	De 55 a 59 años
4		5	9	5	-	2
45		38	33	23	18	12
66		69	49	36	16	9
16		27	27	16	19	8
36		61	46	33	19	7
53		72	51	43	30	20
58		43	40	36	23	11

QUE HIZO LA  
SEMANA  
PASADA  
Solo jubilado

**GRUPO DE OCUPACION (2  
DIGITOS)**

	De 30 a 34 años	De 35 a 39 años	De 40 a 44 años	De 45 a 49 años	De 50 a 54 años	De 55 a 59 años
Miembros del Poder Ejecutivo y de Los Cuerpos Legislativos y Personal Directivo de la Administracion Publica	-	1	-	-	1	1
Directores de Empresa (Empresas Grandes, Publicas O Privadas Con 10 y Mas Empleados)	-	-	-	1	2	4
Gerentes de Empresa (5 A 9 Empleados)	-	1	-	3	3	8
Profesionales de Las Ciencias Fisicas, Quimicas y Matematicas y de la Ingenieria	-	-	-	-	4	3
Profesionales de Las Ciencias Biologicas, la Medicina y la Salud Profesionales de la Enseñanza	1	-	-	-	1	1
Otros Profesionales Cientificos E Intelectuales	-	1	-	3	2	3
	-	-	2	5	8	11

QUE HIZO LA

SEMANA

PASADA

Solo pensionista

GRUPO DE OCUPACION (2  
DIGITOS)

Miembros del Poder Ejecutivo  
y de Los Cuerpos  
Legislativos y Personal  
Directivo de la  
Administracion Publica  
  
Directores de Empresa  
(Empresas Grandes, Publicas  
O Privadas Con 10 y Mas  
Empleados)  
Gerentes de Empresa (5 A 9  
Empleados)  
Profesionales de Las  
Ciencias Fisicas, Quimicas y  
Matematicas y de la  
Ingenieria  
Profesionales de Las  
Ciencias Biologicas, la  
Medicina y la Salud  
Profesionales de la  
Enseñanza  
  
Otros Profesionales  
Cientificos E Intelctuales

De 30 a 34 años	De 35 a 39 años	De 40 a 44 años	De 45 a 49 años	De 50 a 54 año	De 55 a 59 año
-	2 -	-	-	-	-
1 -	-	1	1 -	-	2
1	2 -	-	-	1	1
-	1	-	-	-	-
-	1 -	-	1 -	-	-
1	1	3	1 -	-	-
4	1	1	3	1	1

Cruces de variables

AREA # 9  
09 GUAYAS

QUE HIZO LA  
SEMANA  
PASADA  
Trabajo

GRUPO DE OCUPACION  
(2 DIGITOS)

	De 60 a 64 años	De 65 a 69 año	De 70 a 74 año	De 75 a 79 añ	De 80 a 84 años	De 85 a 89 año	De 90 a 94 años	De 95 y mas
Miembros del Poder Ejecutivo y de Los Cuerpos Legislativos y Personal Directivo de la Administracion Publica	35	23	14	12	3	-	1	1
Directores de Empresa (Empresas Grandes, Publicas O Privadas Con 10 y Mas Empleados)	372	221	148	68	20	17	4	16
Gerentes de Empresa (5 A 9 Empleados)	596	173	94	51	25	12	14	15
Profesionales de Las Ciencias Fisicas, Quimicas y Matematicas y de la Ingenieria	192	96	47	13	11	5	3	9
Profesionales de Las Ciencias Biologicas, la Medicina y la Salud	304	220	136	50	20	12	10	15
Profesionales de la Enseñanza	973	671	223	94	36	25	16	36
Otros Profesionales Cientificos E Intelectuales	489	250	132	81	45	14	8	25

QUE HIZO LA  
SEMANA  
PASADA

GRUPO DE OCUPACION (2 DIGITOS)	De 60 a 64 años	De 65 a 69 años	De 70 a 74 años	De 75 a 79 años	De 80 a 84 años	De 85 a 89 años	De 90 a 94 años	De 95 y mas
Tiene trabajo pero no trabajo Miembros del Poder Ejecutivo y de Los Cuerpos Legislativos y Personal Directivo de la Administracion Publica	2 -		1 -	1 -				-
Directores de Empresa (Empresas Grandes, Publicas O Privadas Con 10 y Mas Empleados)	7	16	2	2 -				1
Gerentes de Empresa (5 A 9 Empleados)	6	5	4	1 -				2
Profesionales de Las Ciencias Fisicas, Quimicas y Matematicas y de la Ingenieria	1	4 -						-
Profesionales de Las Ciencias Biologicas, la Medicina y la Salud	7	4	4	1 -				1 -
Profesionales de la Enseñanza	11	7	5	1 -				-
Otros Profesionales Cientificos E Intelectuales	11	5	1	1 -				-



QUE HIZO LA  
SEMANA  
PASADA  
Solo jubilado

GRUPO DE OCUPACION  
(2 DIGITOS)

	De 60 a 64 años	De 65 a 69 años	De 70 a 74 año	De 75 a 79 añ	De 80 a 84 años	De 85 a 89 años	De 90 a 94 años	De 95 y mas
Miembros del Poder Ejecutivo y de Los Cuerpos Legislativos y Personal Directivo de la Administracion Publica	4	4	2	3	1	1	-	-
Directores de Empresa (Empresas Grandes, Publicas O Privadas Con 10 y Mas Empleados)	7	9	2	4	3	-	-	-
Gerentes de Empresa (5 A 9 Empleados)	10	10	6	3	1	-	-	-
Profesionales de Las Ciencias Fisicas, Quimicas y Matematicas y de la Ingenieria	2	2	2	1	-	1	-	-
Profesionales de Las Ciencias Biologicas, la Medicina y la Salud	4	6	11	5	-	-	-	-
Profesionales de la Enseñanza	6	6	10	4	2	-	-	-
Otros Profesionales Cientificos E Intelectuales	15	14	7	12	1	-	-	-

QUE HIZO LA  
SEMANA  
PASADA  
Solo pensionista

GRUPO DE OCUPACION  
(2 DIGITOS)

	De 60 a 64 años	De 65 a 69 año	De 70 a 74 año	De 75 a 79 añ	De 80 a 84 años	De 85 a 89 años	De 90 a 94 años	De 95 y mas
Miembros del Poder Ejecutivo y de Los Cuerpos Legislativos y Personal Directivo de la Administracion Publica	-	1 -	-	-	-	-	-	-
Directores de Empresa (Empresas Grandes, Publicas O Privadas Con 10 y Mas Empleados)	-	-	1 -	-	-	-	-	-
Gerentes de Empresa (5 A 9 Empleados)	1	1	1	2	-	-	-	-
Profesionales de Las Ciencias Fisicas, Quimicas y Matematicas y de la Ingenieria	-	-	-	-	-	-	-	-
Profesionales de Las Ciencias Biologicas, la Medicina y la Salud	-	-	1 -	-	-	-	-	-
Profesionales de la Enseñanza	-	-	1	1	-	-	-	-
Otros Profesionales Cientificos E Intelectuales	1	1 -	-	-	-	-	-	-

# Residencia Geriátrica "Los Abuelos"

Un Lugar de plenitud, bienestar y seguridad

**DOMICILIO**

Urb. Lago Capeira  
Km 22 vía a Daule

ESTANCIAS: **Permanentes, temporales, diurnas y de fin de semana**

**RESIDENCIA**

Con dos Areas  
Funcional y Semi-  
funcional

**COMODIDADES :**

Disponemos de habitaciones de una, dos camas y cuatro camas.

Placard individual para cada cama

Servicio de TV por cable.

Aire Acondicionado en todas sus áreas

Tímbr de llamado en todas las camas.

Atención personalizada del residente.

Control evolutivo de enfermedades.

Tres controles diarios de enfermería.

Registro semanal de Historia clínica.

Atención médica las 24 horas

Dietas acorde a necesidades individuales.

**PACIENTES**

Independientes,  
semi dependientes

Talleres recreacionales y de integración

Áreas verdes y de esparcimiento

**DIRECTOR**

Ing. Roberto Acosta  
Povea.

**PROFESIONALES :**

Director Médico: Dr. Jorge Chehab Nader

Psiquiatra: Dr. Marco Perez

Laboratorio de Análisis Clínicos: XYZ

Radiología: XYZ

**ACT. RECREATIVAS :**

Juegos de salón, festejo de cumpleaños y servicio religioso.

**OTROS SERVICIOS :**

Nuestro establecimiento está habilitado como Residencia Geriátrica por los siguientes organismos:

Ministerio de Salud de la Provincia del Guayas

Municipalidad de Guayaquil

También contamos con la habilitación como Generador de Residuos Patogénicos otorgado por el Ministerio de Salud de la Provincia.

El sistema de prevención contra incendios esta aprobado por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Guayaquil

Peluquería.

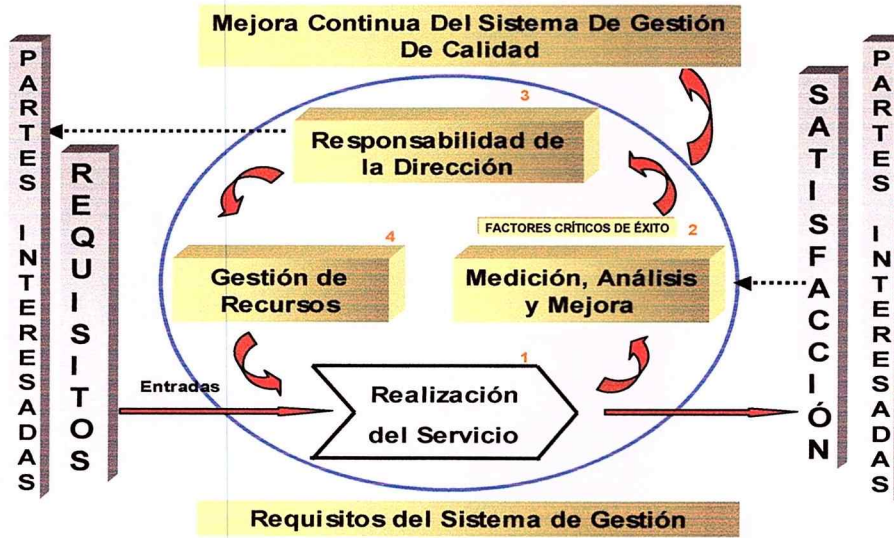
Manicure.



Residencia "Los Abuelos"

*Es una residencia especializada que proporciona alojamiento permanente o temporal y atención asistencial, integral y continua a personas mayores que por alguna circunstancia no pueden permanecer en su hogar".*

**Modelo del servicio con enfoque hacia procesos**



MATRIZ DE LOS FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

Ingreso de nuevos datos

ESP-GC-04 Ver 14-08-02

Proceso origen  Proceso Principal  Sistema de información Gerencial

Código del FCE	FACTOR CRÍTICOS DE ÉXITO	CÓDIGO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL INDICADOR	INDICADORES	ÍNDICE	UNIDAD DE MEDIDA	CAP's	MÁX-MIN	Responsable del Indicador	Responsable de la Medición	Frecuencia de Medición
1	SALUD FINANCIERA	4.1	4.1 A	Razón de Liquidez	Activos Corrientes/ Pasivos Corrientes	Razón	1	Min	Director General	Contador	Mensual
		4.1	4.1 B	Nivel de Apalancamiento	Pasivos Totales/ Patrimonio Total	Porcentaje	20%	Máx	Director General	Contador	Mensual
		1.1.1	1.1.1 C	Tipo de Cobranza	Número de clientes con pago diferido / Total Ingresados	Porcentaje			Director General	Contador	Mensual
		3.1	3.1 D	Control de presupuesto	Gastos / Presupuesto Asignado	Porcentaje			Director General	Contador	Mensual
2	RECURSOS HUMANOS	4.1	4.1 C	Retorno sobre la Inversión (ROI)	Utilidad Neta / Patrimonio	Porcentaje	10%	Min	Director General	Contador	Mensual
		4.2.1	4.2.1 A	Grado Profesional de los Colaboradores	Profesionales / Total de Colaboradores	Porcentaje	10%	Min	Director de Operaciones	Jefe de Personal	Mensual
		4.2.2	4.2.1 B	Ausentismo	faltas / Total de Colaboradores	Porcentaje	5%	Máx	Director de Operaciones	Jefe de Personal	Mensual
		4.2.3	4.2.1 C	Nivel de Accidentabilidad	Número de Accidentes / Total de Colaboradores	Porcentaje	1%	Máx	Director de Operaciones	Jefe de Personal	Mensual
		4.2.4	4.2.1 C	Rotación del Personal	Número de Renuncias / Total de Colaboradores	Porcentaje	3%	Máx	Director de Operaciones	Jefe de Personal	Mensual
		2.2	2.2 A	Reingresos	Reingresos / Total de Ingresados	Porcentaje	50%	Min	Director de Operaciones	Jefe de Personal	Mensual
		4.2.1	4.2.1 A	Residentes Satisfechos Terapia 1	Nro. De Residentes satisfechos / Residentes de la T. Ocupacional	Porcentaje	70%	Min	Director de Operaciones	Jefe de Personal	Mensual
		4.2.1	4.2.1 B	Residentes Satisfechos Terapia 2	Nro. De Residentes satisfechos / Residentes de la T. Recreacional	Porcentaje	70%	Min	Director de Operaciones	Jefe de Personal	Mensual
3	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	4.2.1	4.2.1 C	Residentes Satisfechos Terapia 3	Nro. De Residentes satisfechos / Residentes de la Fisioterapia	Porcentaje	70%	Min	Director de Operaciones	Jefe de Personal	Mensual
		2.2	2.2 A	Relaciones Públicas	Nro. De Residentes Ingresados por RRRP / Total de Residentes	Porcentaje	50%	Min	Director de Operaciones	Jefe de Personal	Mensual
		2.2	2.2 B	Percepción de las familias	Total de familias que aceptan el servicio / Total de Encuestados	Porcentaje	80%	Min	Director de Operaciones	Jefe de Personal	Mensual
4	SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO	4.3	4.3 A	Seguridad	Número de Accidentados	Unidad Numérica	0	Máx	Director de Operaciones	Jefe de Personal	Mensual
		4.4	4.4 A	Limpieza	Cumplimiento del Check list de limpieza	Porcentaje	90%	Min	Director de Operaciones	Jefe de Personal	Mensual

## SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL



CÓDIGO PROCESO	CÓDIGO INDICADOR	INDICADORES	INDICES	REAL DEL TRIMESTRE			PROMEDIO	PROMEDIO ANTERIOR TRIMESTRE	Variación Real Vs Objetivo %	Variación Real Vs Anterior %	
				MES 1	MES 2	MES 3					
4.1	4.1 A	Razón de Liquidez	Activos Corrientes/Pasivos Corrientes	Objetivo TRIMESTRE	1	1	1,0	2	0,0	-1,0	-50%
4.1	4.1 B	Nivel de Apalancamiento	Pasivos Totales/Patrimonio Total	MAX-MIN	Máx	20%	21%	23%	1%	-2%	-10%
1.1.1	1.1.1 C	Tipo de Cobranza	Número de clientes con pago diferido / Total Ingresados	CAPS	50%	34%	49%	23%	-1%	26%	112%
3.1	3.1 D	Control de presupuesto	Gastos / Presupuesto Asignado		Máx	0%	0%	6%	-2%	-6%	-100%
4.1	4.1 C	Retorno sobre la inversión (ROI)	Utilidad Neta / Patrimonio		Mín	5%	5%	4%	-5%	1%	25%
4.2.1	4.2.1 A	Grado Profesional de los Colaboradores	Profesionales / Total de Colaboradores		Mín	90%	85%	70%	-5%	15%	21%
4.2.2	4.2.1 B	Ausentismo	faltas / Total de Colaboradores		Máx	1%	1%	2%	-1%	-1%	-33%
4.2.3	4.2.1 C	Nivel de Accidentabilidad	Número de Accidentes / Total de Colaboradores		Máx	1%	1%	2%	0%	-1%	-50%
4.2.4	4.2.1 C	Rotación del Personal	Número de Renuncias / Total de Colaboradores		Máx	2%	2%	2%	-1%	0%	0%
2.2	2.2 A	Reingresos	Reingresos / Total de Ingresados		Mín	80%	79%	60%	9%	19%	31%
4.2.1	4.2.1 A	Residentes Satisfechos Terapia 1	Nro. De Residentes satisfechos / Residentes de la T. Ocupacional		Mín	85%	84%	78%	-6%	6%	8%
4.2.1	4.2.1 B	Residentes Satisfechos Terapia 2	Nro. De Residentes satisfechos / Residentes de la T. Recreacional		Mín	56%	60%	58%	-30%	2%	3%
4.2.1	4.2.1 C	Residentes Satisfechos Terapia 3	Nro. De Residentes satisfechos / Residentes de la Fisioterapia		Mín	67%	67%	67%	-23%	0%	0%
2.2	2.2 A	Relaciones Públicas	Nro. De Residentes Ingresados por RRPP / Total de Residentes		Mín	90%	96%	95%	26%	1%	1%
2.2	2.2 B	Percepción de las familias	Total de familias que aceptan el servicio / Total de Encuestados		Mín	90%	73%	95%	-17%	-22%	-23%
4.3	4.3 A	Seguridad	Numero de Accidentados		Máx	1	2	2	100%	0%	100%
4.4	4.4 A	Limpieza	Cumplimiento del Check list de limpieza		Mín	88%	90%	100%	-10%	-10%	-10%

## ANEXO 9

### **"Residencia Los Abuelos"**

*Un lugar de plenitud, bienestar y seguridad*

## CONVENIO DE PRESTACION DE SERVICIOS

### Cláusula 1era

Comparecen a la celebración del presente convenio, por una parte el .....en calidad de representante legal de la Residencia Geriátrica "Los Abuelos" a quien en adelante llamaremos "La residencia"; y por otra parte el señor (a) ..... con cédula de identidad N° ..... y a quién en adelante llamaremos "el residente".

También comparece... ..... como familiar o tutor legal del residente y como avalista del precio pactado.

### Cláusula 2da

Tanto el residente como su familiar representante ó tutor legal, declaran que acuden libre y voluntariamente a solicitar los servicios geriátricos de la residencia con las siguientes características:

- |                          |                        |                          |                       |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Estancia Permanente    | <input type="checkbox"/> | Habitación Individual |
| <input type="checkbox"/> | Estancia Temporal      | <input type="checkbox"/> | Habitación dos camas  |
| <input type="checkbox"/> | Estancia Diurna        | <input type="checkbox"/> | Habitación 4 camas    |
| <input type="checkbox"/> | Estancia Fin de Semana |                          |                       |

### Cláusula 3era

Tanto el Residente como su tutor legal, aceptan como válidos los resultados del examen o evaluación física, psicológica y funcional, realizados al momento del ingreso y mediante el cual se determina que la permanencia del residente será en la unidad de estancia de:

Funcionales

Semifuncionales

#### **Cláusula 4ta**

El plazo ó tiempo que permanecerá el residente en la residencia será de..... Comprometiéndose el tutor legal a realizar visitas semanales, ya sea de él o de cualquier familiar a fin de evitar sentimientos de abandono.

#### **Cláusula 5ta**

El precio pactado es de US \$.....mensuales, los mismos que se compromete a cancelar el 1er día laborable de cada mes. Este precio no incluye lavado de ropa.

#### **Cláusula 6ta. Obligaciones del Centro**

La residencia, se compromete a:

- Brindar al residente asistencia médica diaria a fin de prevenir cualquier deterioro propio de la edad, así como a estimular al residente su deseo de tener una vivencia feliz logrando su participación en las diferentes actividades culturales, sociales, de integración, talleres ocupacionales, gimnasia de mantenimiento que ofrece el centro.
- Dar aviso inmediato al familiar en caso de observar un deterioro en la salud del residente que amerite una asistencia médica especializada, o una asistencia en una clínica; y no asume ninguna responsabilidad en caso de muerte natural del residente por descuido o falta de atención oportuna del residente recomendada a sus familiares.

#### **Cláusula 7ama. Terminación del Convenio**

El convenio se dará por terminado en los siguientes casos:

- Incumplimiento de las mensualidades de pago por parte del Residente ó de su tutor legal.
- Falta de responsabilidad ó de voluntad del residente en el cumplimiento e inobservancia de los reglamentos del centro.



**Cláusula 8ava**

El tutor legal declara que cualquier aviso o información sobre la salud del residente debe ser informada a los teléfonos número .....y a la siguiente dirección: .....  
.....

**Cláusula 9na**

En señal de conformidad las partes firman por duplicado el presente contrato, en la ciudad de Guayaquil, a los.....días del mes de.....del 2.005

\_\_\_\_\_  
Representante Legal  
Residencia "Los Abuelos

\_\_\_\_\_  
El Residente

\_\_\_\_\_  
Tutor Legal del Residente

## ANEXO 10

### RESIDENCIA LOS ABUELOS

*“Un lugar de plenitud, bienestar y alegría”*

### FICHA DE INGRESO

#### Datos Personales:

Nombres y Apellidos: .....

Lugar y fecha de Nacimiento: .....

C. Identidad: .....

Familiar más próximo o tutor legal: .....

Dirección: .....

Teléfono: .....

Razón del ingreso a la residencia: .....

#### Antecedentes:

1).....

2).....

3).....

4).....

5).....

6).....

7).....

8).....

#### Ficha Médica ó Valoración Actual:

1) Funcional: .....

.....

2) Psicológica:.....

.....

3) Física: .....

.....

4) Otros aspectos: .....

.....

**Tratamiento farmacológico habitual:**

FARMACO	DOSIS	PAUTA

**Aspectos importantes del plan de cuidados habitual:**

- Dieta habitual:.....
- Uso de pañal:.....
- Sujeción mecánica:.....
- Otros:.....

**Tratamiento recomendado:**

MEDICACION	DOSIS	DIA	HORA

**Fecha:**

.....  
**Firma del Residente o  
Tutor Legal**


.....  
**Representante Legal de  
La Residencia**

## ANEXO 11

FECHA	VALOR	
Enero-31-2005	1.71%	
Diciembre-01-2004	1.95%	
Noviembre-01-2004	1.96%	
Octubre-01-2004	1.88%	
Septiembre-01-2004	1.60%	
Agosto-01-2004	2.17%	
Julio-01-2004	2.20%	
Junio-30-2004	2.87%	
Mayo-31-2004	2.97%	
Abril-30-2004	3.65%	
Marzo-31-2004	3.98%	
Febrero-29-2004	3.84%	
Enero-31-2004	3.92%	
Diciembre-31-2003	6.07%	
Noviembre-30-2003	6.48%	
Octubre-31-2003	6.86%	
Septiembre-30-2003	7.54%	
Agosto-31-2003	7.32%	
Julio-31-2003	7.70%	
Junio-30-2003	7.60%	
Mayo-31-2003	8.30%	
Abril-30-2003	8.60%	
Marzo-31-2003	9.20%	
Febrero-28-2003	9.80%	
		tasa de Inflación
Sumatoria	120.17%	0.05224783



 HABITACIONES

 AREAS VERDES

 ADMINISTRATIVA

 CIRCULACION VERTICAL

 SERVICIOS

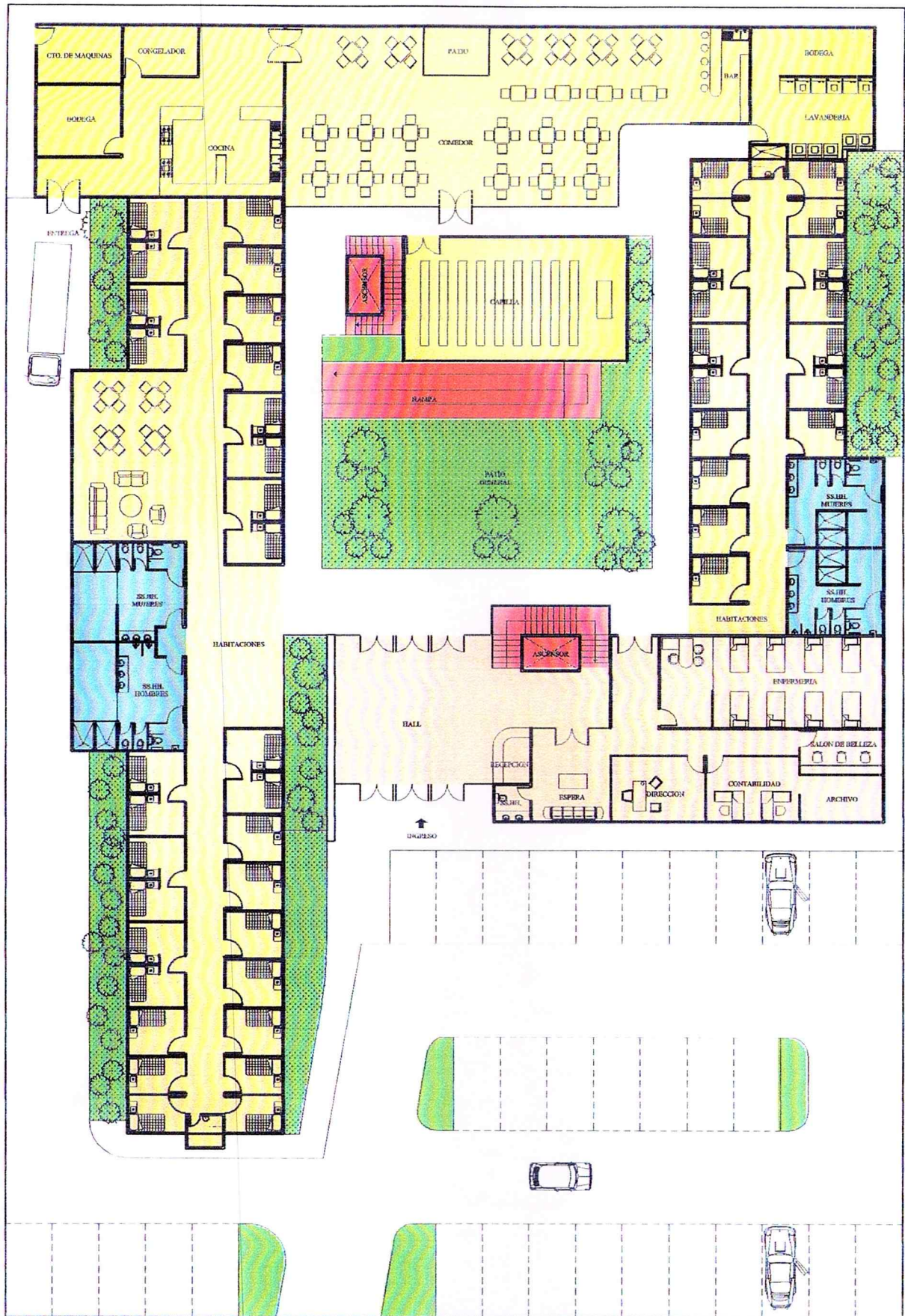
 BAÑOS

 CIRCULACION

## PLANTA BAJA

Area Construccion: 1684.98 m<sup>2</sup>

Area Terreno: 3328.50 m<sup>2</sup>



- HABITACIONES
- ADMINISTRATIVA
- SERVICIOS
- CIRCULACION

- AREAS VERDES
- CIRCULACION VERTICAL
- BAÑOS

## PLANTA BAJA

Area Construcción: 1684.98 m<sup>2</sup>

Area Terreno: 3328.50 m<sup>2</sup>



FORMATO PARA EVALUAR LA TESIS DE LA MAESTRIA

TITULO DEL PROYECTO: \_\_\_\_\_

AUTORES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

<b>1</b>	<b>MEMORIA CIENTÍFICA</b>	<b>(5 PTOS)</b>	
1,1	AJUSTE A LA ESTRUCTURA ESTABLECIDA	0,5	_____
1,2	PERTINENCIA Y ACTUALIDAD DEL TEMA	0,5	_____
1,3	NIVEL CIENTÍFICO TEÓRICO	0,5	_____
1,4	METODOLOGÍA INVESTIGATIVA	0,5	_____
1,5	PERTINENCIA DEL PROYECTO	0,5	_____
1,6	VIABILIDAD ECONÓMICA FINANCIERA	0,5	_____
1,7	CONCLUSIONES	0,5	_____
1,8	RECOMENDACIONES	0,5	_____
1,9	BIBLIOGRAFÍA	0,5	_____
1,10	PERTINENCIA DE LOS ANEXOS	0,5	_____

<b>2</b>	<b>DEFENSA ORAL</b>	<b>(3 PTOS)</b>	
2,1	AJUSTE AL TIEMPO	0,3	_____
2,2	CLARIDAD EN LA EXPRESIÓN DE LAS IDEAS	0,3	_____
2,3	FLUIDEZ	0,3	_____
2,4	VOCABULARIO CIENTÍFICO	0,3	_____
2,5	HABILIDAD DE SÍNTESIS PARA LA EXPOSICIÓN	0,3	_____
2,6	COHERENCIA EN LA EXPOSICIÓN	0,3	_____
2,7	CALIDAD DE LOS RECURSOS AUDIOVISUALES	0,3	_____
2,8	UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS	0,3	_____
2,9	AJUSTE DE LAS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS	0,3	_____
2,10	DOMINIO DE LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO	0,3	_____

<b>3</b>	<b>OPINIÓN DEL TUTOR</b>	<b>(2 PTOS)</b>	
3,1	ASISTENCIA A LOS ENCUENTROS PLANIFICADOS	0,5	_____
3,2	CUMPLIMIENTO DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS	0,5	_____
3,3	RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA	0,5	_____
3,4	PROFUNDIDAD Y CIENTIFICIDAD DEL PROYECTO	0,5	_____

SUB TOTAL \_\_\_\_\_  
TOTAL \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

\_\_\_\_\_  
MIEMBROS

\_\_\_\_\_  
MIEMBROS

\_\_\_\_\_  
TUTOR



FORMATO PARA EVALUAR LA TESIS DE LA MAESTRIA

TITULO DEL PROYECTO: \_\_\_\_\_

AUTORES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

<b>1</b>	<b>MEMORIA CIENTÍFICA</b>	<b>(5 PTOS)</b>	
1,1	AJUSTE A LA ESTRUCTURA ESTABLECIDA	0,5	_____
1,2	PERTINENCIA Y ACTUALIDAD DEL TEMA	0,5	_____
1,3	NIVEL CIENTÍFICO TEÓRICO	0,5	_____
1,4	METODOLOGÍA INVESTIGATIVA	0,5	_____
1,5	PERTINENCIA DEL PROYECTO	0,5	_____
1,6	VIABILIDAD ECONÓMICA FINANCIERA	0,5	_____
1,7	CONCLUSIONES	0,5	_____
1,8	RECOMENDACIONES	0,5	_____
1,9	BIBLIOGRAFÍA	0,5	_____
1,10	PERTINENCIA DE LOS ANEXOS	0,5	_____
<b>2</b>	<b>DEFENSA ORAL</b>	<b>(3 PTOS)</b>	
2,1	AJUSTE AL TIEMPO	0,3	_____
2,2	CLARIDAD EN LA EXPRESIÓN DE LAS IDEAS	0,3	_____
2,3	FLUIDEZ	0,3	_____
2,4	VOCABULARIO CIENTÍFICO	0,3	_____
2,5	HABILIDAD DE SÍNTESIS PARA LA EXPOSICIÓN	0,3	_____
2,6	COHERENCIA EN LA EXPOSICIÓN	0,3	_____
2,7	CALIDAD DE LOS RECURSOS AUDIOVISUALES	0,3	_____
2,8	UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS	0,3	_____
2,9	AJUSTE DE LAS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS	0,3	_____
2,10	DOMINIO DE LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO	0,3	_____
<b>3</b>	<b>OPINIÓN DEL TUTOR</b>	<b>(2 PTOS)</b>	
3,1	ASISTENCIA A LOS ENCUENTROS PLANIFICADOS	0,5	_____
3,2	CUMPLIMIENTO DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS	0,5	_____
3,3	RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA	0,5	_____
3,4	PROFUNDIDAD Y CIENTIFICIDAD DEL PROYECTO	0,5	_____
		SUB TOTAL	_____
		TOTAL	_____

\_\_\_\_\_  
 PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

\_\_\_\_\_  
 MIEMBROS

\_\_\_\_\_  
 MIEMBROS

\_\_\_\_\_  
 TUTOR





FORMATO PARA EVALUAR LA TESIS DE LA MAESTRIA

TITULO DEL PROYECTO: \_\_\_\_\_

AUTORES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1	<b>MEMORIA CIENTÍFICA</b>	(5 PTOS)	
1,1	AJUSTE A LA ESTRUCTURA ESTABLECIDA	0,5	_____
1,2	PERTINENCIA Y ACTUALIDAD DEL TEMA	0,5	_____
1,3	NIVEL CIENTÍFICO TEÓRICO	0,5	_____
1,4	METODOLOGÍA INVESTIGATIVA	0,5	_____
1,5	PERTINENCIA DEL PROYECTO	0,5	_____
1,6	VIABILIDAD ECONÓMICA FINANCIERA	0,5	_____
1,7	CONCLUSIONES	0,5	_____
1,8	RECOMENDACIONES	0,5	_____
1,9	BIBLIOGRAFÍA	0,5	_____
1,10	PERTINENCIA DE LOS ANEXOS	0,5	_____
2	<b>DEFENSA ORAL</b>	(3 PTOS)	
2,1	AJUSTE AL TIEMPO	0,3	_____
2,2	CLARIDAD EN LA EXPRESIÓN DE LAS IDEAS	0,3	_____
2,3	FLUIDEZ	0,3	_____
2,4	VOCABULARIO CIENTÍFICO	0,3	_____
2,5	HABILIDAD DE SÍNTESIS PARA LA EXPOSICIÓN	0,3	_____
2,6	COHERENCIA EN LA EXPOSICIÓN	0,3	_____
2,7	CALIDAD DE LOS RECURSOS AUDIOVISUALES	0,3	_____
2,8	UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS	0,3	_____
2,9	AJUSTE DE LAS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS	0,3	_____
2,10	DOMINIO DE LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO	0,3	_____
3	<b>OPINIÓN DEL TUTOR</b>	(2 PTOS)	
3,1	ASISTENCIA A LOS ENCUENTROS PLANIFICADOS	0,5	_____
3,2	CUMPLIMIENTO DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS	0,5	_____
3,3	RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA	0,5	_____
3,4	PROFUNDIDAD Y CIENTIFICIDAD DEL PROYECTO	0,5	_____
		SUB TOTAL	_____
		TOTAL	_____

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

\_\_\_\_\_  
MIEMBROS

\_\_\_\_\_  
MIEMBROS

\_\_\_\_\_  
TUTOR



FORMATO PARA EVALUAR LA TESIS DE LA MAESTRIA

TITULO DEL PROYECTO: \_\_\_\_\_

AUTORES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

<b>1</b>	<b>MEMORIA CIENTÍFICA</b>	<b>(5 PTOS)</b>	
1,1	AJUSTE A LA ESTRUCTURA ESTABLECIDA	0,5	_____
1,2	PERTINENCIA Y ACTUALIDAD DEL TEMA	0,5	_____
1,3	NIVEL CIENTÍFICO TEÓRICO	0,5	_____
1,4	METODOLOGÍA INVESTIGATIVA	0,5	_____
1,5	PERTINENCIA DEL PROYECTO	0,5	_____
1,6	VIABILIDAD ECONÓMICA FINANCIERA	0,5	_____
1,7	CONCLUSIONES	0,5	_____
1,8	RECOMENDACIONES	0,5	_____
1,9	BIBLIOGRAFÍA	0,5	_____
1,10	PERTINENCIA DE LOS ANEXOS	0,5	_____
<b>2</b>	<b>DEFENSA ORAL</b>	<b>(3 PTOS)</b>	
2,1	AJUSTE AL TIEMPO	0,3	_____
2,2	CLARIDAD EN LA EXPRESIÓN DE LAS IDEAS	0,3	_____
2,3	FLUIDEZ	0,3	_____
2,4	VOCABULARIO CIENTÍFICO	0,3	_____
2,5	HABILIDAD DE SÍNTESIS PARA LA EXPOSICIÓN	0,3	_____
2,6	COHERENCIA EN LA EXPOSICIÓN	0,3	_____
2,7	CALIDAD DE LOS RECURSOS AUDIOVISUALES	0,3	_____
2,8	UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS	0,3	_____
2,9	AJUSTE DE LAS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS	0,3	_____
2,10	DOMINIO DE LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO	0,3	_____
<b>3</b>	<b>OPINIÓN DEL TUTOR</b>	<b>(2 PTOS)</b>	
3,1	ASISTENCIA A LOS ENCUENTROS PLANIFICADOS	0,5	_____
3,2	CUMPLIMIENTO DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS	0,5	_____
3,3	RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA	0,5	_____
3,4	PROFUNDIDAD Y CIENTIFICIDAD DEL PROYECTO	0,5	_____
		<b>SUB TOTAL</b>	_____
		<b>TOTAL</b>	_____

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

\_\_\_\_\_  
MIEMBROS

\_\_\_\_\_  
MIEMBROS

\_\_\_\_\_  
TUTOR



FORMATO PARA EVALUAR LA TESIS DE LA MAESTRIA

TITULO DEL PROYECTO: \_\_\_\_\_

AUTORES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1	<u>MEMORIA CIENTÍFICA</u>	(5 PTOS)	
1,1	AJUSTE A LA ESTRUCTURA ESTABLECIDA	0,5	_____
1,2	PERTINENCIA Y ACTUALIDAD DEL TEMA	0,5	_____
1,3	NIVEL CIENTÍFICO TEÓRICO	0,5	_____
1,4	METODOLOGÍA INVESTIGATIVA	0,5	_____
1,5	PERTINENCIA DEL PROYECTO	0,5	_____
1,6	VIABILIDAD ECONÓMICA FINANCIERA	0,5	_____
1,7	CONCLUSIONES	0,5	_____
1,8	RECOMENDACIONES	0,5	_____
1,9	BIBLIOGRAFÍA	0,5	_____
1,10	PERTINENCIA DE LOS ANEXOS	0,5	_____
2	<u>DEFENSA ORAL</u>	(3 PTOS)	
2,1	AJUSTE AL TIEMPO	0,3	_____
2,2	CLARIDAD EN LA EXPRESIÓN DE LAS IDEAS	0,3	_____
2,3	FLUIDEZ	0,3	_____
2,4	VOCABULARIO CIENTÍFICO	0,3	_____
2,5	HABILIDAD DE SÍNTESIS PARA LA EXPOSICIÓN	0,3	_____
2,6	COHERENCIA EN LA EXPOSICIÓN	0,3	_____
2,7	CALIDAD DE LOS RECURSOS AUDIOVISUALES	0,3	_____
2,8	UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS	0,3	_____
2,9	AJUSTE DE LAS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS	0,3	_____
2,10	DOMINIO DE LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO	0,3	_____
3	<u>OPINIÓN DEL TUTOR</u>	(2 PTOS)	
3,1	ASISTENCIA A LOS ENCUENTROS PLANIFICADOS	0,5	_____
3,2	CUMPLIMIENTO DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS	0,5	_____
3,3	RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA	0,5	_____
3,4	PROFUNDIDAD Y CIENTIFICIDAD DEL PROYECTO	0,5	_____
		SUB TOTAL	_____
		TOTAL	_____

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

\_\_\_\_\_  
MIEMBROS

\_\_\_\_\_  
MIEMBROS

\_\_\_\_\_  
TUTOR



FORMATO PARA EVALUAR LA TESIS DE LA MAESTRÍA

TITULO DEL PROYECTO: \_\_\_\_\_

AUTORES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1	<u>MEMORIA CIENTÍFICA</u>	(5 PTOS)	
1,1	AJUSTE A LA ESTRUCTURA ESTABLECIDA	0,5	_____
1,2	PERTINENCIA Y ACTUALIDAD DEL TEMA	0,5	_____
1,3	NIVEL CIENTÍFICO TEÓRICO	0,5	_____
1,4	METODOLOGÍA INVESTIGATIVA	0,5	_____
1,5	PERTINENCIA DEL PROYECTO	0,5	_____
1,6	VIABILIDAD ECONÓMICA FINANCIERA	0,5	_____
1,7	CONCLUSIONES	0,5	_____
1,8	RECOMENDACIONES	0,5	_____
1,9	BIBLIOGRAFÍA	0,5	_____
1,10	PERTINENCIA DE LOS ANEXOS	0,5	_____
2	<u>DEFENSA ORAL</u>	(3 PTOS)	
2,1	AJUSTE AL TIEMPO	0,3	_____
2,2	CLARIDAD EN LA EXPRESIÓN DE LAS IDEAS	0,3	_____
2,3	FLUIDEZ	0,3	_____
2,4	VOCABULARIO CIENTÍFICO	0,3	_____
2,5	HABILIDAD DE SÍNTESIS PARA LA EXPOSICIÓN	0,3	_____
2,6	COHERENCIA EN LA EXPOSICIÓN	0,3	_____
2,7	CALIDAD DE LOS RECURSOS AUDIOVISUALES	0,3	_____
2,8	UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS	0,3	_____
2,9	AJUSTE DE LAS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS	0,3	_____
2,10	DOMINIO DE LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO	0,3	_____
3	<u>OPINIÓN DEL TUTOR</u>	(2 PTOS)	
3,1	ASISTENCIA A LOS ENCUENTROS PLANIFICADOS	0,5	_____
3,2	CUMPLIMIENTO DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS	0,5	_____
3,3	RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA	0,5	_____
3,4	PROFUNDIDAD Y CIENTIFICIDAD DEL PROYECTO	0,5	_____
		SUB TOTAL	_____
		TOTAL	_____

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

\_\_\_\_\_  
MIEMBROS

\_\_\_\_\_  
MIEMBROS

\_\_\_\_\_  
TUTOR



FORMATO PARA EVALUAR LA TESIS DE LA MAESTRIA

TITULO DEL PROYECTO: \_\_\_\_\_

AUTORES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

<b>1</b>	<b>MEMORIA CIENTÍFICA</b>	<b>(5 PTOS)</b>	
1,1	AJUSTE A LA ESTRUCTURA ESTABLECIDA	0,5	_____
1,2	PERTINENCIA Y ACTUALIDAD DEL TEMA	0,5	_____
1,3	NIVEL CIENTÍFICO TEÓRICO	0,5	_____
1,4	METODOLOGÍA INVESTIGATIVA	0,5	_____
1,5	PERTINENCIA DEL PROYECTO	0,5	_____
1,6	VIABILIDAD ECONÓMICA FINANCIERA	0,5	_____
1,7	CONCLUSIONES	0,5	_____
1,8	RECOMENDACIONES	0,5	_____
1,9	BIBLIOGRAFÍA	0,5	_____
1,10	PERTINENCIA DE LOS ANEXOS	0,5	_____
<b>2</b>	<b>DEFENSA ORAL</b>	<b>(3 PTOS)</b>	
2,1	AJUSTE AL TIEMPO	0,3	_____
2,2	CLARIDAD EN LA EXPRESIÓN DE LAS IDEAS	0,3	_____
2,3	FLUIDEZ	0,3	_____
2,4	VOCABULARIO CIENTÍFICO	0,3	_____
2,5	HABILIDAD DE SÍNTESIS PARA LA EXPOSICIÓN	0,3	_____
2,6	COHERENCIA EN LA EXPOSICIÓN	0,3	_____
2,7	CALIDAD DE LOS RECURSOS AUDIOVISUALES	0,3	_____
2,8	UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS	0,3	_____
2,9	AJUSTE DE LAS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS	0,3	_____
2,10	DOMINIO DE LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO	0,3	_____
<b>3</b>	<b>OPINIÓN DEL TUTOR</b>	<b>(2 PTOS)</b>	
3,1	ASISTENCIA A LOS ENCUENTROS PLANIFICADOS	0,5	_____
3,2	CUMPLIMIENTO DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS	0,5	_____
3,3	RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA	0,5	_____
3,4	PROFUNDIDAD Y CIENTIFICIDAD DEL PROYECTO	0,5	_____
		<b>SUB TOTAL</b>	_____
		<b>TOTAL</b>	_____

\_\_\_\_\_  
 PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

\_\_\_\_\_  
 MIEMBROS

\_\_\_\_\_  
 MIEMBROS

\_\_\_\_\_  
 TUTOR