



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Proyecto de Investigación
previo a la obtención del título
de Ingeniero en Gestión
Empresarial.

Título de proyecto de investigación

**“PROYECTO DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS
DEL CENTRO GERONTOLÓGICO DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2015-2016”**

Autor

Paolo Josue Vargas Contreras

Directora de Proyecto de Investigación

Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé MSc.

Quevedo - Los Ríos - Ecuador

2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO

Yo, Paolo Josue Vargas Contreras, declaro que el trabajo que aquí describo es mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

PAOLO JOSUE VARGAS CONTRERAS

C.I. 050341710-7

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La suscrita Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé M.Sc., Directora del Proyecto de Investigación **CERTIFICO:** Que el egresado PAOLO JOSUE VARGAS CONTRERAS, realizó el Proyecto de Investigación titulado “**PROYECTO DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO GERONTOLÓGICO DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2015-2016**”, Bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé M.Sc.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Campus "Manuel Haz Álvarez"
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CASILLAS
Quevedo: 73

Teléfonos: (593-05) 755203 FAX: (593 -05) 753 300 / 753 303
E-mail: secretariageneral@uteq.edu.ec Quevedo - Los Ríos - Ecuador

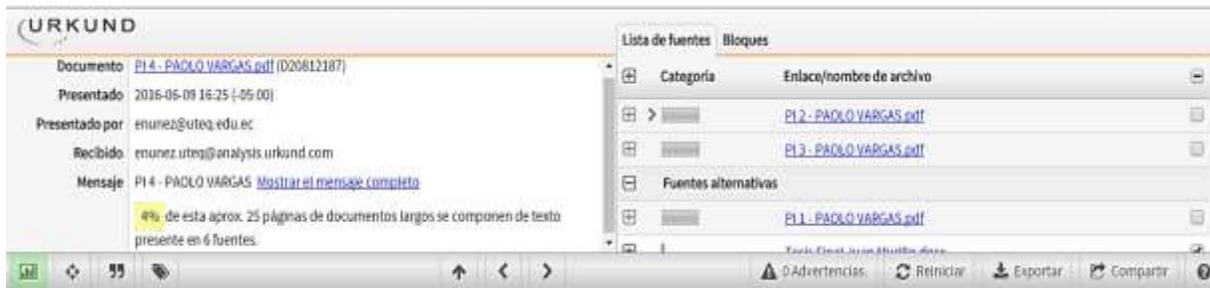
Quevedo, 13 de Junio de 2016.

Ing.

Washington Carreño Rodríguez, M.Sc.

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de Tesis cuyo tema es **“PROYECTO DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO GERONTOLÓGICO, DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2015-2016”** presentado por el señor **VARGAS CONTRERAS PAOLO JOSUÉ**, estudiante de la carrera, toda vez que se ha desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cumple con el requerimiento de análisis de URKUND a un 4% de similitud.



Valido este documento para que el Comité Académico de la carrera siga con los trámites pertinentes, de acuerdo a lo que establece el Reglamento General de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Por su atención deseo significar mis agradecimientos

Cordialmente,

Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé, M.Sc.
DIRECTORA

C/c. Archivo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

**“PROYECTO DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS
DEL CENTRO GERONTOLÓGICO DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2015-2016”**

Presentado al Consejo Académica como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión Empresarial:

Aprobado por:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
Ing. Carlos Torres Segarra, M.Sc

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
Ing. Paola Cedeño Fuentes, M.Sc

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
Ing. Pedro Miranda Ullon, M.Sc

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2016

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por guiar mis pasos, por darme fortaleza, sabiduría y permitirme culminar con éxito una etapa más de mi vida estudiantil.

A mi prestigiosa Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por ser el alma materna que me acogió en sus aulas durante todo este tiempo.

A mi Tutora del Proyecto de Investigación Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé M.Sc, quien asumió el reto de creer en mí en todo momento, sin dudar de mis habilidades.

A mis maestros por compartir sus sabios conocimientos y transmitirme todas sus enseñanzas.

Y mis padres porque me han apoyado siempre en todo momento, a mis compañeros, amigos, que hicieron posible cristalizar este reto.

Sr. Paolo Josue Vargas Contreras

DEDICATORIA

Mi gratitud, está dirigida a Dios por haberme dado la existencia y permitido llegar al final de la carrera.

A mi padre Jose Vargas; a mi adorada madre Juanita Contreras, por su amor y paciencia, dignos ejemplos de superación y entrega, son mis fuerzas para luchar y seguir superándome, son mi fuente de Inspiración de cada día.

Paolo Vargas

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de investigación titulado: **“PROYECTO DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO GERONTOLÓGICO DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2015-2016”** inicia de la necesidad de mejorar el sector productivo de la sociedad, ya que es ineludible la realización de una inversión para mejorar los servicios del centro gerontológico del cantón Valencia, es por esta razón que se realiza un estudio, para verificar si la realización de la inversión es viable o no. El centro gerontológico es una necesidad primordial para la ciudadanía en general especialmente dirigido al adulto mayoría que por medio de este servicio permite que los usuarios se trasladen al centro donde este les brindara ayuda u otras actividades que ellos deseen realizar. En la actualidad el centro gerontológico cuenta con los siguientes servicios como: bailoterapia, la hidroterapia que a veces se practica en las piscinas públicas del polideportivo del cantón Valencia, así como a su vez ellos realizan manualidades, escuchan música para relajarse, también se fomenta el servicio en la atención médica, la alimentación balanceada que les permita mejorar su ritmo alimenticio. Y a su vez también reciben charlas semanales acerca de su desarrollo socio afectivo que les ayuda a desenvolverse en el medio social y familiar, mediante un análisis FODA las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para contrarrestarlas o disminuirlas, mediante la matriz estratégica donde se puede conocer las estrategias, objetivos y metas que pueden llevar a cabo para beneficio del centro gerontológico del cantón Valencia. Esta investigación no solo se realizó con la finalidad de dar a conocer los procesos que conllevan a la realización de un plan de inversión, sino también para que muchas entidades conozcan que mediante este estudio se puede mejorar el sector productivo, fortaleciendo a muchos otros cantones que no cuentan con la remodelación de sus servicios y desarrollan sus actividades de forma empíricamente, basándose en los recursos que se tenga al alcance, según con los objetivos generales de la investigación, Análisis Situacional; Misión, Visión, Objetivos y Políticas, Presupuesto, la inversión es de **\$9938,50** los cuales serían financiados por el Municipio del Cantón Valencia; El estudio financiero es el que amerita profundo estudio de costos y gastos que estarán inmersos en la realización para mejorar el servicio del centro gerontológico del cantón Valencia.

Palabras claves: Centro Gerontológico - Inversión - Mejoramiento - Servicios

ABSTRACT AND KEYWORDS

This research study entitled "INVESTMENT PROJECT FOR IMPROVING SERVICES CENTER GERONTOLOGICAL CANTON VALENCIA, YEAR 2015-2016" starts from the need to improve the productive sector of society, as it is unavoidable making a investment to improve services geriatric center of Valencia canton, is for this reason that a study is carried out to verify the realization of the investment is viable or not. The geriatric center is a primary need for citizenship generally directed especially to the elderly and that through this service allows users to move to the center where they will provide help or other activities they wish to perform. At present the geriatric center has the following services: I dance therapy, hydrotherapy sometimes practiced in public pools sports Canton Valencia, and they in turn made crafts, agriculture, listen to music to relax, too the service is promoted in health care, a balanced diet that allows them to improve your eating pace. And in turn also receive weekly talks about his emotional partner who helps them develop social and family environment through a SWOT analysis development strengths, weaknesses, opportunities and threats, to counteract or diminish through strategic matrix where you can learn about the strategies, objectives and goals that can be performed for the benefit of the geriatric center of the canton Valencia. It is investigation not only was realized by the purpose of announcing the processes that with lead to the accomplishment of an investment plan, but also in order that many entities know that by means of this study it is possible to improve the productive sector, strengthening to many other cantons that do not possess the remodeling of his services and develop his activities of form empirically, being based on the resources that are had to the scope, as with the general aims of the investigation, Situational Analysis; Mission, Vision, Aims and Policies, Budget, the investment is of **9938,50** \$ which would be financed by the Municipality of the Canton Valencia; The financial study is the one that deserves deep study of costs and expenses that will be immersed in the performance to better serve the geriatric center of the canton Valencia.

Keywords: Gerontology Centre - Investment – Improvement - Services

TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO	Pág
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO.....	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
CERTIFICACION DEL URKUNDS.....	iv
CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT AND KEYWORDS.....	ix
TABLA DE CONTENIDO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvi
CÓDIGO DE DUBLIN.....	xviii
Introducción.....	xix
CAPÍTULO I CONTEXUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Problema de investigación.....	2
1.1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.2. Diagnóstico.....	3
1.1.3. Pronóstico.....	4
1.1.4. Formulación del problema.....	4
1.1.5. Sistematización del problema.....	4
1.2. Justificación.....	5
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.1. Marco conceptual.....	8
2.1.1. Inversión.....	8
2.1.2. Plan de Inversión.....	8
2.1.3. Servicio.....	8
2.1.4. Centro Gerontológico.....	9

2.1.5. Situación actual.....	9
2.1.6. Calidad.	9
2.1.7. Adulto mayor.	10
2.1.8. Causas.	10
2.1.9. Consecuencias.....	10
2.1.10. Presupuesto.....	11
2.2. Marco referencial.	11
2.2.1. Atención al cliente.	11
2.2.2. Características de un servicio de calidad.....	11
2.2.3. Plan de Inversiones.	12
2.2.3.1. Terrenos.....	14
2.2.3.2. Edificaciones.....	14
2.2.3.3. Construcciones.....	14
2.2.3.4. Instalaciones.	15
2.2.3.5. Maquinaria.....	15
2.2.3.6. Herramientas.....	16
2.2.4. Plan de inversión.....	16
2.2.5. Gastos amortizables.	17
2.2.5.1. Activo circulante.....	18
2.2.5.2. Pasivo circulante.....	18
2.2.6. Objetivos.	18
2.2.7. FODA.....	19
2.2.7.1. Fortalezas.....	19
2.2.7.2. Oportunidades.....	19
2.2.7.3. Debilidades.....	20
2.2.7.4. Amenazas.	20
2.2.8. Teoría de la organización y estructuras organizacionales.	20
2.2.8.1. Organización.....	21
2.2.9. El Entorno organizacional en la Dirección Estratégica.....	21
2.2.10. Gerontología.....	22
2.2.11. Servicios.....	23
2.2.11.1. Manualidades.....	23
2.2.11.2. Bailoterapia.....	23

2.2.11.3. Atención médica	23
2.2.11.4. Transporte.....	24
2.2.11.5. Hidroterapia.....	24
2.2.11.6. Alimentación.....	24
2.2.12. Constitución de la República del Ecuador.....	24
2.2.13. Módulo del Buen Vivir para el Adulto Mayor.....	25
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.1. Localización.....	28
3.2. Tipo de investigación	29
3.3. Métodos de la investigación	29
3.4. Fuentes de recopilación de información.....	30
3.5. Diseño de la investigación.....	31
3.6. Instrumentos de la investigación.....	31
3.7. Tratamientos de datos.....	32
3.8. Recursos humanos y materiales.....	32
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1. Resultados.....	35
4.1.1. Tabulación, análisis e interpretación en la Encuesta aplicada a los adultos mayores.....	35
4.1.2. Tabulación, análisis e interpretación en la Encuesta aplicada a los empleados.....	47
4.2. Discusión.....	65
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
5.1. Conclusiones.....	67
5.2. Recomendaciones.....	68
CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA	69
6.1. Bibliografía.....	70
6.2. Linkografía.....	72
CAPÍTULO VII ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas	Pág.
1. Frecuencia de asistencia de los adultos mayores al centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	35
2. Valor a los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	36
3. Frecuencia de charlasmotivacionales dentro del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	37
4. Aspectos a considerar de los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	38
5. Cualidades de las personas que atienden en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	39
6. Tipos de enfermedades que padecen los adultos mayores del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	40
7. Opiniones de mejoras en el servicio de manualidades que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	41
8. Opiniones de mejoras en el servicio de bailoterapia que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	42
9. Opiniones de mejoras en el servicio de hidroterapia que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	43
10. Opiniones de mejoras en el servicio de atención medica que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	44
11. Opiniones de mejoras en el servicio de alimentación que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	45
12. Opiniones de mejoras en el servicio de transporte que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	46
13. Tiempo que labora en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	47
14. Realización de Análisis FODA en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	48
15. Necesidad de mejorar los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, Año 2015-2016.....	49
16. Aspectos a considerar para mejorar los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	50
17. Capacitación recibida dentro del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	51
18. Atención médica adecuada para el adulto mayor en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	52

19. Valor del adulto mayor dentro del centro gerontológico del Cantón Valencia, año
2015-2016.....53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras	Pág.
1. Localización del Centro Gerontológico del Cantón Valencia.....	28
2. Frecuencia de asistencia de los adultos mayores al centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	35
3. Valor a los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	36
4. Frecuencia de charlas motivacionales dentro del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	37
5. Aspectos a considerar de los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	38
6. Cualidades de las personas que atienden en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	39
7. Tipos de enfermedades que padecen los adultos mayores del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	40
8. Opiniones de mejoras en el servicio de manualidades que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	41
9. Opiniones de mejoras en el servicio de bailoterapia que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	42
10. Opiniones de mejoras en el servicio de hidroterapia que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	43
11. Opiniones de mejoras en el servicio de atención médica que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	44
12. Opiniones de mejoras en el servicio de alimentación que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	45
13. Opiniones de mejoras en el servicio de transporte que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	46
14. Tiempo que labora en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	47
15. Realización de Análisis FODA en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	48
16. Necesidad de mejorar los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, Año 2015-2016.....	49
17. Aspectos a considerar para mejorar los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	50
18. Capacitación recibida dentro del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	51

19. Atención médica adecuada para el adulto mayor en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	52
20. Valor del adulto mayor dentro del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.....	53

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Pág.
1 FODA.....	58

2	Matriz FODAcruzada	59
3	Presupuesto.....	63
4	Capacitación al personal.....	64
5	Equipamiento médico.....	81
6	Muebles y enseres.....	81
7	Utensilios de cocina.....	82
8	Materiales para manualidades.....	82
9	Inversión.....	83

CÓDIGO DE DUBLIN

Título	“PROYECTO DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO GERONTOLÓGICO DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2015-2016”
Autor	Paolo Josue Vargas Contreras
Palabras claves	Centro Gerontológico, Inversión, Mejoramiento, Servicios
Fecha de Publicación	Enero 2016
Editorial	Quevedo, 2016
Resumen	<p>La presente investigación se realizó en el cantón Valencia, Provincia de Los Ríos, el objetivo de la misma consistió la realización de un plan de inversión, dirigida específicamente a mejorar los servicios del centro gerontológico del cantón Valencia.</p> <p>This research was conducted in the canton Valencia, Los Rios Province, the purpose of it was to carry out an investment plan, aimed specifically at improving the services of the geriatric center of Valencia Canton.</p>
Descripción	106 Hojas , dimension A4
URI	(En blanco hasta que se disponga los repositorios)

Introducción

En la actualidad el tema del adulto mayor vuelve a cobrar importancia y se presenta como la temática emergente de mayor relevancia en los últimos años, debido al notable y paulatino incremento del número de personas mayores en el país. En el Ecuador donde, según resultados del último censo, existe un número importante de adultos mayores, esta población representa en un 7,8% del total de habitantes.

El MIES (Ministerio de inclusión Económica y Social) y su administración, mantiene centros gerontológicos en varias provincias del Ecuador, sin excluirse Los Ríos, y que brindan atención a adultos mayores, brindándoles afecto, calidad y calidez. Estas instituciones para adultos mayores, brindan la facilidad de atención, ofreciendo horarios cómodos tanto en la tarde, mañana y noche, y las mismas desarrollan actividades de distracción, educativas, culturales, deportivas, brindando la oportunidad de orfanato a los adultos que se encuentran desamparados y solos.

El centro gerontológico del cantón Valencia tiene ya muchos años brindando este servicio al adulto mayor, con una atención de 8 horas al día. Teniendo en cuenta la generación de espacios de actividades del centro y participación cultural del cantón, es así como se fortalecerá la cultura local, y el bienestar de las familias, y de las localidades donde se desarrolla.

Con este proyecto investigativo surge la necesidad de la elaboración de un plan de inversión, destinado a mejorar los servicios del centro gerontológico del cantón Valencia, de tal manera que permita tomar decisiones a la parte administrativa del mismo, e incorporar nuevas metas que permitan cumplir con las expectativas de las personas (adulto mayor).

El problema del centro es que ya debido a los años que tienen brindando los servicios de gerontología no se han tratado de mejorar sino más bien ha desmejorado, lo cual ha incidido en la calidad del mismo.

Este proyecto de investigación está estructurado por capítulos:

Capítulo I está estructurada por la parte del marco contextual de la investigación, el mismo que con lleva a la realización del problema de la investigación y la sistematización del mismo, también se formulan los objetivos y finalmente la justificación de la investigación.

Capítulo II está constituido por toda la temática de la investigación abordando los diversos temas y subtemas sobre el objeto de estudio.

Capítulo III constituye la parte metodológica de la investigación la misma que se utiliza para tener como referencia la aplicación de los diversos métodos y técnica en el desarrollo de la investigación.

Capítulo IV está desarrollado por el análisis e interpretación de los resultados mediante la encuesta y la revista realizada a las personas del centro gerontológico del Cantón Valencia.

Capítulo V se encuentra las conclusiones y recomendaciones la misma que se realizó en base a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, y a su vez se planteó sugerencias orientadas a mejorar los servicios del centro gerontológico del Cantón Valencia.

Capítulo VI se presenta la bibliografía.

Capítulo VII anexos.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación.

1.1.1. Planteamiento del problema.

La situación actual del centro gerontológico del cantón Valencia, presenta diversas deficiencias en la parte de servicios, dada la escasa inversión en los mismos para mejorar las actividades en el centro.

Es por eso que se requiere de un plan de mejoramiento encargado de visualizar el servicio que se ofrece en el centro gerontológico con el fin de suplir las necesidades de los clientes. El plan de inversión sería el encargado de corregir anomalías presentadas, de manera eficiente y eficaz para el mejoramiento del servicio, disminuir los márgenes de errores y aumentar la adaptación al cambio, incrementando la satisfacción del adulto mayor.

En la actualidad ha aumentado en el panorama demográfico a nivel mundial el envejecimiento poblacional, esto explica más demanda hacia estos sectores, por lo tanto a partir de esta problemática se identifican las siguientes causas y efectos.

CAUSAS

- Insuficiente aporte de recursos por parte del GAD municipal
- Falta de autogestión de recursos
- Falta de planificación de los recursos disponibles para mejorar los servicios del Centro Gerontológico.

EFFECTOS

- Escasa inversión para mejorar las condiciones del Centro Gerontológico y los servicios que ofrece al adulto mayor.
- Limitación en planificación presupuestaria.
- Escasa disponibilidad de recursos para cumplir con las obligaciones adquiridas.

- Pérdida de la calidad de los servicios que reciben los adultos mayores del Centro Gerontológico del Cantón Valencia.

1.1.2. Diagnóstico.

La interrelación de los aspectos anteriormente expuestos determinan el nivel de inversión bajo en el Centro Gerontológico, la usencia de servicios disminuye el bienestar del adulto mayor, limita el acceso a que más personas puedan visitar el centro, sin embargo si se llegase a mejorar los servicios, que es de fundamental importancia, podría traer como resultado la ampliación de actividades diarias a beneficio de los usuarios del centro con una perspectiva social mayor, logrando que el adulto se sienta como en su hogar, lleno de atenciones y comodidades.

La disponibilidad de los recursos generaría que existan servicios especializados para integrar al adulto mayor que requiere de atención por su condición vulnerable, el problema radica en que no existe un plan de inversión establecido para la base presupuestaria de los servicios que actualmente brinda el Centro Gerontológico a la comunidad del Cantón Valencia.

Al mejorar los servicios se incrementaría la calidad de vida del adulto mayor, se promovería la autonomía personal y sobre todo se lograría la permanencia del adulto mayor en el centro gerontológico, ya que muchas veces debido a que las personas no se sienten como en su entorno habitual tienden a desertar del centro de manera definitiva.

Como consecuencia esto afectaría en la integración del adulto mayor en lo familiar, comunitario y social dejando en segundo plano lo que establecen los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV). Sin embargo la realización del presente plan de inversión se contempla la idea de mejorar los servicios dirigidos al adulto mayor, satisfacer sus necesidades y expectativas ofreciendo una oportunidad de vida en condiciones adecuadas y mejoradas.

1.1.3. Pronóstico.

La falta de un plan de inversión no permitirá mejorar los servicios que oferta el Centro Gerontológico del Cantón Valencia a los adultos mayores del sector; y pone en riesgo su permanencia.

La implementación de un Plan de inversión permitirá gestionar e incorporar los recursos necesarios para mejorar los servicios que oferta el Centro Gerontológico del Cantón Valencia a los adultos mayores del sector.

1.1.4. Formulación del problema.

¿De qué manera contribuirá la realización de un proyecto de inversión para el mejoramiento de los servicios del centro gerontológico del cantón Valencia, año 2015-2016?

1.1.5. Sistematización del problema.

¿Cuál es la situación actual del centro gerontológico de Valencia, con respecto al servicio que brinda a los adultos mayores?

¿Cuáles serían las mejoras en los servicios del Centro Gerontológico del Cantón Valencia con la implementación del plan de inversión?

¿Cuál sería el presupuesto que requiere el centro gerontológico del cantón Valencia, para el mejoramiento de sus servicios?

1.2. Justificación.

El presente trabajo investigativo se encuentra establecido en una investigación documental y de campo ya que abarcó el medio por el cual se realizó el plan de inversión para el mejoramiento de los servicios en el centro gerontológico del cantón Valencia, analizando cada uno de los puntos importante a considerar como, la realización de un presupuesto de tal manera que contribuya al logro de las metas propuestas por el centro gerontológico del cantón Valencia.

La investigación realizada beneficiará directamente a las personas (adultos mayores) del cantón Valencia el mismo que ayudará de forma positiva para contemplar la ampliación de los servicios garantizando la concurrencia al Centro Gerontológico del adulto mayor a través de la accesibilidad y disponibilidad de los recursos necesarios.

Es así que mediante esta investigación se realiza un estudio o análisis de la situación actual, para indagar acerca de lo que está atravesando el centro gerontológico del cantón Valencia, en sí para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que enfrenta el mismo, para constituir la matriz estratégica que con lleve al establecimiento de estrategias, objetivos y metas.

Para la realización del proyecto de inversión del centro gerontológico se detalla la información necesaria de costos y gastos, haciendo uso de todos los implementos que se requiere para mejorar y ampliar los servicios.

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo General.

Realizar un plan de inversión para el mejoramiento de los servicios del centro gerontológico del cantón Valencia, año 2015-2016.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Efectuar un análisis de la situación actual tomando en cuenta la calidad del servicio que se brinda a los adultos mayores en el Centro Gerontológico del Cantón Valencia.
- Definir las mejoras en los servicios del CentroGerontológico del Cantón Valencia con la implementación del plan de inversión.
- Elaborar un presupuesto para el mejoramiento de los servicios del Centro Gerontológico del Cantón Valencia.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual.

2.1.1. Inversión.

La inversión es la colocación de capital renunciando a unas satisfacciones inmediatas para obtener beneficios futuros.

La inversión es el acto económico que consiste en renunciar al capital para utilizarlo en un proceso productivo de una empresa con la finalidad de incrementarlos y obtener beneficios futuros(COROMINASSUBIAS, 2011).

2.1.2. Plan de Inversión.

El Plan de Inversiones es un modelo sistemático, los cuales indica pasos a seguir, con el objetivo de guiar nuestras inversiones, hacia un camino más seguro(CHAVARRIA, 2012).

El plan de inversiones es utilizado para reducir riesgos a la hora de invertir. Quienes no tienen un plan bien desarrollado tendrá muchas probabilidades de fracasar a la hora de invertir su dinero(LA ENCICLOPEDIA DE LAS INVERSIONES, 2011).

El plan de inversión siempre debe tener estudios técnicos, económicos- financieros, cuya profundidad y alcance para que funcione con el monto de la inversión.

2.1.3. Servicio.

El servicio es un medio por el cual ayudamos a otra persona en un lugar determinado (COUSO, 2010).

Servicio proviene del latín *servitium*, el mismo hace referencia a la acción servir(CONCEPTO DE SERVICIOS, 2015).

2.1.4. Centro Gerontológico.

La gerontología es una disciplina científica que estudia el envejecimiento, la vejez y al adulto mayor bajo la perspectiva biológica, psicológica y social. Entre sus objetivos más importantes destacan: a) la promoción y fomento de un estilo saludable de vida para un envejecimiento activo; b) prevención de daños a la salud; c) estudio de procesos intergeneracionales y familia; d) implementación de estrategias de intervención; e) garantizar la calidad y accesibilidad a los servicios de salud gerontológicos; f) implementación de estrategias de cambio en seguridad social y políticas públicas (UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA, 2012).

Centro gerontológico es el encargado de cuidar todas las personas adultas mayores y para orientar a las familias cuidadoras (RODRIGUEZ T. M., 2010).

2.1.5. Situación actual.

Se analiza la actuación de las empresas enmarcadas en sectores totalmente diferentes al nuestro, con la ayuda del personal propio o con la de un consultor externo (GONZALEZ J. A., 2009).

2.1.6. Calidad.

La calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos (DICCIONARIO DE CONTABILIDAD DE ECONOMIA, 2008).

La calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas (FLEITMAN J. , 2010).

2.1.7. Adulto mayor.

El adulto mayor es un constructo reciente joven que nació hace aproximadamente una década.

Un adulto mayor es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona. Porque es precisamente durante esta fase que el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando. Generalmente se califica de adulto mayor a aquellas personas que superan los 70 años de edad(DICCIONARIO DE CONTABILIDAD DE ECONOMIA, 2008).

2.1.8. Causas.

Se entiende por causas a los fundamentos o el comienzo de una situación determinada. La causa es la primera instancia a partir de la cual se desarrollan eventos o situaciones específicas que son una consecuencia necesaria de aquella y que por lo tanto pueden ser completamente diferentes a las que resulten de la presencia de otras causas o de las mismas pero en un contexto distinto (DICCIONARIO DE CONTABILIDAD, 2010).

2.1.9. Consecuencias.

Se puede definir como consecuencia al resultado lógico de la ejecución de una acción entre dos factores o fenómenos. Es fácil definir un ejemplo: Si vas a la Iglesia, de seguro faltarás a la cena de tu mejor amigo(DICCIONARIO DE CONTABILIDAD DE ECONOMIA, 2008).

2.1.10. Presupuesto.

El presupuesto es la estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado. También dice que el presupuesto es una expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un periodo, con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlos(BURBANO, 2013).

El presupuesto por lo general corresponde, al desarrollo de una planificación que se expresa en condiciones monetarias y financieras, a fin de conocer de manera anticipada los recursos económicos necesarios para que la empresa puede cumplir con sus actividades y objetivos propuestos en determinado periodo por la gerencia (GONZÁLEZ, 2012).

2.2.Marco referencial.

2.2.1. Atención al cliente.

Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (BLANCO, 2011).

2.2.2. Características de un servicio de calidad.

Las principales distinciones y características de un adecuado servicio de calidad, para el cumplimiento de las metas propuestas son:

- Es fundamental el cumplimiento de objetivos
- El servicio siempre debe estar dirigido al producto establecido

- El uso debe ser correcto y direccionado
- Siempre debe satisfacer las necesidades del consumidor final
- El servicio de calidad es medible y debe proporcionar resultados extraordinarios

Dentro del manual de funciones, se deben establecer funciones y características dirigidas y específicas, que deben ser cumplidas por el personal que labora en la institución, en especial el personal que está a cargo del servicio y atención al cliente, entre estas tenemos:

- Establecer: Valores de honestidad, para que los empleados puedan comprometerse con los fines de la empresa.
- Propuestas: Generar respuestas a los problemas que se planteen, tener iniciativa para desarrollar ideas que resuelvan diferentes situaciones.
- Deseos: de tener un mejor porvenir, crecer en conjunto con la organización, es decir tener ansias de superación y desarrollo personal.
- Autocontrol: Mantener la calma ante situaciones complicadas, manejar problemas de la vida y organización de manera correcaat, manteniendo siempre el control.
- Aptitud y Disposición (BOISIER, 2014).

2.2.3. Plan de Inversiones.

Es importante mencionar que para la subsistencia de un plan de inversión, es necesario analizar la situación actual del mercado, además de la ubicación de la planta, siendo estos indicadores vitales para la sobrevivencia y que condicionaran el rumbo de éxito o fracaso de la institución, además de su desarrollo.

Son muy raros los casos en los que se considera con poca importancia a la ubicación, tomándose muy en cuenta las características espéciales del producto, además del valor agregado, producción, en el caso que sea un servicio, es vital mencionar hacia quien va

dirigido, además de las características tecnológicas de la planta, tornado a la ubicación como un problema importante.

Existen también condiciones de gestión u operativas (Administrativas), que condicionan la ubicación de empresa y la planta, estas mismas pueden ser sus activos fijos, infraestructura, y el micro y macro entorno.

Los principales factores que influyen en la ubicación de la empresa son los siguientes:

- Cercanía a los nichos o segmentos de mercado.
- Buen abastecimiento de insumos y materiales.
- Logística y suministro de inventarios.
- Obreros capacitados y mano de obra con actitudes.
- Acceso a la Comunicación tanto interna como externa.
- Adecuado equipamiento en la zona.
- Acceso a suministros por parte de empresas cercanas.
- Anticiparse a posibles variaciones en la capacidad instalada (Ampliación de la planta).

Una vez que se haya determinado la ubicación adecuada de la planta, es decir su localización, mercado objetivo y plaza, es necesario desarrollar las características de los activos fijos e infraestructura necesaria para el funcionamiento óptimo de sus actividades.

Por lo general las empresas, siempre desarrollan varias opciones de inversión con funciones y características diversas, por lo que es imprescindible desarrollar un estudio de factibilidad en donde se especifique las características del mercado, técnicas, económicas y organizacionales, costos de adquisición y costos de producción, precio, oferta y demanda.

Una de las decisiones fundamentales a desarrollarse en esta sección es la determinación de que si los bienes activos serán comprados nuevos, o seminuevos (Usados). Además se debe determinar si los mismos serán adquiridos con crédito directo o financiamiento de banca, considerando ciertos factores tales como el precio, y el uso o abuso a los que serán destinados.

Otro aspecto que se debe considerar como importante, es si es necesario comprar o alquilar lo correspondiente a los activos fijos o infraestructura. Este tipo de decisiones tiene incidencia financiera o económica, afectando temas de contribuciones de impuesto y fiscalización. Tener en cuenta que se debe realizar un análisis estratégico para optar por tener los bienes activos o simplemente tener el derecho de usarlos a cambio de valores monetarios o arrendatarios(UNIVERSIA, 2012).

Los activos que pueden ser nuevos, usados o alquilados y su estructura formativa es la siguiente:

2.2.3.1. Terrenos.

Son todos los predios o lotes que dispone la compañía y que le pertenecen(CHARLES T. HORNGREN, 2010).

2.2.3.2. Edificaciones.

Corresponden a estructuras construidas con materiales sólidos, los mismos que tienen la finalidad de acoger personas, desarrollar viviendas, además de generar actividades económicas y financieras que van desde el comercio y servicio(CHARLES T. HORNGREN, 2010).

2.2.3.3. Construcciones.

Construcción es el proceso de armado de cualquier cosa, desde cosas consideradas más básicas como ser una casa, edificios, hasta algo más grandilocuente como es el caso de un rascacielos, un camino y hasta un puente(CASTELLS, 2012).

2.2.3.4. Instalaciones.

Al hablar de instalación se refiere a una estructura que puede variar en tamaño y que es dispuesta de manera particular para cumplir un objetivo específico(DICCIONARIO DE CONTABILIDAD DE ECONOMIA, 2008).

- Instalaciones y conexiones eléctricas.
- Aire acondicionado y climatización. Calefacción y gas licuado de petróleo.
- Instalación de tuberías de agua y desechos residuales.
- Sistema de seguridad ocupacional e higiene.
- Instalación de sistema de alarmas y control parental.
- Instalaciones internas de cualquier tipo (Alarmas, Incendios; etc.) (UNIVERSIA, 2012).

2.2.3.5. Maquinaria.

Conjunto de piezas que componen un todo para el funcionamiento de un aparato:

- Maquinaria de funcionamiento y capacidad instalada.
- Útiles de oficina y herramientas técnicas.
- Grúas y transporte interno.
- Equipos de oficina y mobiliaria.
- Tecnologías de telecomunicación e información.
- Equipos de transporte y logística.
- Otras maquinarias de planta (CHARLES T. HORNGREN, 2010).

2.2.3.6. Herramientas.

Instrumento que permite realizar varios trabajos. Estos objetos fueron diseñados para facilitar la realización de una tarea mecánica que requiere del uso de una cierta fuerza (GONZALEZ E. R., 2001).

2.2.4. Plan de inversión.

Un plan de inversión es fundamental para que las empresas y organizaciones puedan crecer, además es fundamental para que proporcione recursos económicos al gobierno, a través de los tributos, este es una de las tantas formas que permite el desarrollo económico y mejora aspectos de la población, tales como: Educación, vivienda, planeamiento urbano, salud, inclusión económica, mejorando la calidad de vida de la sociedad.

Toda institución con fines económicos, busca entre sus objetivos estratégicos crecer a través del tiempo, existe cierto tipo de negocio que da un giro acelerado, otros en contraste con la sociedad, otros se estancan, y ciertos crecen en relación al tiempo que pasa.

Generalmente la sociedad influye en el sostenimiento o desaparición de una empresa u organización, ya que al igual que la tecnología, han establecido indicadores, estándares o parámetros que incide directamente en la perduración de unas en relación a otras (HIDALGO, 2010).

2.2.4.1. Proyecto de inversión.

Un proyecto de inversión lo podemos describir como “un plan al que si se le asigna un determinado monto de capital y se le proporcionan insumos de varios tipos, podrá producir un bien o servicio útil a la sociedad (CASTELLS, 2012).

2.2.4.2. Características del plan de inversión.

- a. Se dan hacia el futuro.- Lo cual implica la necesidad de hacer pronóstico de comportamiento del ambiente comercial, técnico, económico, financiero, humano, social y del sector productivo en el cual la organización y el proyecto van a desenvolverse. Pero como el futuro sigue siendo algo que no se conoce con certeza, surge de aquí la característica de toda inversión: el riesgo.

- b. Se dan en ambiente o escenarios económicos que cambia notablemente.
Aspectos como: modelos de desarrollo y proteccionistas, políticas gubernamentales, tratados de libre comercio, infraestructura, tienen un gran efecto en todo análisis de inversiones.
Esto obliga a realizar dicho análisis sobre el concepto de ambientes dinámicos y a evaluarlo en función de escenarios que el analista debe coincidir.

- c. Se plantea en general a largo plazo.- Lo cual refuerza la significación de los dos puntos anteriores.

- d. Sus efectos son muy duraderos y prácticamente irreversible.- Ya que en la mayoría de los casos la única alternativa para un mal proyecto de inversión es reconocer la pérdida y empezar de nuevo la búsqueda de soluciones al problema original (CASTELLS, 2012).

2.2.5. Gastos amortizables.

Este tipo de gastos amortizables, son los que la empresa incurre hasta antes del inicio de sus funciones. Entre los más importantes tenemos los de constitución. Estos mismos están a expensas de ser amortizables de manera anual (UNIVERSIA, 2012).

2.2.5.1. Activo circulante.

Es un bien o derecho líquido o que puede convertirse en líquido en menos de un año; Es decir, es el dinero que una empresa tiene más o menos disponible para usar en cualquier momento (el dinero que tiene en las cajas y bancos, las existencias, las deudas de los clientes).

- Cuentas por cobrar.
- Activo corriente de caja y banco.
- Inventario de materia prima y productos.
- Productos elaborados o semielaborados.
- Productos terminados.
- Inversiones por lo general a corto plazo (ARANA, 2014).

2.2.5.2. Pasivo circulante.

Este tipo de pasivos, son las obligaciones corrientes que la empresa debe cancelar o desembolsar al corto plazo, que puede ir desde meses hasta un lapso menor a un año.

- Proveedores
- Deudas u obligaciones a corto plazo.
- Anticipos a clientes.
- Documentos a corto plazo (letras de cambio, títulos de crédito).
- Impuestos (SUAREZ, 2010).

2.2.6. Objetivos.

Objetivo es el señalamiento que guía el desarrollo de la investigación, con un propósito de alcanzar su meta trazada (SORIANO, 2012).

El estudio de los objetivos de una empresa y el grado de su cumplimiento es indispensable para los resultados de la evaluación integral.

- Los objetivos a corto y media plazo de la empresa

- La vigencia
- La compatibilidad con la estructuración orgánica, los programas y recursos
- La formalización y documentación
- El conocimiento por parte de todos los empleados
- La forma y grado de su cumplimiento
- La forma de cuantificarlos (si es posible)(FLEITMAN, 2010).

2.2.7. FODA.

El análisis FODA, es una herramienta gerencial que permite la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de entorno en el que la empresa desarrolla su actividad, con la finalidad de conocer claramente el micro y macro entorno, a fin de usar a su favor las ventajas internas para enfrentar los desafíos que presenta el mercado y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

Corresponde a la herramienta para pre visionar y diagnosticar la situación actual de la organización, a fin de conocer las oportunidades, amenazas, fortaleza y debilidades de la empresa(FLEITMAN, 2010).

2.2.7.1. Fortalezas.

Son elementos internos de la organización, son componentes positivos que posee la empresa para enfrentar obstáculos, para la consecución de los objetivos y metas estratégicas(FLEITMAN, 2010).

2.2.7.2. Oportunidades.

Son las características positivas externas, de lo que por su naturaleza se infiere que se puede sacar buenos resultados (BLOGSPOT.COM, 2010).

Son los elementos externos que la empresa provisiona y percibe que pueden ser aprovechados para la consecución de sus objetivos, pueden variar desde una idea de negocio, hasta ventajas competitivas(FLEITMAN, 2010).

2.2.7.3. Debilidades.

Son factores internos que están por mejorar o que nos afectan (BLOGSPOT.COM, 2010).

Se puede considerar como debilidades a los elementos, procedimientos, sistemas que los propios miembros de la organización, los perciben como falencias, convirtiéndose en obstáculos principalmente para la consecución de las metas y el adecuado funcionamiento de la organización(FLEITMAN, 2010).

2.2.7.4. Amenazas.

Factores externos que perjudican lo que se está analizando (BLOGSPOT.COM, 2010).

Corresponden a elementos externos a la organización, y que puede incidir negativamente en la actividad de la empresa y que pueden ser desde financieros hasta políticos, ambientales, y tecnológicos. (FLEITMAN, 2010).

2.2.8. Teoría de la organización y estructuras organizacionales.

“Las organizaciones son creadas para producir alguna cosa: servicio o producto. Por lo tanto, utilizan la energía humana y la no humana para transformar materias primas en productos o servicios”(VALDÉZ, 2010).

2.2.8.1. Organización.

Ante todo, se caracterizan por situar a las personas en un sitio importante, garantizando una constante evolución en cuanto al aprendizaje y el incremento de los conocimientos para la toma de acciones rápidas ante los cambios.

La adquisición de conocimientos en estas organizaciones no se basa en los adquiridos por determinadas personas por importantes que estas sean dentro del proceso, sino es un movimiento en toda la organización y una cultura en todos sus integrantes que permite que todos lo adquieran y que se renueve y se desarrolle constantemente.

Sobre la base de lo planteado, una cita de Alhama Belamaric, R. (2005). Dimensión social de la empresa. (Pág. 105) que expresa: “Se identifica una organización en aprendizaje cuando en ella se comparte e identifica el conocimiento, de tal manera que todos sus integrantes, sin excepción, lo pueden aprovechar para responder a los cambios. Con una actitud y estilo abiertos al cambio, se orienta a una visión estratégica e innovación comunes a todos” (VALDÉZ, 2010).

2.2.9. El Entorno organizacional en la Dirección Estratégica.

Al hablar del entorno organizacional, se refiere a todo aquello que se encuentra fuera de la organización, las empresas deben su éxito, en la medida que se relacionan con el mismo, es por esto, que en este capítulo se considera importante analizar el entorno y como este debe tomarse en cuenta dentro de la dirección estratégica, debido a que la estrategia está en constante relación con la empresa y el entorno.

El entorno como “Todos aquellos elementos que existen fuera de las fronteras de la organización y que tiene el potencial de afectarla total o parcial”, en tal sentido, los resultados de las empresas, instituciones y/o organizaciones depende de factores exógenos que van a emanar oportunidades o amenazas, y es a través de la dirección

estratégica donde se estudian las misma, para conocerlas y utilizarlas, con el fin de diseñar los objetivos(VALDÉZ, 2010).

En la historia se habló de cómo los hechos históricos acaecidos en el mundo influyeron en el accionar de las empresas, esto no es más que la influencia del entorno sobre la organización, un ambiente que ha demostrado ser dinámico, complejo y cambiante, generando con ello un clima de incertidumbre a las personas que dirigen la empresa (LLANES, 2008).

2.2.10. Gerontología.

La gerontología es la que se encarga de estudiar los aspectos que corresponden al adulto mayor, además de los elementos y fenómenos que la afectan. Mantiene como objetivos principales mantener sanos a los adultos mayores, libres de enfermedades, alargar la vida y su calidad.

En comparación con la geriatría se ocupa esencialmente de las enfermedades de los adultos mayores, mientras tanto la gerontología se centra en los aspectos de la calidad de vida, salud y su promoción.

Otro aspecto a considerar a la edad adulta es, es que muchos de ellos se encuentran en estado de soledad, lejos de sus familiares, o de su esposa o esposo. Un claro ejemplo de aquello, es cuando la persona de edad mayo, se queda completamente sólo, debido a que su conviviente de toda la vida murió, la gerontología debe estar pendiente de este factor y proporcionar soluciones a esta problemática.

Así es como varias ramas del saber y la ciencia, se reúnen para colaborar con la gerontología en la búsqueda de soluciones para mejorar la salud mental de los adultos mayores, asía como para desarrollar teorías de bienestar.

El término gerontología proviene del griego y está formado por la palabra Geron(que significa viejo) y logia (conocimiento o estudio). Así, la gerontología es el estudio del envejecimiento (DICCIONARIO DE CONTABILIDAD DE ECONOMIA, 2008).

2.2.11. Servicios.

2.2.11.1. Manualidades.

Las manualidades corresponden a aquellas actividades que trata de desarrollar la innovación y creatividad, crecimiento personal y para mantener en actividad física y mental a los adultos mayores.

Se puede definir como manualidades, a las diversas actividades y labores desarrolladas directamente con las manos, por medio de artículos o elementos ya sean de usos cotidianos o específicamente desarrollados para este fin, busca ayuda en herramientas. Este tipo de trabajos pueden ser desarrollados por niños en la escuela, hasta personal adultos en el centro gerontológico (LLANES, 2008).

2.2.11.2. Bailoterapia.

Son los ejercicios llevados al baile, lo que te permite relajarte, disfrutar de la música, compartir, aprender, hacer bastante ejercicio cardiovascular o, en los más mayores, trabajar la mente contra el mal de Alzheimer" (SOLEIDAD, 2012).

2.2.11.3. Atención médica.

La atención medica es un servicio que se da a todas las personas que lo requieran, el cual fue creado con la finalidad de combatir enfermedades que aparecen en los seres humanos para la preservación del bienestar mental y físico(BIOLKYS, 2011).

2.2.11.4. Transporte.

Se utiliza para describir al acto y consecuencia de trasladar algo de un lugar a otro. También permite nombrar a aquellos artilugios o vehículos que sirven para tal efecto, llevando individuos o mercaderías desde un determinado sitio hasta otro(DICCIONARIO DE CONTABILIDAD DE ECONOMIA, 2008).

2.2.11.5. Hidroterapia.

La hidroterapia es la utilización terapéutica del agua por sus propiedades físicas; podemos definirla también como la rama de la hidrología que estudia la aplicación externa del agua sobre el cuerpo humano, siempre que sea con fines terapéuticos y principalmente como vector mecánico y térmico(CARADEAU, 2007).

2.2.11.6. Alimentación.

Es el acto de proporcionar al cuerpo alimentos e ingerirlos. Es un proceso consciente y voluntario. La calidad de la alimentación depende principalmente de factores económicos y culturales”(UNED, 2011).

La alimentación se está convirtiendo en una herramienta para prevenir enfermedades y encontrar bienestar y calidad de vida en el futuro, más que en un medio para cubrir las necesidades inmediatas de nutrición(MASLOW, 2013).

2.2.12. Constitución de la República del Ecuador.

Adultas y adultos mayores.

Art. 36.- Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y

protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad.

Art. 37.- El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos:

1. La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas.
2. El trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual tomará en cuenta sus limitaciones.
3. La jubilación universal.
4. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
5. Exenciones en el régimen tributario.
6. Exoneración del pago por costos notariales y registrales, de acuerdo con la ley.
7. El acceso a una vivienda que asegure una vida digna, con respeto a su opinión y consentimiento (RENFRIGO, 2008).

2.2.13. Módulo del Buen Vivir para el Adulto Mayor.

Se partió de los dos principios básicos del Sumak Kawsay: una vida colectiva y solidaria entre los seres humanos (sin hegemonías ni dominaciones), de armonía con la naturaleza (cuidando a la Pacha Mama) y sin la locura frenética del consumismo. Se propuso una vida de calidad en el marco de la satisfacción de las necesidades humanas de alimentación, sexualidad, trabajo, conocimientos, afectos, libertad e identidad étnica, de género y generacional, protección, creación y recreación. Satisfacción garantizada por el Estado como un derecho.

Derecho a los servicios generales (agua, electricidad, comunicaciones) y sociales (salud, educación, vivienda, bienestar social) del Estado y a la participación ciudadana. La salud sería la calidad de vida dada por la satisfacción de todas estas necesidades humanas, objetivas, subjetivas y sociales.

Los 30 participantes del módulo han estudiado en dos horas semanales teóricas y dos horas prácticas de observaciones, reflexiones, visitas, diálogos familiares y sociales, los temas de: necesidades humanas, cuidados nutricionales, sexualidad en los ciclos de vida, trabajo físico,

necesidades subjetivas de la educación, vida afectiva, libertad, creación y recreación, trabajo mental y arte para los espacios recreacionales y tiempo del ocio, autocuidado, seguridad y protección, culturas y nacionalidades, interculturalidad y creación artística, derechos humanos, Estado y servicios, legislación sobre el adulto mayor. Lo han hecho con distinguidos especialistas que han abordado los tres dominios: el individual de los estilos y el grupal de los modos de vida y finalmente el social de la calidad de vida, tratando de que se empoderen con las concepciones de la promoción de la salud: un saber y actuar, individual y colectivo, por una vida sana.

Más allá de la satisfacción de los participantes, queda su alta autoestima y empoderamiento para liderar las luchas por los derechos de los adultos mayores. Finalmente se consigna el agradecimiento a los docentes que lo hicieron de forma honorífica, y se socializa la satisfacción del deber grupal cumplido(Hermida, 2012).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

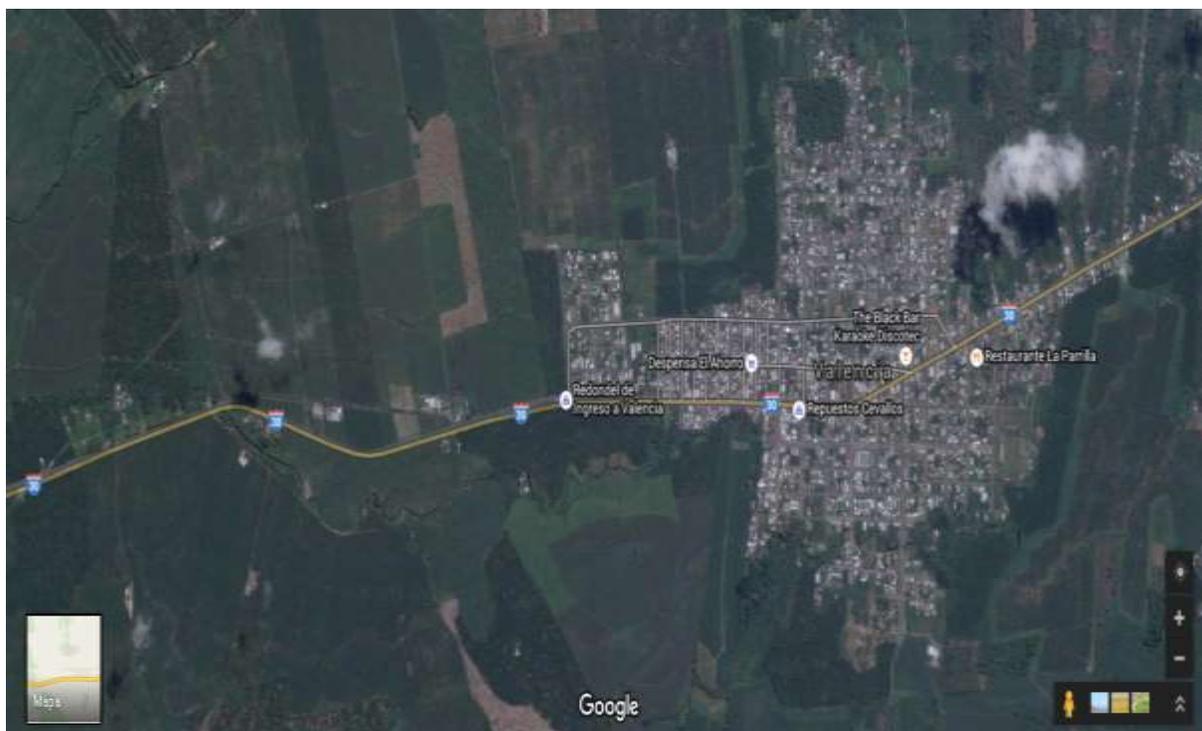
3.1. Localización.

El presente proyecto de investigación

n se realizó en la ciudad de Valencia geográficamente se encuentra ubicada al norte de la provincia de Los Ríos, en la zona central del Ecuador; a $1^{\circ}2'30''$ de latitud sur, y $79^{\circ}28'30''$ de longitud oeste, limitando al Norte con la nueva provincia de Santo Domingo de los Tsachilas, luego al sur con Quevedo y Quinsaloma, al este con la provincia de Cotopaxi (Cantón La Mana) y finalmente al oeste con el cantón Buena Fe.

El Centro Gerontológico se encuentra ubicado entre la Calle El Universo y la Av. García Moreno.

Figura 1. Localización del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Fuente: Google Maps.

3.2. Tipo de investigación

- **Investigación bibliográfica**

Se utilizó este tipo de investigación para la recopilación necesaria de la fundamentación teórica basada en el plan de inversión para el mejoramiento de los servicios del Centro Gerontológico de Valencia, para lo cual se tomó conformación de libros, internet de la biblioteca UTEQ.

- **Investigación de campo**

Esta investigación se utilizó para tener constancia real de la situación actual en el centro gerontológico del Cantón Valencia, para determinar la necesidad del mismo con el objetivo principal de mejorar y ampliar los servicios de dicho centro a favor del adulto mayor.

- **Investigación diagnóstica**

Esta investigación sirvió para realizar las respectivas descripciones de circunstancias debido a la actual problemática por la que atraviesa el centro gerontológico, para el respectivo análisis de la matriz, donde se determina las diversas variables.

3.3. Métodos de la investigación

Para la realización del trabajo investigativo se tomó en cuenta los siguientes métodos:

- **Método inductivo**

Este método se utilizó para la elaboración del cuestionario realizado en el centro gerontológico del cantón valencia, donde las personas (adulto mayor) dieron a conocer los diversos puntos de vistas y la necesidad del centro.

- **Método deductivo**

Este método permitió deducir los resultados que arrojó la respectiva encuesta aplicada al centro gerontológico y conocer los diversos efectos del problema.

- **Método analítico.**

Este método se utilizó en la estructuración del tema, el mismo que permitió desglosar cada uno de sus elementos, refiriéndose a las variables e indicadores relacionados, para determinar la naturaleza del tema de estudio.

3.4. Fuentes de recopilación de información.

- **Fuentes primarias.**

Las fuentes primarias son las que se utilizará para la recopilación de la información parte clave del trabajo de investigación, ya que sin la aplicación de la misma no se hubiese podido aplicar la encuesta y documentos que sustenten el trabajo de investigación para conocer la situación actual del centro gerontológico del Cantón Valencia, entre otros.

- **Fuentes secundarias.**

Mediantes estas fuentes se recurrió a libros de internet los mismo que permitieron ampliar más el conocimiento del tema de investigación denominado Plan de Inversión para el Mejoramiento de los Servicios.

3.5. Diseño de la investigación.

Tiene como referencia la aplicación de encuestas a los adultos mayores y los empleados del Centro Gerontológico del cantón Valencia, así como la entrevista realizada al administrador de la institución, el Licenciado Freddy Franco.

- Población.

La población objeto de estudio de la presente investigación está conformado por 62 adultos mayores de cantón Valencia, 20 empleados del Centro Gerontológico del cantón Valencia y 1 administrador dando un total de 83 personas.

- Tamaño de la Muestra.

Se aplicó la encuesta a los 62 adultos mayores del Cantón Valencia, 20 empleados del Centro Gerontológico y la entrevista al administrador del Centro.

3.6. Instrumentos de la investigación.

• Encuesta.

Se aplicó la encuesta a las personas del Centro Gerontológico del cantón Valencia (adulto mayor), para conocer las necesidades del centro, ya que se requiere un plan de inversión para el mejoramiento de los servicios que fortalezca la competencia del Centro.

• Entrevista.

Se realizó una entrevista al administrador del centro Gerontológico del cantón Valencia al administrador Licenciado Freddy Franco, para determinar si la institución cuenta con presupuesto para mejorar los servicios del mismo.

- **Análisis de los documentos.**

Se realizó el análisis de los documentos, para encontrar información que permita conocer la situación actual por la que atraviesa el Centro Gerontológico y de esta manera sugerir medidas correctivas, precisas sobre todo realistas del objeto de estudio.

3.7. Tratamientos de datos.

El tratamiento de los datos se aplicó la fórmula en Excel, para tener una aplicación precisa de los antecedentes analizados, mediante la estructuración de tablas y gráficas; detallando porcentajes. También en esta investigación se tomó en cuenta el programa Word, determinado como el más importante, para tipiar todo el trabajo investigativo.

3.8. Recursos humanos y materiales.

- **Recursos humanos**

Coordinadora del trabajo de investigación Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé
Personal Administrativo del centro gerontológico del cantón Valencia
Adultos Mayores.
Estudiante de la carrera Ingeniería de Gestión empresarial.

- **Recursos materiales**

Los materiales utilizados en el trabajo de investigación fueron los siguientes:

- Impresiones
- Copias
- Resmas de papel A4
- Calculadora
- Computadora

- Impresora
- Flash memory
- Útiles de oficina
- Libros
- Viáticos
- Internet

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Tabulación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la Encuesta aplicada a los adultos mayores del Centro Gerontológico del Cantón Valencia.

Pregunta1.¿Cuántos días a la semana asiste usted al Centro Gerontológico del Cantón Valencia?

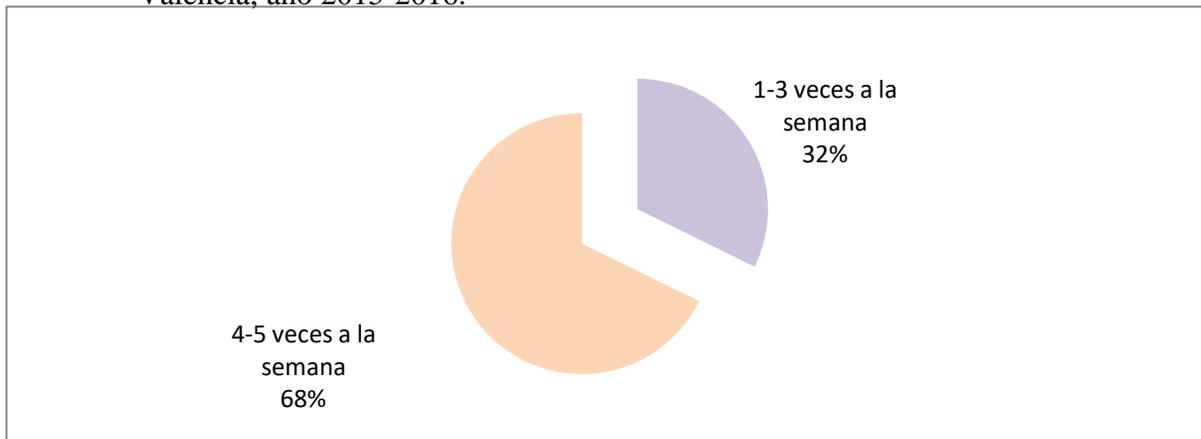
Tabla 1. Frecuencia de asistencia de los adultos mayores al centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1-3 veces a la semana	20	32%
4-5 veces a la semana	42	68%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta (Adulto mayor)

Elaborado: Autor

Figura2. Frecuencia de asistencia de los adultos mayores al centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

De acuerdo con la Figura 2 determina que el 68% de los encuestados asisten de 4-5 veces a la semana, mientras que el 32% de 1-3 veces, por lo tanto se observa una frecuencia mayor ente 4-5 veces por semana de los adultos mayores al Centro Gerontológico del Cantón Valencia.

Pregunta 2.¿Considera usted que los servicios que brinda el Centro Gerontológico del Cantón Valencia son?

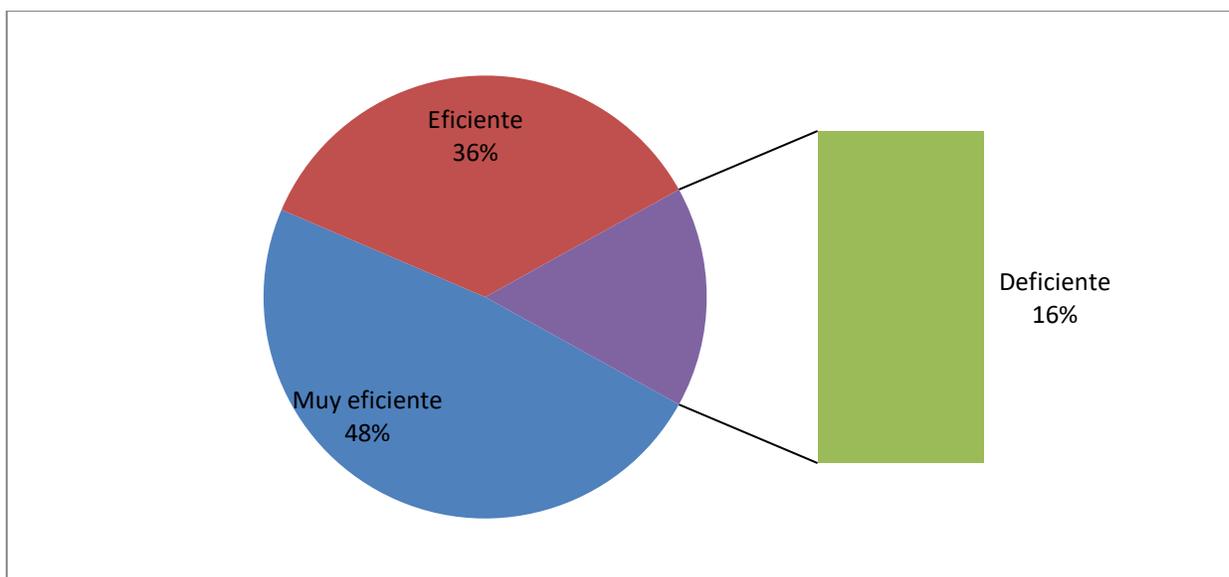
Tabla 2. Valor a los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy eficiente	30	49%
Eficiente	22	35%
Deficiente	10	16%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta (Adulto mayor)

Elaborado: Autor

Figura 3. Valor a los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

En la Figura 3 se identifica que un 49% de las personas encuestadas respondieron que el servicio que brinda el personal que labora en el Centro Gerontológico del cantón Valencia es muy eficiente, el 35% que es eficiente, mientras el 16% sostienen que es deficiente. El mayor porcentaje de los usuarios del centro consideran que el servicio es muy eficiente.

Pregunta 3.¿Ha recibido usted charlas de motivación en el Centro Gerontológico del Cantón Valencia para su desarrollo personal y afectivo?

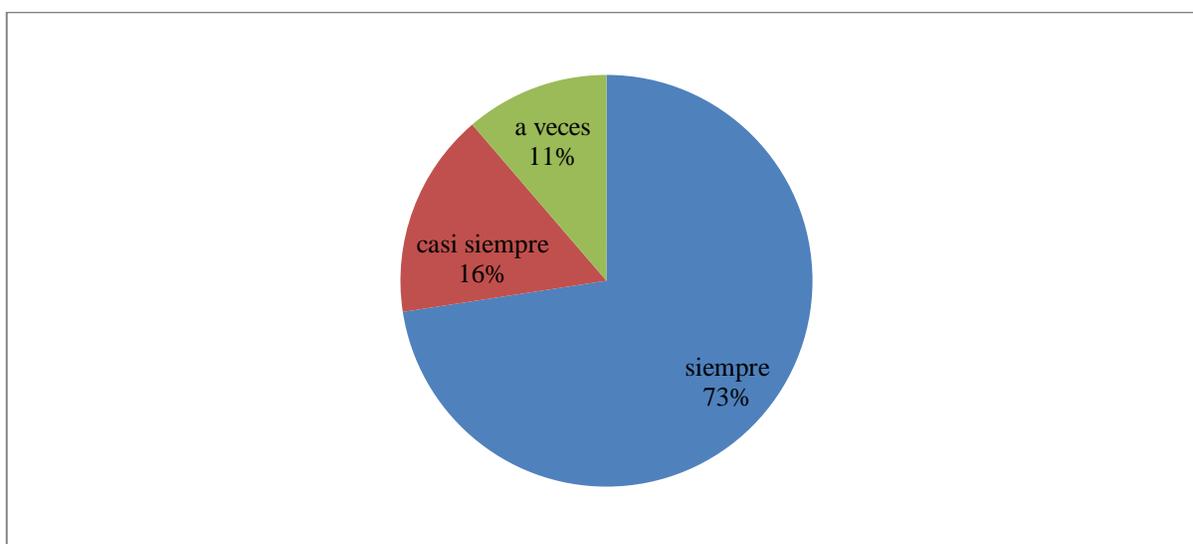
Tabla 3. Frecuencia de charlas motivacionales dentro del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	45	73%
Casi siempre	10	16%
A veces	7	11%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta (Adulto mayor)

Elaborado: Autor

Figura 4. Frecuencia de charlas motivacionales dentro del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

La Figura 4 determina que un 73% de encuestados ha recibido siempre charlas de motivación para su desarrollo personal y afectivo, el 16% casi siempre, mientras el 11% indicó que a veces. Por lo tanto el mayor porcentaje sí ha recibido charlas de motivación en el Centro Gerontológico.

Pregunta 4. ¿Por qué razones asisteusted al Centro Gerontológico del Cantón Valencia?

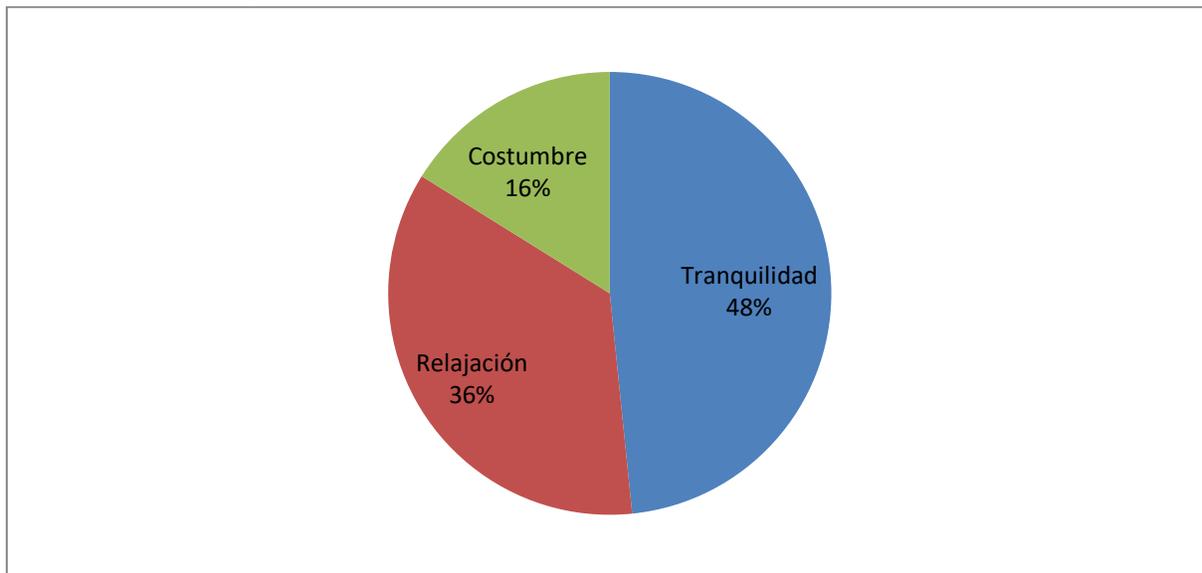
Tabla 4. Aspectos a considerar de los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Tranquilidad	30	48%
Relajación	22	36%
Costumbre	10	16%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta (Adulto mayor)

Elaborado: Autor

Figura 5. Aspectos a considerar de los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

Según la Figura 5 de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los adultos mayores del Centro Gerontológico determina que un 48% le atrae la tranquilidad que brinda, el 36% la relajación, mientras el 16% van por costumbre. Esto evidencia que la mayoría de los adultos mayores asiste por la tranquilidad del Centro.

Pregunta 5. ¿Cuáles de estas cualidades aprecia de las personas que lo atienden en el Centro Gerontológico del cantón Valencia?

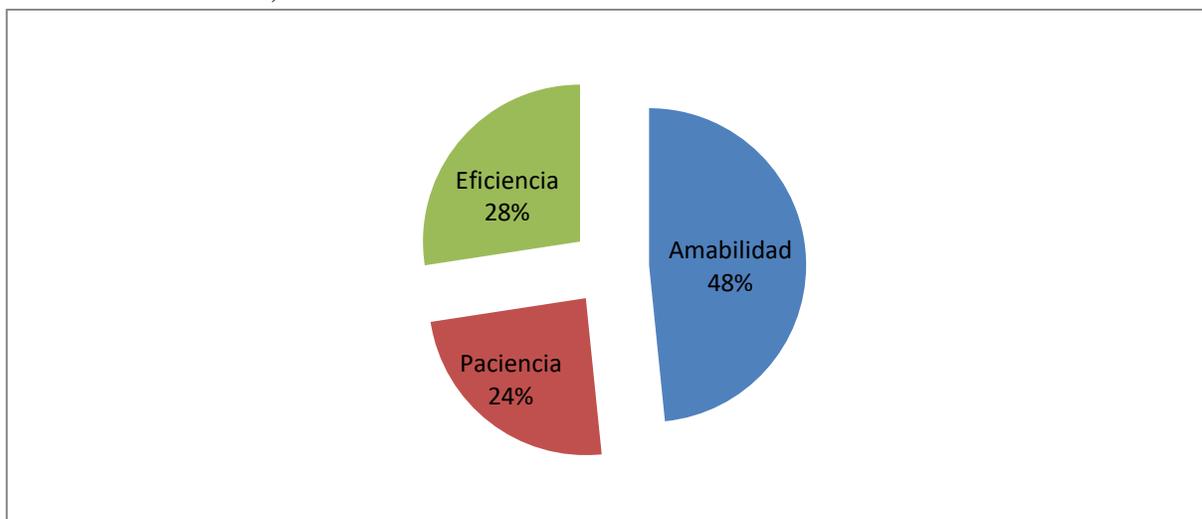
Tabla 5. Cualidades de las personas que atienden en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Amabilidad	30	48%
Paciencia	15	24%
Eficiencia	17	28%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta (Adulto mayor)

Elaborado: Autor

Figura 6. Cualidades de las personas que atienden en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

De acuerdo a la Figura 6, se pudo determinar que un 48% de los encuestados aprecia la amabilidad de la persona que lo atiende en el Centro Gerontológico del cantón Valencia, el 28% por la eficiencia, mientras el 24% por la paciencia. Identificando que los adultos mayores acuden al Centro Gerontológico con mayor frecuencia por la amabilidad que brindan los empleados.

Pregunta 6. ¿Padece usted algún tipo de enfermedad cómo?

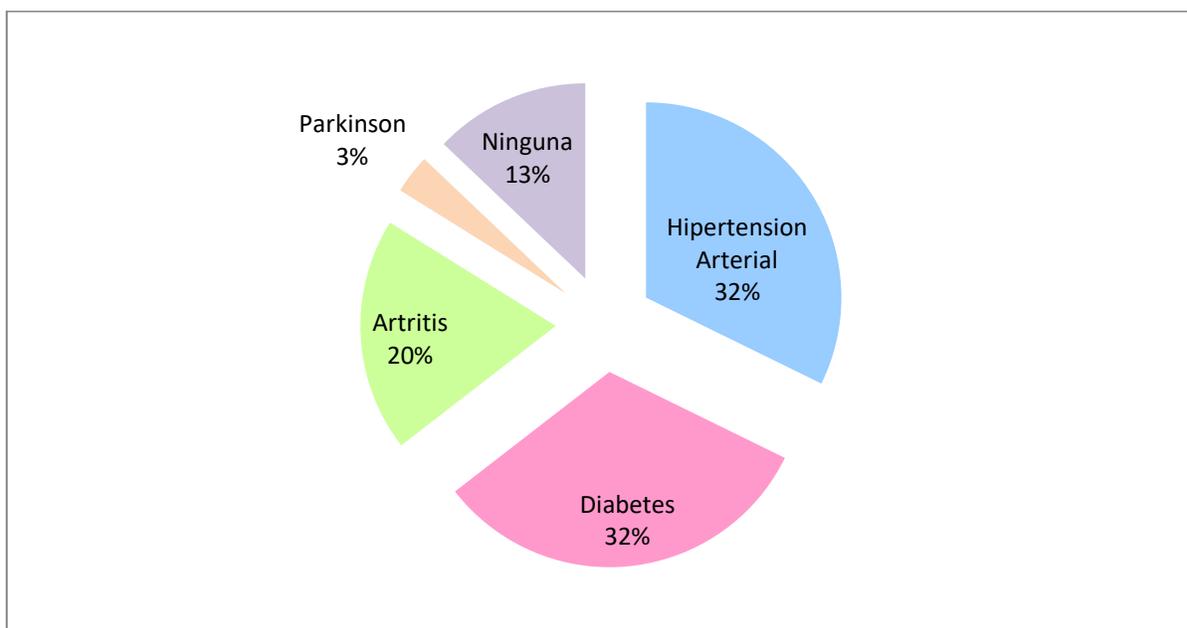
Tabla 6. Tipos de enfermedades que padecen los adultos mayores del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Hipertensión arterial	20	32%
Diabetes	20	32%
Artritis	12	20%
Parkinson	2	3%
Ninguna	8	13%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta (Adulto mayor)

Elaborado: Autor

Figura 7. Tipos de enfermedades que padecen los adultos mayores del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

La Figura 7 determina que el 32% de las personas encuestadas padece de hipertensión arterial, el 32% padece diabetes, el 20% artritis, el 13% ninguna enfermedad, mientras el 3% padece Parkinson. Esto refleja que las enfermedades con mayor porcentaje son hipertensión arterial y diabetes.

Pregunta 7. ¿En qué le gustaría que mejore el servicio de manualidades del Centro de Gerontológico de Cantón Valencia?

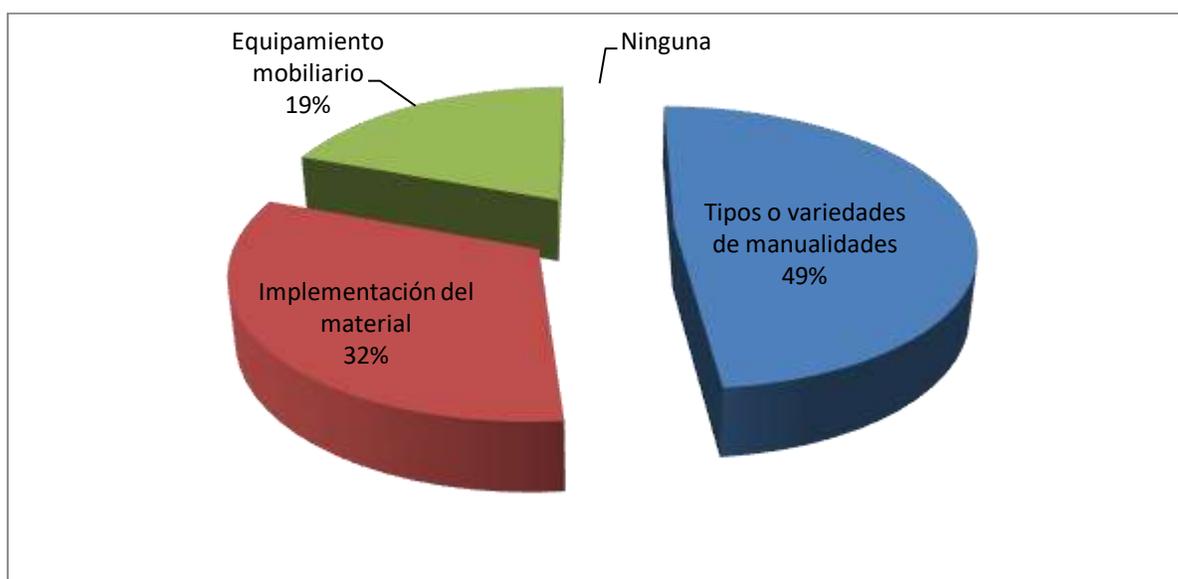
Tabla 7. Opiniones de mejoras en el servicio de manualidades que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Tipos o variedades de manualidades	30	49%
Implementación del material	20	32%
Equipamiento mobiliario	12	19%
Ninguna	0	0%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta (Adulto mayor)

Elaborado: Autor

Figura 8. Opiniones de mejoras en el servicio de manualidades que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados de la Figura 8 se determina que el 49% de las personas encuestadas les gustaría que se mejore los tipos o variedades de manualidades, el 32% implementación del material, mientras el 19% el equipamiento de mobiliario. Se refleja que el mayor porcentaje le agradaría que se mejore los tipos o variedades de servicios.

Pregunta8. ¿Qué le gustaría que mejore en el servicio de Bailoterapia que brinda el Centro Gerontológico del Cantón Valencia?

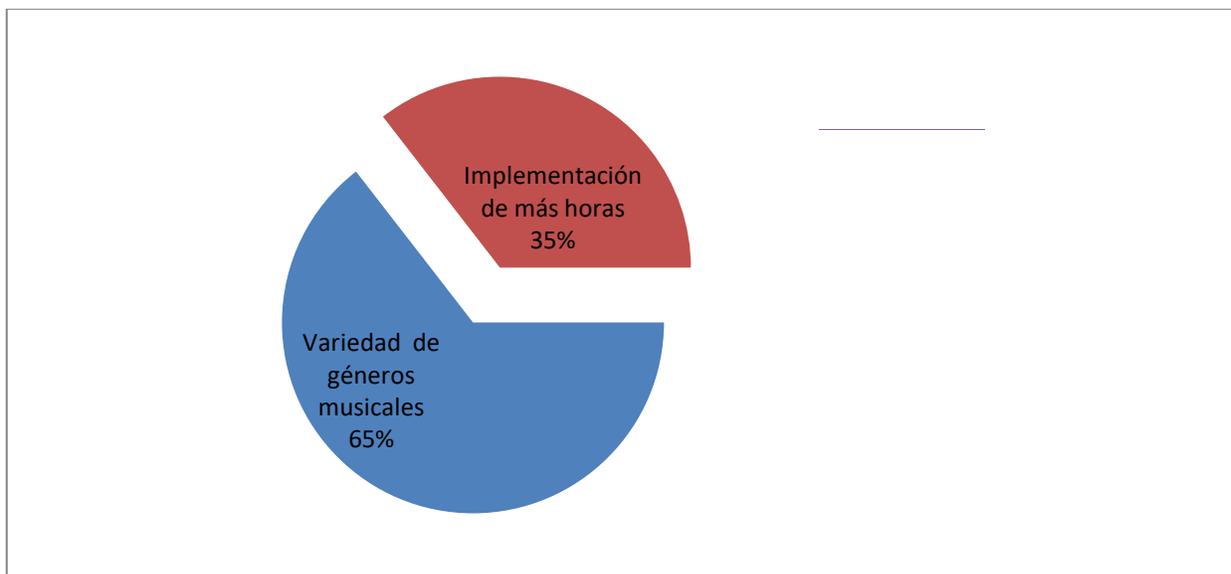
Tabla 8. Opiniones de mejoras en el servicio de bailoterapia que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Variedad de géneros musicales	40	65%
Implementación de más horas	22	35%
Disminución de horas	0	0%
Ninguna	0	0%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta (Adulto mayor)

Elaborado: Autor

Figura 9. Opiniones de mejoras en el servicio de bailoterapia que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

Según la Figura 9 de la encuesta aplicada a la población del centro gerontológico del Cantón Valencia se determina que el 65% de los encuestados les gustaría que brinden en la bailoterapia variedad de géneros musicales, mientras el 35% que implementen más horas. Lo que evidencia que el mayor porcentaje de los adultos mayores les gustaría que brinden variedad de géneros musicales en el bailoterapia.

Pregunta 9. ¿En qué le gustaría que mejore el servicio de hidroterapia que brinda el centro Gerontológico del Cantón Valencia?

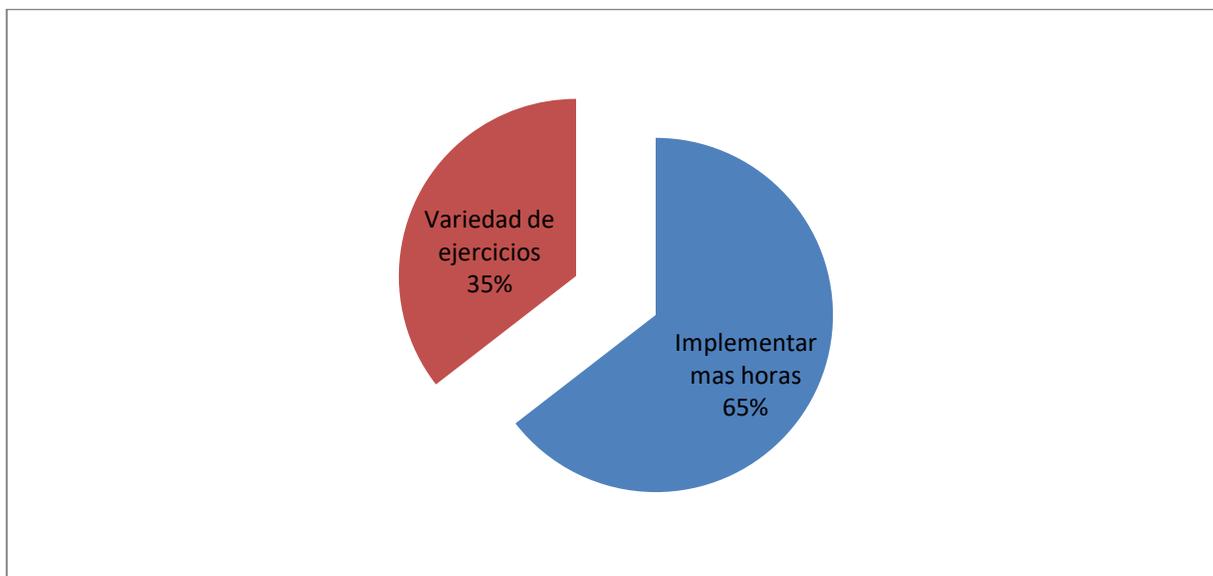
Tabla 9. Opiniones de mejoras en el servicio de hidroterapia que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Implementar más horas	40	65%
Variedad de ejercicios	22	35%
Ninguna	0	0%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta (Adulto mayor)

Elaborado: Autor

Figura 10. Opiniones de mejoras en el servicio de hidroterapia que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

La Figura 10 de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a la población del centro gerontológico del Cantón Valencia refleja que el 65% opinaron que si le gustaría que se hiciera más horas de hidroterapia, mientras el 35% opina que haya más variedad de ejercicios. Esto evidencia que los adultos mayores desean que se implementen más horas en el servicio de hidroterapia.

Pregunta 10. ¿Qué le gustaría que mejore en la atención médica que brinda el centro Gerontológico del Cantón Valencia?

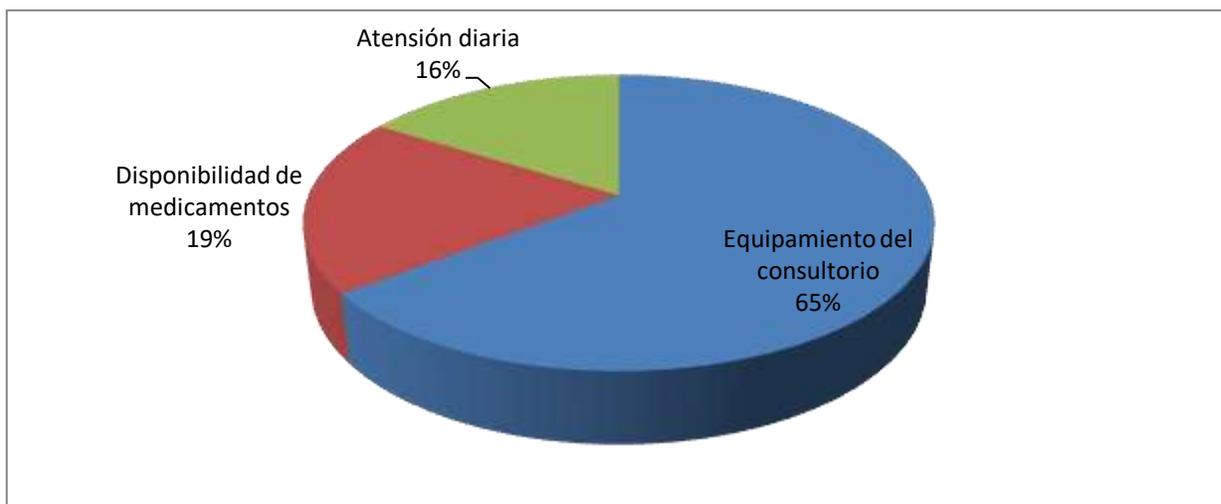
Tabla 10. Opiniones de mejoras en el servicio de atención médica que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Equipamiento del consultorio	40	65%
Disponibilidad de medicamentos	12	19%
Atención diaria	10	16%
Ninguna	0	0%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta (Adulto mayor)

Elaborado: Autor

Figura 11. Opiniones de mejoras en el servicio de atención médica que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

De acuerdo a la Figura 11 de la encuesta aplicada a los adultos mayores del centro gerontológico del Cantón Valencia evidencia que el 65% opinaron que el servicio de atención médica debe estar mejor equipado, el 19% debe haber mayor disponibilidad de medicamentos, mientras el 16% opinan que es la atención debe ser diaria. Por lo tanto el mayor porcentaje de adultos mayores desean que el consultorio médico este mejor equipado.

Pregunta 11. ¿Qué le gustaría que mejore en el servicio de alimentación del centro Gerontológico del Cantón Valencia?

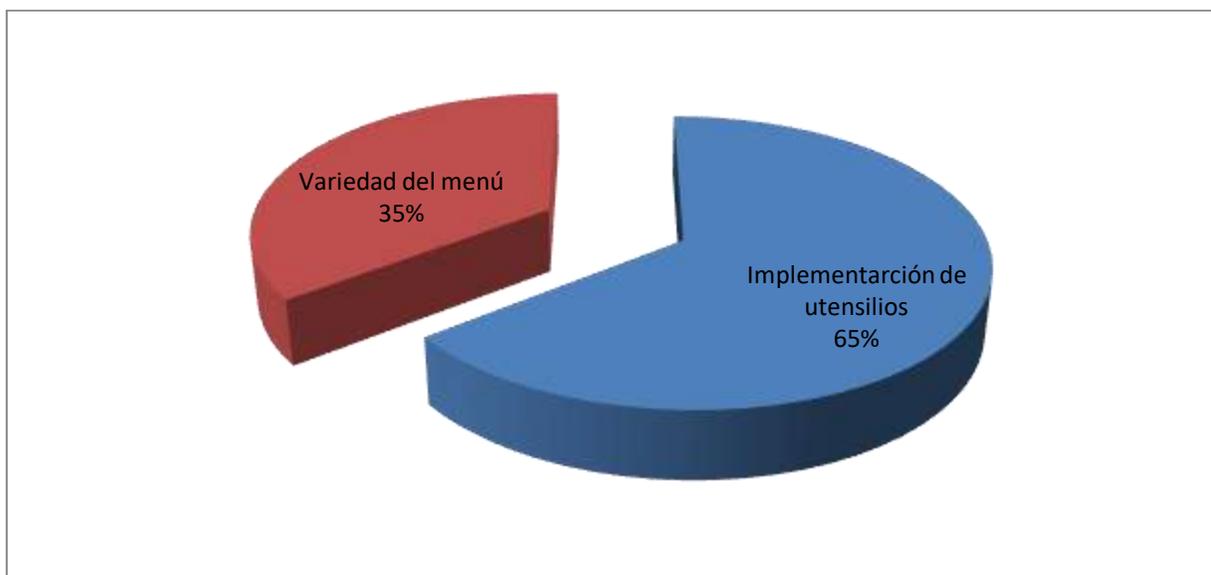
Tabla 11. Opiniones de mejoras en el servicio de alimentación que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Implementación de utensilios	40	65%
Variedad del menú	22	35%
Ninguna	0	0%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta (Adulto mayor)

Elaborado: Autor

Figura 12. Opiniones de mejoras en el servicio de alimentación que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

Según la Figura 12 de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la población del centro gerontológico del Cantón Valencia determina que el 65% opinaron que deben implementarse más utensilios en el área de alimentación, mientras el 35% dicen que exista variedad en el menú alimenticio. Evidenciando mayor porcentaje en la implementación de utensilios para la alimentación de los adultos mayores.

Pregunta 12. ¿Qué mejoras cree usted que debería tener el servicio de transporte que brinda el Centro Gerontológico del Cantón Valencia?

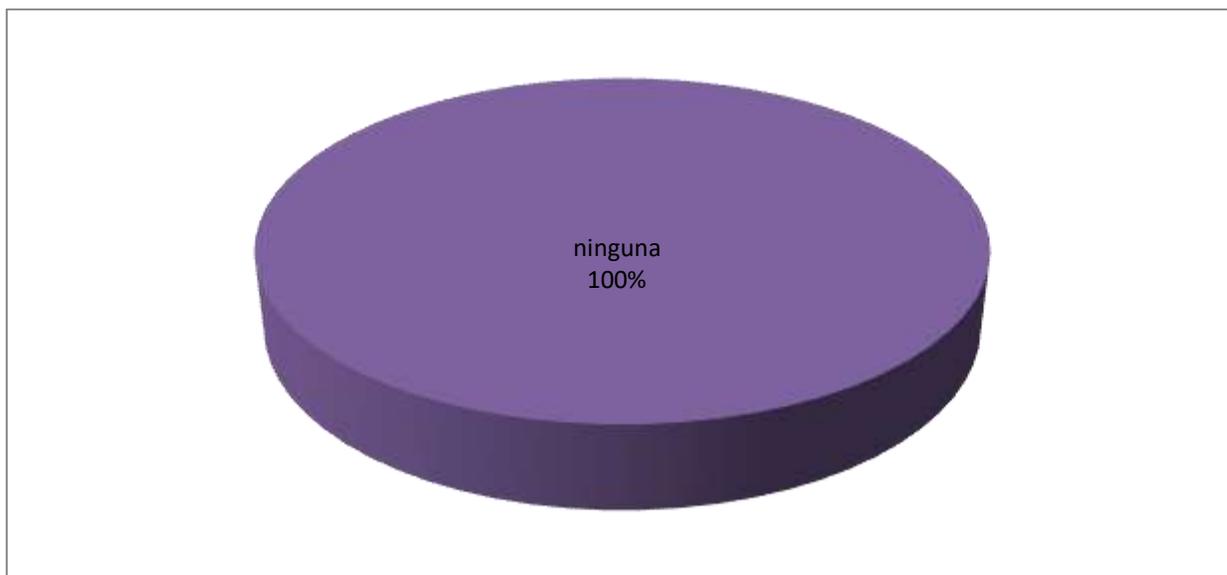
Tabla 12. Opiniones de mejoras en el servicio de transporte que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Implementación de nuevas rutas	0	0%
Atención del chofer	0	0%
Atención del auxiliar	0	0%
Ninguna	62	100%
Total	62	100%

Fuente: Encuesta (Adulto mayor)

Elaborado: Autor

Figura 13. Opiniones de mejoras en el servicio de transporte que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

De acuerdo a la Figura 13 de la encuesta aplicada a la población del centro gerontológico del cantón Valencia determina que el 100% de los encuetados dicen que no tienen ningún inconveniente en el área de transporte.

4.1.2. Tabulación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la Encuesta aplicada a los empleados del Centro Gerontológico del Cantón Valencia.

Pregunta 1. ¿Qué tiempo tiene usted laborando en el Centro Gerontológico del cantón Valencia?

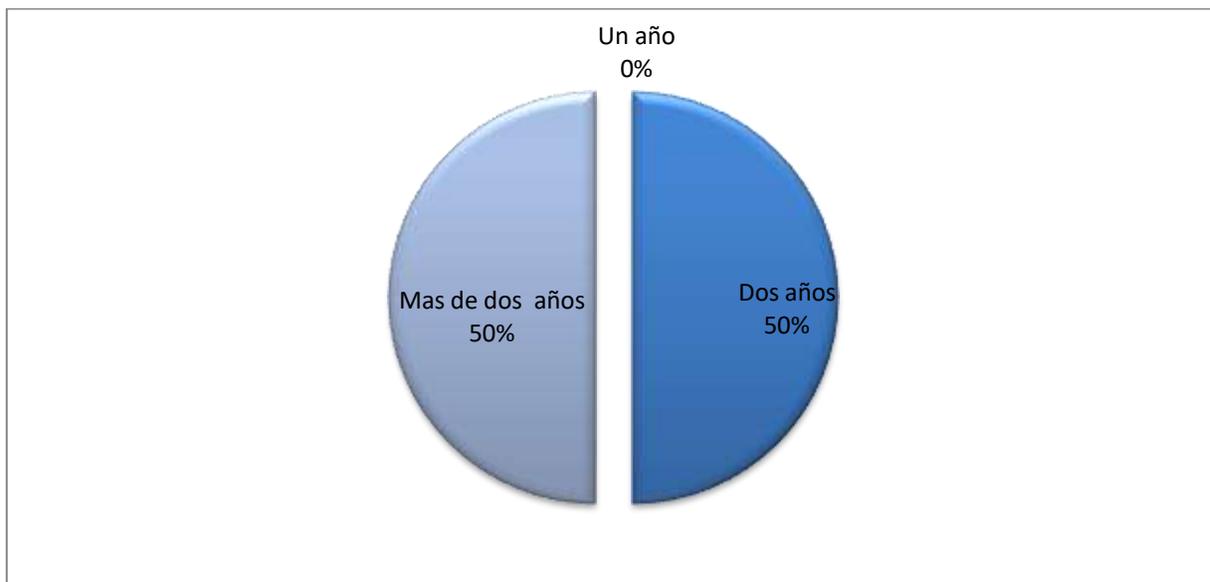
Tabla 13. Tiempo que labora en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Un año	0	0%
Dos años	10	50%
Más de dos años	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: Autor

Figura 14. Tiempo que labora en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

La Figura 14 después de haber realizado la encuesta determina que el 50% de personas encuestadas opinaron que han estado en el centro gerontológico laborando hace ya dos años, mientras que el 50% menciona que más de dos años que se encuentran laborando en el centro.

Pregunta 2.¿El Centro Gerontológico del cantón Valencia realiza un análisis FODA para mejorar los servicios?

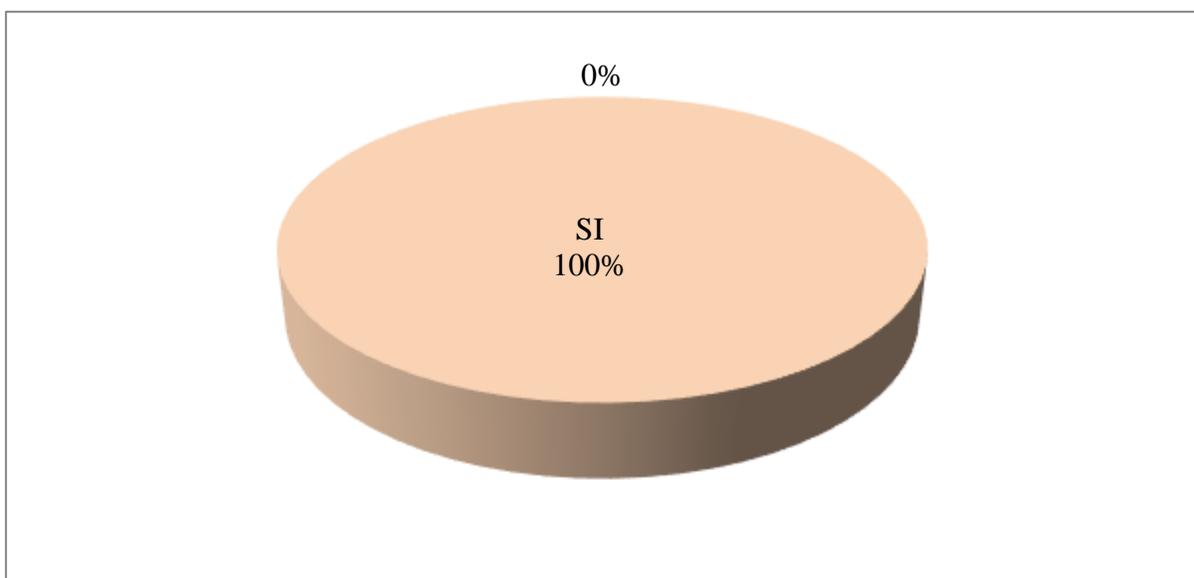
Tabla 14. Realización de Análisis FODA en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0%
Si	20	100%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: Autor

Figura 15. Realización de Análisis FODA en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

De acuerdo a la Figura 15 de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada determina que el 100% de personas encuestadas expresaron que el centro si realiza un análisis FODA.

Pregunta 3.¿Considera usted que es necesario mejorar los servicios que brinda el Centro Gerontológico del cantón Valencia?

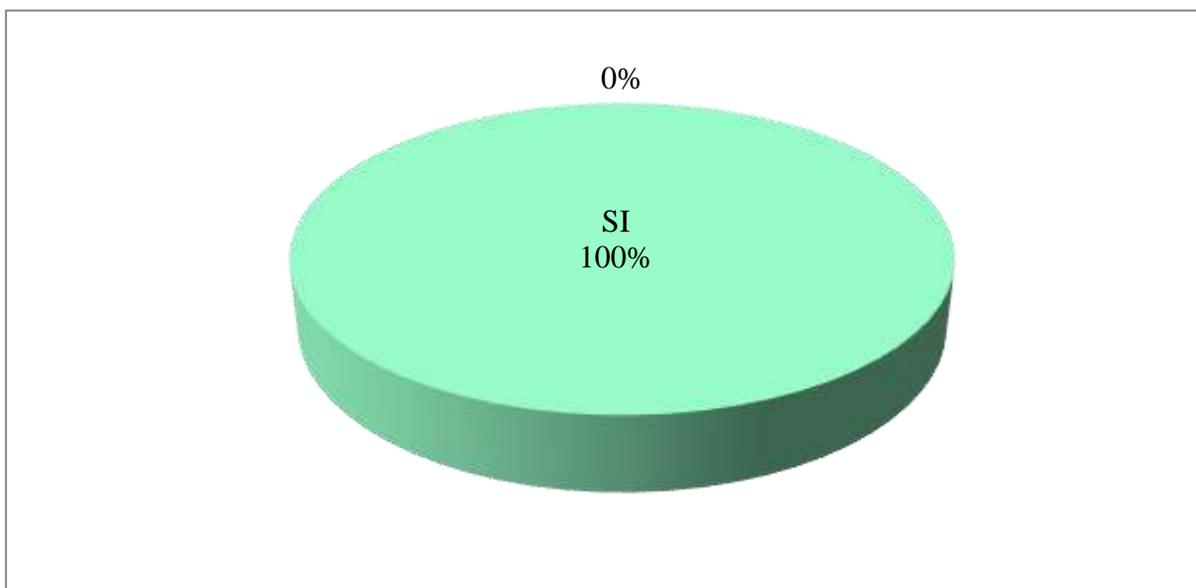
Tabla 15. Necesidad de mejorar los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, Año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0%
Si	20	100%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: Autor

Figura 16. Necesidad de mejorar los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, Año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

Según la Figura 16 de los resultados obtenidos de la encuesta realizada en el centro gerontológico evidencia que el 100% de encuestados opinaron que es necesario mejorar los servicios que brinda el Centro Gerontológico del cantón Valencia.

Pregunta 4. ¿Entre los siguientes aspectos cuál cree usted que mejoraría los servicios que brinda el Centro Gerontológico?

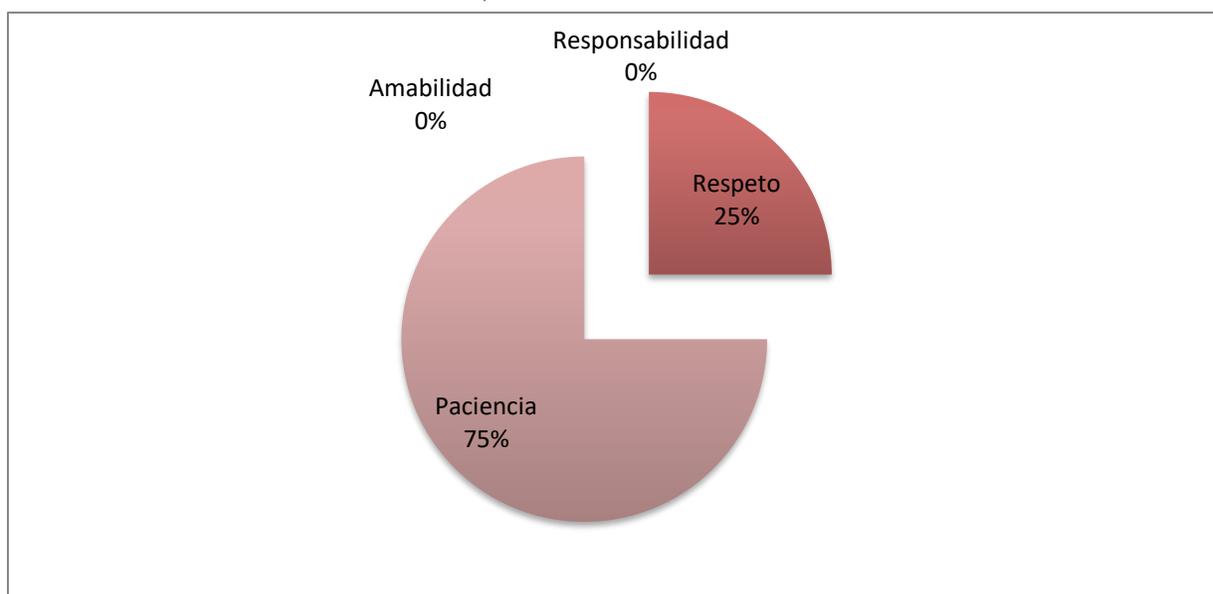
Tabla 16. Aspectos a considerar para mejorar los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Amabilidad	0	0%
Responsabilidad	0	0%
Respeto	5	25%
Paciencia	15	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: Autor

Figura 17. Aspectos a considerar para mejorar los servicios que brinda el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

La Figura 17 de los resultados obtenidos en la encuesta realizada determina que el 75% de personas encuestadas consideran que uno de los aspectos que mejoraría los servicios que brinda el Centro Gerontológico es la paciencia, mientras que el 25% considera como uno de los aspectos fundamentales es el respeto.

Pregunta 5. ¿Ha recibido usted capacitación para atender al adulto mayor?

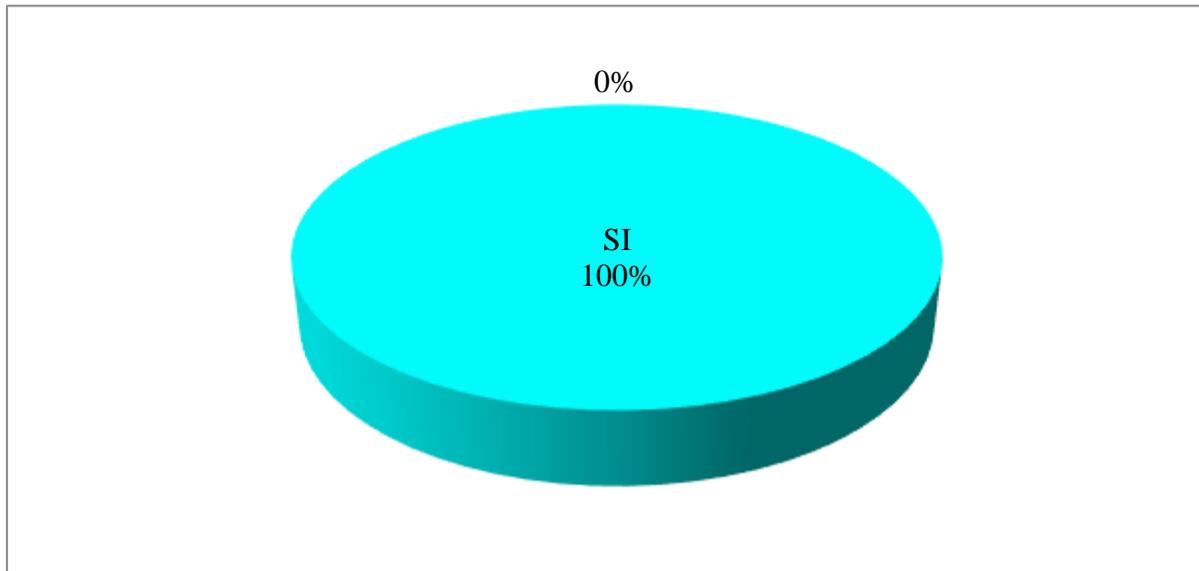
Tabla 17. Capacitación recibida dentro del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0%
Si	20	100%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta los empleados

Elaborado: Autor

Figura 18. Capacitación recibida dentro del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

Según la Figura 18 de los resultados obtenidos en la encuesta realizada refleja que el 100% de personas encuestadas mencionaron que si han recibido capacitaciones para atender al adulto mayor las cuales no son continuas.

Pregunta 6. ¿Cree usted que el servicio de atención médica es suficiente para el adulto mayor del Centro Gerontológico?

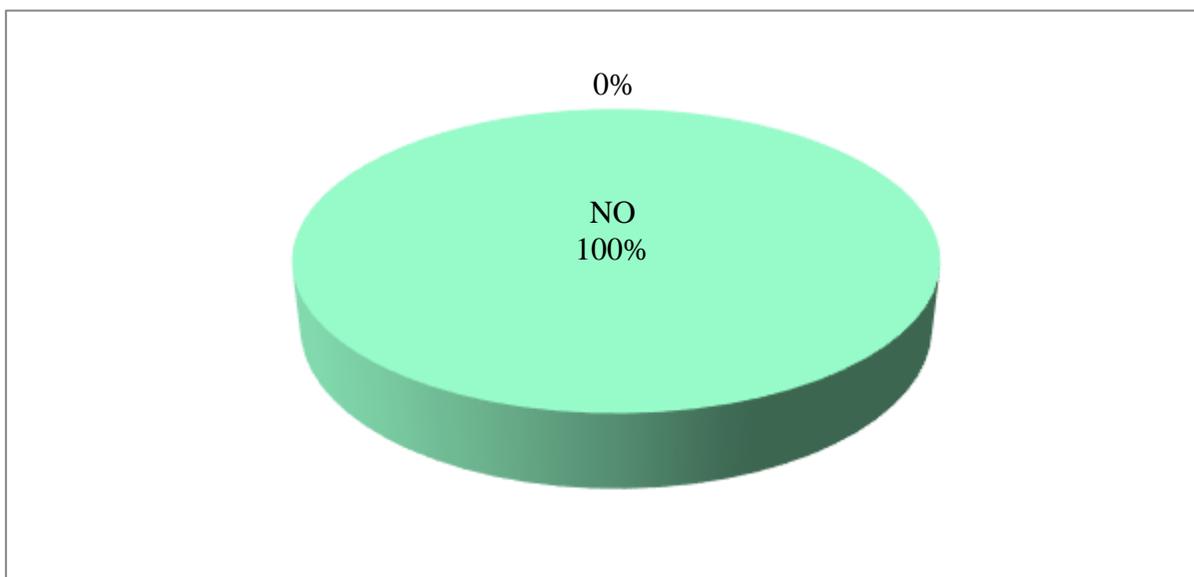
Tabla 18. Atención médica adecuada para el adulto mayor en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No	20	100%
Si	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

Figura 19. Atención médica adecuada para el adulto mayor en el centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

De acuerdo a la Figura 19 de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la población del centro gerontológico del cantón Valencia determina que el 100% opinaron que el servicio de atención médica no es suficiente para el adulto mayor, porque también se debe contar con otros implementos para la satisfacción y el bienestar humano.

Pregunta 7. ¿Usted como miembro del Centro Gerontológico, como considera al adulto mayor?

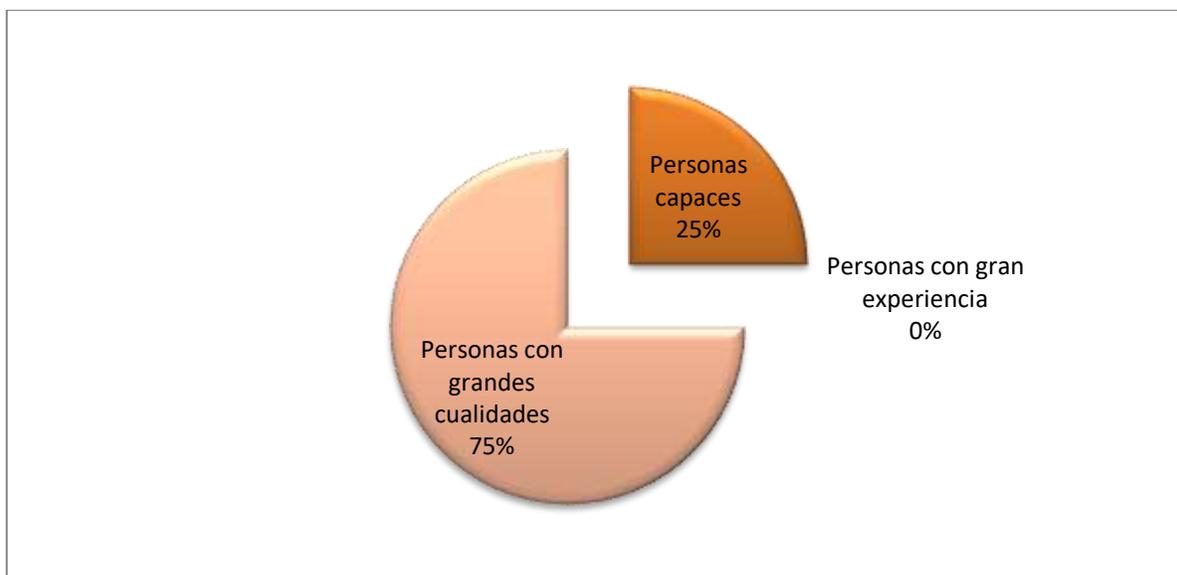
Tabla 19. Valor del adulto mayor dentro del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Personas capaces	5	25%
Personas con gran experiencia	0	0%
Personas con grandes cualidades	15	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

Figura 20. Valor del adulto mayor dentro del centro gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.



Análisis e Interpretación

La Figura 20 de los resultados de la encuesta aplicada a la población del Centro Gerontológico del cantón Valencia refleja que el 75% determinaron que el adulto mayores una persona con grandes cualidades, mientras el 25% los consideran como personas capaces de realizar cualquier cosa que se propongan.

4.1.3. Entrevista dirigida al Administrador del Centro Gerontológico.

La entrevista se realizó al Licenciado Freddy Franco administrador del centro Gerontológico del cantón Valencia con el objetivo de conocer la situación actual en los servicios que presta dicha institución.

1.- ¿Cuáles son los servicios que brinda el Centro Gerontológico del cantón Valencia?

En la actualidad el centro gerontológico cuenta con los siguientes servicios como: bailo terapia, la hidroterapia que a veces se practica en las piscinas públicas del polideportivo del cantón Valencia, así como a su vez ellos realizan manualidades, escuchan música para relajarse, también se fomenta el servicio en la atención médica, la alimentación balanceada que les permita mejorar su ritmo alimenticio. Y a su vez también reciben charlas semanales acerca de su desarrollo socio afectivo que les ayuda a desenvolverse en el medio social y familiar.

2.- ¿Cómo usted cree que se pueda mejorar y potenciar los servicios que brinda el Centro Gerontológico del cantón Valencia?

Desde mi punto de vista primeramente haciendo participe a todos los adultos mayores y también a la parte administrativa del centro, a través de campañas humanitarias que hagan ver el valor y derechos que tienen las personas (adulto mayor) en la sociedad.

También a través de un presupuesto destinado por el GAD Municipal que ayude a potenciar y mejorar los servicios, porque en la actualidad nuestros servicios no son de mala calidad, pero si deben mejorarse, para que el adulto mayor se sienta más a gusto con la atención que se presta, por eso se está presto a satisfacer las necesidades y buscando en el futuro cumplir objetivos como los que usted nos está proponiendo ya que creemos que con la ayuda económica y social se logrará en un futuro ser un centro que brinde los mejores servicios a la ciudadanía.

3.- ¿Durante su tiempo de trabajo como administrador que le ha parecido las instalaciones donde se encuentra el Centro Gerontológico del cantón Valencia?

Durante mi tiempo de trabajo creo yo que las instalaciones han sido adecuadas, pero no cubren en su totalidad las necesidades que realmente las personas (Adulto mayor) requieren, ya que no hay un mantenimiento preventivo en los servicios y con el paso del tiempo el mismo se ha ido deteriorando. Las instalaciones del centro nos buenas ya que no se tiene un espacio amplio donde se puedan ejecutar diversas actividades, pero siempre se hace lo posible para que las personas (adulto mayor) reciban una atención adecuada.

4.- ¿Cuenta el Centro Gerontológico del cantón Valencia con un presupuesto específico que ayude a mejorar los servicios?

El Centro Gerontológico si cuenta con un presupuesto específico, proporcionado en 100% por el GAD Municipal, sin embargo ha sido un año donde se han generado diversos gastos por parte de los integrantes del centro es por esto que ha disminuido su apoyo hacia nuestra localidad, lo que nos ha llevado a presentar un proyecto que fomente o ayude a mejorar los servicios que brindamos. Ya que tenemos presente y esperamos que para el año que viene contemos con la ayuda de nuevas asociaciones que se unan a esta causa humanitaria hacia los adultos mayores ya que fueron ellos iniciantes de nuestra historia como cantón y porque no devolverles ese granito de arena que ellos dieron haciéndoles ver el valor y derechos que poseen en nuestra sociedad.

5.- ¿Al iniciar cada año usted realiza un análisis de la situación actual?

Somos una institución que tenemos claro el valor humanitario, es por eso que siempre al inicio de cada año fomentamos nuestra visión en alcanzar todas las necesidades de las personas que acuden a nuestra localidad, es por eso que hacemos conciencia del valor que tiene saber la situación inicial del centro, analizando las fortalezas y debilidades que se pueden presentar en el transcurso del año, así como también las oportunidades y amenazas, para que los adultos

mayores cubran todas sus expectativas en el área que los acoge, y a su vez generar estabilidad en el mismo.

6.- ¿Posee el Centro Gerontológico Estrategias que ayuden al mejoramiento del mismo?

Si el centro como toda institución posee estrategias para mejorar el mismo por ejemplo: la estrategia de satisfacción del cliente u usuario, la estrategia socio económico y por último la estrategia de la auto preparación, todas estas fomentadas a cubrir las expectativas y necesidades de las personas que están dentro del centro gerontológico del cantón Valencia.

7.- ¿A su parecer cree usted que se necesitan fondos? ¿De dónde se pueden obtener esos fondos?

Claro que necesitamos fondos, como toda institución; ya que siempre se quiere llegar a alcanzar los objetivos y metas que se tienen propuestos, por esa razón es que siempre estamos prestos a recibir cualquier ayuda para no solo depender del GAD Municipal, si no también que la ciudadanía se haga participe de nuestra localidad donde está ubicado el centro gerontológico, para lo cual se está realizando campañas motivando la participación ciudadana con la ayuda económica y afectiva hacia las personas (adulto mayor).

8.- ¿Podría decir con qué recursos financieros cuenta el Centro Gerontológico para prestar sus servicios?

El recurso financiero con que se cuenta es el dinero en efectivo que brinda el GAD Municipal mensualmente para la prestación del servicio del Centro Gerontológico.

9.- ¿Podría mencionar cómo está organizada la estructura organizacional del Centro Gerontológico del cantón Valencia?

Nuestra estructura organizacional inicia desde mi trabajo como administrador y gestor del centro, luego está la secretaria junto con el contador y psicólogo para después encontrarse

con el personal laborable que ayudan a cuidar al (adulto mayor), así como también los miembros que asisten al centro tienen su estructura desde el presidente, vicepresidente, secretario y tesorero.

10.- ¿Podría dar a conocer quien toma las decisiones en el Centro Gerontológico del cantón Valencia?

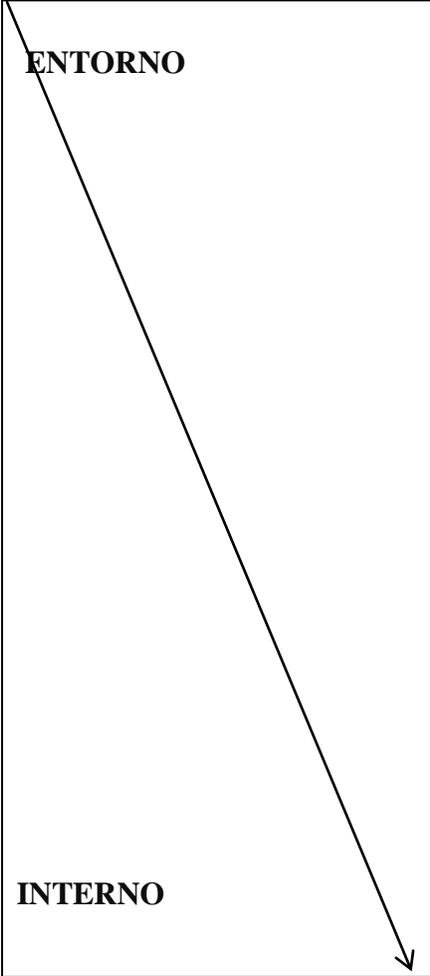
De acuerdo con la estructura mencionada anteriormente las decisiones se toman mediante reuniones que inician desde mi trabajo como gestor hasta las personas colaboradoras del mismo.

4.1.4. Análisis Situacional.

Cuadro 1. FODA.

<p>FORTALEZAS (F)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Satisfacción del adulto mayor2. Ubicación del establecimiento.3. El personal que labora en la empresa se encuentra capacitado.4. Ser pioneros en brindar este tipo de servicio.	<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Conseguir financiamiento a través de autogestión.2. Incremento de la demanda de este servicio.3. Auspicio de marcas que se integren a contribuir para ayuda del adulto mayor.4. Cambios tecnológicos
<p>DEBILIDADES (D)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Los equipos del centro se encuentran obsoletos.2. Carece de espacios verdes para la distracción del adulto mayor.3. Falta de comunicación entre los que laboran en el centro gerontológico.4. Falta de una señalización que permita ubicar el centro gerontológico del cantón Valencia con mayor facilidad.	<p>AMENAZAS (A)</p> <ol style="list-style-type: none">1. La oferta de nuevos y mejores servicios.2. La posibilidad de que el adulto mayor migre fuera de su lugar de origen.3. Mayor exigencias legales4. Inseguridad.

Cuadro 2. Matriz FODA CRUZADA (DOFA).

<p>ENTORNO</p>  <p>INTERNO</p>	<p>DEBILIDADES (D)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los equipos del centro se encuentran obsoletos. 2. Carece de espacios verdes para la distracción del adulto mayor. 3. Falta de comunicación entre los que laboran en el centro gerontológico. 4. Falta de una señalización que permita ubicar el centro gerontológico del cantón Valencia con mayor facilidad. 	<p>FORTALEZAS (F)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción del adulto mayor 2. Ubicación del establecimiento. 3. El personal que labora en la empresa se encuentra capacitado. 4. Ser pioneros en brindar este tipo de servicio.
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conseguir financiamiento a través de autogestión 2. Incremento de la demanda de este servicio. 3. Auspicio de marcas que se integren a contribuir para ayuda del adulto mayor. 4. Cambios tecnológicos. 	<p>ESTRATÉGIAS (DO)</p> <p>(D1.O1.) Conseguir financiamiento a través de autogestión para mejorar los equipos del centro gerontológico del cantón Valencia.</p> <p>(D2.O2.) Implementación de espacios verdes para de esta manera incrementar la demanda.</p> <p>(D3.O3.) Tener una buena comunicación entre los trabajadores del centro para</p>	<p>ESTRATÉGIAS (FO)</p> <p>(F1.O1.) Realizar un presupuesto para financiar diversas actividades del centro gerontológico y de esta manera lograr la satisfacción del adulto mayor.</p> <p>(F2.O2.) Dar a conocer a toda la ciudadanía acerca de los servicios que ofrece el centro gerontológico para cubrir la demanda que existe en el cantón Valencia.</p> <p>(F3.O3.) Que el personal se</p>

	<p>que juntos contribuyan al mejoramiento del mismo, mediante la fomentación de campañas publicitarias.</p> <p>(D4.O4.) Innovación tecnológica y realización de señaléticas que permitan que tener una correcta ubicación del centro gerontológico del cantón Valencia.</p>	<p>encargue de buscar auspiciantes para que ayuden con su colaboración al mejoramiento del centro gerontológico.</p> <p>(F4.O4.) Adaptarse al constante cambio que existe en el entorno, para brindar un servicio de calidad.</p>
<p>AMENAZAS (A)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La oferta de nuevos y mejores servicios. 2. La posibilidad de que el adulto mayor migre fuera de su lugar de origen. 3. Mayor exigencias legales 4. Inseguridad. 	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <p>(F1-A1.) Lograr una mejora en los servicios del centro para que el adulto se sienta bien consigo mismo.</p> <p>(F2.A2.) Dar a conocer mediante publicidades la ubicación del centro gerontológico para que no exista la posibilidad que el adulto mayor lo lleven fuera de su lugar de origen</p> <p>(F3-A3.) Capacitar constantemente al personal que labora en el centro gerontológico del cantón Valencia, para que estén al tanto de las exigencias legales.</p> <p>(F4.A4.) Brindar una correcta seguridad del servicio al adulto mayor.</p>	<p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <p>(D1.A1.) Mejorar los servicios mediante la implementación de nuevos equipos que ayuden en la terapia del adulto mayor.</p> <p>(D2.A2.) Implementar espacios verdes para lograr que el adulto mayor se pueda recrear e interactuar con otras personas.</p> <p>(D3.A3.) Tener una mejor comunicación con los empleados del centro gerontológico, para que haya una mejor unión si acaso existiera una exigencia legal.</p> <p>(D4.A4.) Realización de un correcta señalización que permita ubicar el centro gerontológico del cantón Valencia con mayor facilidad.</p>

4.1.5. Requerimientos planteados para los servicios que brinda el Centro Gerontológico del Cantón Valencia.

De acuerdo a la investigación realizada, a través de las encuestas aplicada al Centro Gerontológico del Cantón Valencia se plantea las siguientes mejoras en cada uno de los servicios para ayudar al adulto mayor a sentirse motivado a cumplir con las actividades diarias que realiza y potenciar su desarrollo socio afectivo en la sociedad donde se desempeñan, por tal razón desarrollamos las siguientes mejoras:

En el área de manualidades conociendo su condición actual se recomienda realizar prácticas enfocadas a las artesanías y aprovechamiento de lanas e hilos y manualidades con reciclajes. Entre los cuales implica, comprar más materiales como son: tijeras, agujones, crochet, etc; adecuar mejor el área con más sillas y mesas, para realizar las artesanías se necesita pinturas, pinceles para las misma como en el reciclaje también necesitamos tijeras, goma, silicón, una pistola para el silicón.

En el área de Bailoterapia se busca que el adulto mayor, sienta el ambiente necesario para poder realizar sus ejercicios, por tal razón el aumento de horas en la actividad de baile sería algo fructífero para las personas que lo realizan así como también se busca que los bailes que se vayan a enseñar sean con músicas de diferentes géneros y que permitan al adulto mayor sentirse capaz de realizarlos y motivados a cumplirlos.

En el área de alimentación se recomienda obtener mayor cantidad de utensilios tales como ollas, sartenes, cuchillos, tablas de picar, platos entre otros, para de esta manera brindar una alimentación saludable a los mayores adultos, porque con el paso de los años ocurren muchos cambios en su organismo, disminuye el calcio de los huesos, aumenta el riesgo de osteoporosis entre otras enfermedades.

En el servicio de hidroterapia necesita cumplir con las expectativas de los adultos mayores para lo cual se recomienda aumentar las horas en los ejercicios, ya que ellos dicen sentirse

motivados cuando van a las piscinas ubicadas en el polideportivo del Cantón Valencia, y creen que los ejercicios ayudan mucho en su salud interna.

En el área de atención médica mejorar los medicamentos, ya que los adultos mayores necesitan disponer de una atención acorde a su salud, sin necesidad de acudir a los subcentros, ya que toca esperar demasiado, también se recomienda que el consultorio situado en el Centro Gerontológico sea equipado adecuadamente para que no sea necesario la salida de los adultos mayores a otros lados, sabiendo que el Estado es el encargado de garantizar que las personas de la tercera edad, puedan ser atendidos gratuitamente en salud general y especializada, además del acceso a medicina gratuita.

4.1.6. Presupuesto para el mejoramiento del Centro Gerontológico del Cantón Valencia.

Cuadro 3. Detalle del Presupuesto para el mejoramiento del Centro Gerontológico del Cantón Valencia, año 2015-2016.

Inversiones	Rubros de Inversiones	Detalle de inversión	Inversiones Parciales (dólares)	Total de Inversiones (dólares)
Inversión Fija	Inversión Tangible	Equipamiento médico	2696,50	3438,50
		Muebles y enseres	450,00	
		Utensiliosde cocina	292,00	
	Inversión Intangible	Gastos de capacitación	2000,00	2000,00
Capital de Trabajo	Capital de Trabajo	Gastos en materiales e insumos básicos	4500,00	4500,00
Inversión Total (Dólares)				9938,50

Análisis

Una vez concluido con los resultados obtenidos en la encuesta e entrevista aplicada al centro gerontológico del Cantón Valencia se determinó que el presupuesto necesario para mejorar los servicios contara con una inversión que parte de los rubros tangibles, intangibles y capital de trabajo, los mismos que cuentan con el equipamiento médico con gastos de \$ 2696,50; muebles y enseres con \$ 450,00; utensilios de cocina con \$ 292,00; gastos de capacitación con un total de \$ 2000,00 y gastos en materiales e insumos básicos con \$ 4500,00; todos estos destinados a beneficiar las diversas necesidades que tienen los servicios que brinda el Centro y a cubrir las expectativas que necesitan los adultos mayores para desarrollar su entorno socio afectivo con la comunidad, por lo tanto se estable que la inversión total para desarrollar esta proyecto será de \$9938,50 la cual será financiada en su totalidad por el G.A.D. Municipal del Cantón Valencia.

4.1.7. Plan de Acción.

Para desarrollar el plan de acción al personal de trabajo que posee el centro gerontológico del Cantón Valencia se pretende determinar las siguientes capacitaciones en base a las necesidades que tienen los servicios que brinda el Centro de adultos mayores los cuales se realizaran de una a dos veces al año siendo las siguientes: al personal de bailoterapia una vez al año con un total \$400,00; al personal de manualidades dos veces al año con \$800,00 y al personal de hidroterapia dos veces al año con \$ 800,00; todos dando un total general de 2000,00 dólares destinados a mejorar las capacitaciones en los servicios y así cumplir con los requerimientos que tienen los adultos mayores en las diversas áreas de trabajo.

Cuadro 4. Capacitaciones al Personal del Centro Gerontológico del Cantón Valencia

DETALLE	FRECUENCIA	P. UNIT	TOTAL
Capitaciones al personal de Bailoterapia	1 veces al año	400,00	400,00
Capitaciones al personal de Manualidades	2 veces al año	400,00	800,00
Capitaciones al personal de Hidroterapia	2 veces al año	400,00	800,00
TOTAL			2.000,00

4.2. Discusión.

El objetivo fundamental de la presente investigación es realizar un **“PROYECTO DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO GERONTOLÓGICO DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2015-2016”** que garantizará el derecho al Buen Vivir a los adultos mayores, por tanto se acepta su planteamiento en la sociedad que permita cumplir con el desarrollo de cada uno de los miembros de esta investigación. Lo mismo que con lleva a establecer dos factores fundamentales como es, la credibilidad ante la ciudadanía Valenciana y la confiabilidad de las personas que laboran en el Centro Gerontológico.

Para desarrollar el presente Proyecto de Investigación se llevó a cabo varios puntos como es la estructuración de la matriz de variables, donde se estableció interrogantes denominada sistematización del problema, el problema principal y posteriormente llegar a la construcción de objetivos y obtener variables que eran necesarias para la encuesta y entrevista ya que estas permiten llegar a concluir si el objetivo se cumple o no. Todo esto es en primera instancia ya que es aquí en donde se conoció la realidad del centro gerontológico conociendo las causas y efectos, para establecer soluciones a la actual problemática que atraviesa.

Una vez ya realizada la encuesta y entrevista se pudo constatar que es necesaria la mejora en los servicios del centro gerontológico, debido a que deben estar en constante cambios para satisfacer las expectativas de las personas que lo utilizan, es así como se plantea la construcción de un presupuesto con un total de 9938,50 dólares destinados, para la realización de diversas actividades del centro gerontológico y así cumplir con los requerimientos que tienen los servicios llegando a lograr la conformidad de la ciudadanía Valenciana.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- La situación actual por la que atraviesa el centro gerontológico del cantón Valencia ha ido deteriorándose en los últimos años ya que no cuentan con la inversión requerida para las mejoras de los servicios.
- El Centro Gerontológico del Cantón Valencia, entre sus características principales esta la recreación de los adultos mayores mediante la prestación de diferentes servicios los cuales no cuentan con mejoras en los últimos años, tales como la necesidad de variedades y tipos de manualidades, equipamiento del consultorio médico, la compra de utensilios de cocina, el aumento de horas y ejercicios competentes en el área de bailoterapia e hidroterapia.
- El Centro Gerontológico del Cantón Valencia actualmente necesita de una planificación adecuada con una inversión de **9938,50** para la capacitación, los materiales y muebles necesarios para realizar las diferentes actividades.

5.2. Recomendaciones.

- Realizar un análisis FODA con frecuencia donde se verifiquen las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades del centro gerontológico del cantón Valencia, para lograr de esta manera establecer parámetros claros que con lleve a satisfacer las necesidades de los adultos mayores.
- Ejecutar las mejoras planteadas en cada uno de los servicios, para tener un direccionamiento claro del centro gerontológico del cantón Valencia, y de esta manera proceder a la remodelación de los servicios que se brindan.
- Desarrollar el proyecto de inversión para el Centro Gerontológicos del Cantón Valencia destinado a mejorar los servicios que realizan los adultos mayores, pero que estos a su vez sean ajustados a las necesidades de ejercitación y recreación.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Bibliografía.

- ARANA. (2014). *Gestion Administrativa y Financiera y su Relacion con el Incremento de la Rentabilidad en la Asociacion Nacional de Exportadores de Cacao*. Quevedo: Universidad Tecnica Estatal de Quevedo.
- BEDOYA, J. (2010). *Finanzas Corporativas*. colombia.
- BIOLKYS, V. S. (2011). *Desarrollo de valores organizacionales*. Barcelona, España: Organizaciones CAMTUS.
- BLANCO. (2011). *Hay espacio para el desarrollo local en la globalización*. España: Global NETPARK.
- BOISIER. (2014). *Planificacion prospectiva y gestion pública*. Naciones Unidas: Volumen 126 CEPAL.
- CARADEAU, J. L. (2007). *Curarse con el agua. Aplicaciones terapéuticas de la hidroterapia*. Jean-Luc Caradeau. Barcelona, España: Robin Book.
- CASTELLS, X. E. (2012). *RECICLAJE DE RESIDUOS*. Madrid: Diaz de santos Albasanz, 2.
- CHARLES T. HORNGREN, W. H. (2010). *CONTABILIDAD C TABI*. MEXIOCO: COPYRIGINT.
- CHAVARRIA, L. Z. (2012). *CREDITO COOPERATIVO*. COSTA RICA: UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA EUED.
- CONCEPTO DE SERVICIOS. (2015). *concepto de servicio*. España.
- COROMINASSUBIAS, R. C. (2011). *PLANIFICACION Y RENTABILIDAD DE PROYECTOS INDUSTRIALES*. ESPAÑA: BOIXAREU.
- COUSO, R. P. (2010). *LA COMUNIDAD Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCION AL CLIENTE*. ESPAÑA: IDEASPROPIAS S.L.
- CRUZ. (2013). *importancia de la calidad del servicio al cliente*. España: Vertice.
- DE CONCEPTOS. COM. (2011). *concepto de longevidad*.
- DEFINICIÓN DE CONTABILIDAD. (2013). *Diccionario contable*. wordpress.
- DICCIONARIO DE CONTABILIDAD. (2010). *Diccionario*. España.
- DICCIONARIO DE CONTABILIDAD DE ECONOMIA. (2008). *Definición de Adulto mayor*. España: Editorial de la Economía.
- DOMINGUEZ, O. (2010). *LA VEJEZ NUEVA EDAD SOCIAL*. CHILE: ANDRES BELLO.
- FLEITMAN. (2010). *Evaluación Integral Para Implementar Modelos de Calidad*. México: PAX MÉXICO.

- FLEITMAN, J. (2010). *Evaluación Integral Para Implementar Modelos de Calidad*. México: PAX MÉXICO.
- GONZALEZ, E. R. (2001). *Diccionario enciclopedia Gallego Castellano*. Galaxia.
- GONZALEZ, J. A. (2009). *REINGENERIA DE PROCESOS EMPREASIALES*. MEXICO: FUNDACION CONFEMETAL.
- HERNANDÉZ, A., & HERNANDÉZ, A. (2013). *Formulación and Proyectos de inversion*. México: Thomson.
- HIDALGO, A. (2010). *CONSIDERACIONES TEÓRICAS SOBRE LAS INVERSIONES Y LA ECONOMÍA DE OPCIÓN: SUS VENTAJAS EN EL SECTOR FINANCIERO*. venezuela: CARACTUM .
- JOSE A. YUNI, C. A. (2005). *EDUCACION DE AUDLTOS MAYORES TEORIA INVETSIGACION E INTERVENCIONES* . ESPAÑA: CORDOBA BRUJAS.
- JUNTA DE ANDALUCIA. (2012). *curso de contabilidad financiera Nivel I*. Andalucia.
- LA ENCICLOPEDIA DE LAS INVERSIONES. (2011). *Plan de Inversiones*. Estados Unidos.
- LA VISTA, D. (2011). *Instituto para la Atención de los Adultos Mayores*. México.
- LLANES, R. P. (2008). *LA GERENCIA EN BOLIVIA, REFLEXIONES Y CASOS*. BOLIVIA: UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLIVAR.
- MASLOW. (2013). *Obra Una teoría sobre la motivación humana (A Theory of Human Motivation)*.
- MASLOW, A. (2013). *La Obra Una teoría sobre la motivación humana*. España: Lexington.
- MUÑIZ, L. (2010). *Planes De Negocio Y Estudio De Viabilidad*. Barcelona: Profit Editorial I.
- RENFRIGO. (2008). *ADULTOS MAYORES*.
- RODRIGUEZ, T. M. (2010). *CENTROS DE ATENCION DIURNA PARA PERSONAS MAYORES*. BUENOS AIRES: MEDICA PANAMERICANA.
- SORIANO, R. R. (2012). *INVESTIGACION SOCIAL*. MEXICO: PLAZA Y VALDES.
- SUAREZ, M. I. (2010). *DilciaFundamentos de contabilidad I*. vENEZUELA: Segunda EdiciónCaracas, Distribuidora Escolar S.A.
- TERAPIA FÍSICA. (2011). *Rehabilitación del Adulto Mayor*.
- UNIVERSIA. (2012). *Plan de inversiones y su estructura Banco Mundial de la Mujer y Coachmania*. España.
- UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA. (2012). *que es gerontología*. Mexico.

VALDÉZ, C. (2010). *Teoría de la organización y estructuras organizacionales*. CUBA: GRANICA S.A.

VERA, P. S., & DIAZ, M. B. (2013). *Los mayores y el amor una perspectiva sociológica*. España: Nau Llibres. Edicions Culturals valencianes.

6.2. Linkografía.

BLOGSPOT.COM. (8 de Octubre de 2010). *caracteristicas-del-analisis-foda-o.html*. Recuperado el 2010, de blogspot.com: <http://posttecno.blogspot.com/2010/10/caracteristicas-del-analisis-foda-o.html>

UNIVERSIA. (5 de Octubre de 2012). *Plan de Inversiones*. Obtenido de [www.universia.net: http://desarrollo-profesional.universia.es/emprendedores/crear-empresa/plan-inversion/plan-inversiones.pdf](http://desarrollo-profesional.universia.es/emprendedores/crear-empresa/plan-inversion/plan-inversiones.pdf)

CAPÍTULO VII

ANEXOS

ANEXO N° 1

Problema de investigación	Sub problema de investigación	Objetivo general	Objetivo específico	Variables independientes	Variables dependientes
¿De qué manera contribuirá la realización de un proyecto de inversión para el mejoramiento de los servicios del centro gerontológico del cantón Valencia, año 2015-2016?	¿Cuál es la situación actual del centro gerontológico de Valencia, con respecto al servicio que brinda a los adultos mayores?	Realizar un plan de inversión para el mejoramiento de los servicios del centro gerontológico del cantón Valencia, año 2015-2016	Efectuar un análisis de la situación actual tomando en cuenta la calidad del servicio que se brinda a los adultos mayores en el Centro Gerontológico del Cantón Valencia.	Análisis de la situación actual	Calidad del servicio
	¿Cuáles serían las mejoras de los servicios del Centro Gerontológico del Cantón Valencia.		Definir las mejoras de los servicios del Centro.	Características generales de los servicios	Centro gerontológico
	¿Cuál sería la inversión que tendría el centro gerontológico del cantón Valencia, para el mejoramiento de sus servicios?		Elaborar un presupuesto para el mejoramiento de los servicios del Centro Gerontológico del Cantón Valencia.	Inversión	Ingresos y egresos Mejoramiento de los servicios.

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL

Centro gerontológico del Cantón Valencia

Encuesta dirigida a los adultos mayores, del centro gerontológico con el objetivo principal de conocer los servicios que se brinda, para esto se adjunta el siguiente cuestionario a efectos generales:

Pregunta 1. ¿Cuántos días a la semana asiste usted al Centro Gerontológico del Cantón Valencia?

1-3 veces a la semana

4-5 veces a la semana

Pregunta 2. ¿Considera usted los servicios que brinda el Centro Gerontológico del Cantón Valencia son?

Muy eficiente

Eficiente

Deficiente

Pregunta 3. ¿Ha recibido usted charlas de motivación en el Centro Gerontológico del Cantón Valencia para su desarrollo personal y afectivo?

Siempre

Casi siempre

A veces

Pregunta 4. ¿Por qué razones asiste usted al Centro Gerontológico del Cantón Valencia?

Tranquilidad

Relajación

Costumbre

Pregunta 5. ¿Cuáles de estas cualidades aprecia de la persona que lo atienden en el Centro Gerontológico del Cantón Valencia?

Amabilidad

Paciencia

Eficiencia

Pregunta 6. ¿Padece usted algún tipo de enfermedad cómo?

Hipertensión arterial

Diabetes

Artritis

Parkinson

Ninguna

Pregunta 7. ¿En qué le gustaría que mejore el servicio de manualidades en el Centro Gerontológico del Cantón Valencia?

Tipos o variedades de manualidades

Implementacion material

Equipamiento mobiliario

Ninguna

Pregunta 8. ¿Qué le gustaría que mejore en el servicio de Bailoterapia que brinda el Centro Gerontológico del Cantón Valencia?

Variedad de generos musicales

Implementacion de mas horas

Disminucion de horas

Ninguna

Pregunta 9. ¿En qué le gustaría que mejore el servicio de Hidroterapia en el Centro Gerontológico del Cantón Valencia?

Implementar mas horas

Variedad de ejercicios

Ninguna

Pregunta 10. ¿Qué le gustaría que mejore en el servicio de atención medica que brinda el Centro Gerontológico del Cantón Valencia?

Equipamiento de consultorio

Disponibilidad de medicamentos

Atencion diaria

Ninguna

Pregunta 11. ¿Qué le gustaría que mejore en el servicio de Alimentación que brinda el Centro Gerontológico del Cantón Valencia?

Implementación de utensilios

Variedad del menú

Ninguna

Pregunta 12. ¿Qué mejoras cree usted que debería tener el servicio de atención medica que brinda el Centro Gerontológico del Cantón Valencia?

Implementacion de nuevas rutas

Atención del chofer

Atención del auxiliar

Ninguna

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL

Centro gerontológico del cantón Valencia

Encuesta dirigida a los trabajadores, con el objetivo principal de conocer la situación actual por la que atraviesa el centro gerontológico, para esto se adjunta el siguiente cuestionario a efectos generales:

Pregunta 1. ¿Qué tiempo tiene usted laborando en el Centro Gerontológico del cantón Valencia?

Un año

Dos años

Más de dos años

Pregunta 2. ¿El Centro Gerontológico del cantón Valencia realiza un análisis FODA para mejorar los servicios?

No

Si

Pregunta 3. ¿Considera usted que es necesario mejorar los servicios que brinda el Centro Gerontológico del cantón Valencia?

No

Si

Pregunta 4. ¿Entre los siguientes aspecto cuál cree usted que mejoraría los servicios que brinda el Centro Gerontológico?

Amabilidad

Responsabilidad

Respeto

Paciencia

Pregunta 5. ¿Ha recibido usted capacitación para atender al adulto mayor?

No

Si

Pregunta 6. ¿Cree usted que el servicio de atención médica es suficiente para el adulto mayor del Centro Gerontológico?

No

Si

Pregunta 7. ¿Usted como miembro del Centro Gerontológico, como considera al adulto mayor?

Personas capaces

Personas con gran experiencia

Personas con grandes cualidades

ANEXO 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL

Centro gerontológico del cantón Valencia

Entrevista dirigida al dueño del centro gerontológico, con el objetivo principal de conocer la situación actual por la que atraviesa el centro gerontológico, para esto se adjunta el siguiente cuestionario a efectos generales:

- 1.- ¿Cuáles son los servicios que brinda el centro gerontológico del cantón Valencia?
- 2.- ¿Cómo cree usted que se pueda mejorar y potenciar los servicios que brinda el centro gerontológico del cantón Valencia?
- 3.- ¿Durante su tiempo de trabajo como administrador que le ha parecido las instalaciones donde se encuentra el centro gerontológico del cantón Valencia?
- 4.- ¿Cuenta usted con un presupuesto específico que ayude a mejorar los servicios del centro gerontológico del cantón Valencia?
- 5.- ¿Al iniciar cada año usted realiza un análisis de la situación actual?
- 6.- ¿Posee el centro gerontológico Estrategias que ayuden al mejoramiento del mismo?
- 7.- ¿A su parecer usted cree que se necesitan fondos? ¿De dónde se pueden obtener esos fondos?
- 8.- ¿Podría decir usted con qué recursos financieros cuenta el centro gerontológico para prestar sus servicios?
- 9.- ¿Podría mencionar cómo está organizada la estructura organizacional del centro gerontológico del cantón Valencia?
- 10.- ¿Podría dar a conocer quien toma las decisiones en el centro gerontológico del cantón Valencia?

ANEXO 5

Gastos de Equipamiento médico.- entre los cuales implica, mejoras a los instrumentos que se utilizan en un departamento médico y que servirán a diario en el centro gerontológico del cantón valencia.

Cuadro 5. Equipamiento del consultorio médico

DETALLE	Cantidad	P.U	VALOR ANUAL
Cama hospitalaria manual o eléctrica	3	600.00	1.800.00
Colchón anti escaras	1	60.00	60,00
Lámpara cuello de ganso	1	136.00	136,00
Porta Sueros	1	49.00	49,00
Glucómetro	1	25.00	25,00
Tensiómetro y estetoscopio	1	20.00	20,00
Bidet o pato	1	17.00	17,00
Silla de Baño	1	50.00	50,00
Silla de Ruedas	1	149.50	149,50
Caminador, Bastón /muletas	1	80.00	80,00
Nebulizador compresor	1	60.00	60,00
Tanque de Oxigeno	1	250.00	250,00
TOTAL			2696,50

Gastos de Muebles y Enseres.- en este cuadro detallamos los muebles que necesita el adulto mayor para realizar las actividades de manualidades con la utilización de diferentes materiales.

Cuadro 6. Muebles y enseres

DETALLE	Cantidad	P.U	VALOR ANUAL
Sillas	10	20.00	200.00
mesas	10	25.00	250.00
TOTAL			450.00

Gastos de alimentación.-en el área de alimentación se debe incrementar más utensilios de cocina tales como ollas, sartenes, cuchillos, tablas de picar, son escasos o están muy deteriorados, por lo que debe evaluarse la renovación de los mismos.

Artículos varios: Aquí se detallan gastos varios que se pueden realizar en el transcurso del año.

Cuadro 7. Utensilios de cocina

DETALLE	Cantidad	P.U	VALOR ANUAL
Ollas	2	73.00	146.00
Cuchillos	2	15.00	30.00
Tabla de picar	2	10.00	20.00
Platos	24	3.00	72.00
Cucharas	24	0.5	12.00
Cubiertos	24	0.5	12.00
TOTAL			292.00

Gastos de manualidades.- en este cuadro se da a conocer las cantidades que se van a necesitar para cubrir las necesidades en el área de manualidades.

Cuadro 8. Materiales para Manualidades

DETALLE	Cantidad	P.U	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
lana de diferentes colores	50	0.50	25.00	300,00
Crochet	50	1.00	50.00	600,00
Artesanías para pintar y decorar	10	20.00	200.00	2400,00
Pinturas (diferentes colores)	50	1.00	50.00	600,00
Materiales (tijeras, agujones, silicón, goma)	1	50.00	50.00	600,00
TOTAL			315.00	4500,00

Cuadro9.Inversión del Centro Gerontológico del Cantón Valencia.

GASTOS	VALOR
Equipamiento del consultorio médico	2.696,50
Muebles y enseres	450,00
Utensilios de cocina	292,00
Capacitacion al personal de trabajo	2.000,00
Materiales de Manualidades Capacitaciones al personal	4.500,00
TOTAL	9938.50

ANEXO 6

ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL ADULTOS MAYORES



IMPLEMENTOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL CENTRO GERONTOLÓGICO

Cama hospitalaria manual o electrica



Colchon anti escaras



Lampara cuello de ganso



Porta Sueros



Glucómetro



Tensiómetro y estetoscopio



Bidel o pato



Silla de baños



Silla de Ruedas



Caminador, Muleta, Bastón



Nebulizador compresor



Tanque de Oxigeno

