

# **UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

**Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo**

**Yoyonos residencia gerontológica diurna**

**Doménica Alexandra Pérez Espinoza**

**Administración de Empresas de Hospitalidad**

Trabajo de integración curricular presentado como requisito  
para la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de  
Hospitalidad

Quito, lunes 22 de abril de 2020

# **UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

**Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo**

## **HOJA DE CALIFICACIÓN DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**Yoyonos residencia gerontológica diurna**

**Doménica Alexandra Pérez Espinoza**

**Nombre del profesor, Título académico**

**Mauricio Cepeda, Magister en  
Administración de Hospitalidad**

Quito, lunes 22 de abril de 2020

## DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Doménica Alexandra Pérez Espinoza

Código: 00138454

Cédula de identidad: 1719349118

Lugar y fecha: Quito, abril de 2020

## ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

**Nota:** El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETHeses>.

## UNPUBLISHED DOCUMENT

**Note:** The following capstone project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETHeses>.

## RESUMEN

En la ciudad de Cuenca varios centros geriátricos ofrecen servicios básicos para el cuidado del adulto mayor. Sin embargo, una buena hospitalidad no forma parte de los servicios brindados. Ahora bien, a pesar de la gran demanda existente para estos centros, los huéspedes (adultos mayores) requieren más que un cuidado en base a la alimentación, salud física e higiene. Y lo más importante, un trato como seres humanos capaces de todavía realizar varias actividades.

Por ello, el objetivo de este proyecto es presentar una residencia geriátrica diurna basada en la hospitalidad y en las actividades que aún pueden realizar personas mayores de 60 años, además de crear un entorno adecuado y satisfactorio para la demanda.

Para ello se ha realizado análisis respecto a la demanda, oferta, y viabilidad del proyecto con el fin de establecer el concepto de la residencia del que partirán los demás enfoques.

Gracias a ellos, se puede manifestar que la hospitalidad sería lo que realmente necesiten los adultos mayores para su bienestar en sus días de soledad.

Palabras clave: Cuenca, residencia geriátrica diurna, adultos mayores, hospitalidad, servicio.

## ABSTRACT

In the city of Cuenca several geriatric centers offer basic services for the care of the elderly. However, a good hospitality does not form part of the services provided. Despite the great demand for these centers, guests (older adults) require more than care based on food, physical health and hygiene. And most importantly, a treatment as human beings still capable of carrying out various activities.

For this reason, the objective of this project is to present a geriatric daytime residence based on hospitality and activities that can still be carried out by people over 60 years of age. In addition to creating an adequate and satisfactory environment for demand.

For this, analysis has been carried out regarding the demand, supply, and viability of the project in order to establish the concept of residence from which the other approaches will start.

Thanks to them, it can be stated that hospitality would be what older adults really need for their well-being in their lonely days.

Key words: Cuenca, geriatric daytime residence, seniors, hospitality, service.

## TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN .....	10
2	DESARROLLO .....	11
2.1	Concepto del proyecto.....	11
2.2	Estudio de factibilidad.....	11
2.2.1	Entorno macroeconómico.....	11
2.2.2	Análisis de sitio. ....	12
2.2.3	Análisis de vecindario. ....	14
2.2.4	Análisis del área de mercado. ....	14
2.2.5	Análisis de la oferta. ....	16
2.2.6	Análisis de demanda. ....	19
2.2.7	Pronóstico de ingresos y gastos. ....	20
2.2.8	Análisis de la rentabilidad del proyecto. ....	20
2.3	Diseño y arquitectura .....	22
2.3.1	Programa de espacio.....	23
2.4	Sistemas de ingeniería.....	32
2.4.1	Aguas y alcantarillado. ....	32
2.4.2	Sistemas de seguridad.....	32
2.4.3	Sistemas eléctricos.....	32
2.5	Servicios.....	32
2.6	Recursos humanos.....	35
2.6.1	Cultura organizacional.....	35
2.6.2	Reclutamiento y selección.....	35
2.7	Plan de comunicación de marketing.....	36
2.8	Presupuesto total del proyecto .....	37
	CONCLUSIONES .....	38
	REFERENCIAS.....	39
	ANEXOS .....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis Oferta .....	16
Tabla 2 Datos Inversión .....	20
Tabla 3 Datos Generales .....	20
Tabla 4 Depreciación .....	21
Tabla 5 VAN.....	21
Tabla 6 TIR.....	21
Tabla 7 Plazo de recuperación .....	22
Tabla 8 Presupuesto Inauguración de residencia .....	37
Tabla 9 Presupuesto Total del proyecto .....	37



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación.....	13
Figura 2 Fotos terreno.....	13
Figura 3 Participación de mercado .....	19
Figura 4 Participación de mercado .....	20



## YOYONOS RESIDENCIA GERONTOLÓGICA DIURNA

### 1 INTRODUCCIÓN

Llegar a la tercera edad es más posible cada vez. Sin embargo, lo que espera en aquella etapa de la vida quizá no sea lo mejor. Personas con más de 60 años en general son apartados de sus familias y trasladados de sus hogares a centros geriátricos, asilos, en los que pasarán lo que les queda de vida.

Un centro geriátrico tiene el objetivo del cuidado del adulto mayor en lo que respecta a su alimentación, higiene, salud y bienestar. No obstante, la experiencia en hospitalidad es muy baja o casi nula. Es decir, estos centros que pueden ser residencias permanentes o temporales las cuales se encargan de cubrir lo primario para las personas que se alojan, proveen una atención básica referente al trato y convivencia con personas de la tercera edad.

Además de la carencia de un servicio especializado, también hay una necesidad que requiere ser cubierta en la ciudad de Cuenca, esta es de una residencia especializada en el cuidado diario de adultos mayores. Es por ello que en este trabajo se presenta una propuesta de una residencia gerontológica diurna, con el objetivo de crear un ambiente íntegro, y adecuado para todas aquellas personas que en sus avanzadas edades puedan ser parte de una comunidad alegre y dispuesta a demostrar que aún pueden hacer muchas cosas.

## **2 DESARROLLO**

### **2.1 Concepto del proyecto**

Yoyonos es el nombre de la residencia gerontológica diurna que corresponde al tipo de empresa de sociedad de responsabilidad limitada. Esta consiste en una residencia temporal diurna dedicada a la atención, entretenimiento y cuidado del adulto mayor.

En este período de vida, existen mayores limitaciones y se incrementan las necesidades de atención. Por ello, Yoyonos tiene el objetivo de brindar un excelente servicio a huéspedes de la tercera edad con la promesa de una hospitalidad generadora de buenas experiencias.

La residencia ubicada en Challuabamba Cuenca en la provincia del Azuay cuenta con una infraestructura de 1500m<sup>2</sup> con capacidad máxima para 30 huéspedes. Estos estarán en un rango de edad de 60 a 80 años con disponibilidad a realizar diversas actividades, además de poseer buena condición mental.

### **2.2 Estudio de factibilidad**

#### **2.2.1 Entorno macroeconómico.**

En el Ecuador el panorama económico, fiscal y político ha variado acorde a las situaciones, sin embargo, con la dolarización y la estabilidad mejorada a partir del año 2000 ha contribuido de cierta forma al gobierno y a su lucha por mejorar y consolidar sus finanzas. Es por ello que se espera que el FMI junto con su programa permanezca vigente hasta el año 2021.

Las protestas en octubre del 2019 junto con otras perturbaciones políticas han llevado a la interrupción del crecimiento del PIB pronosticado para el 2019 y 2020 de 0,2% y 0,3% respectivamente; no obstante, en realidad fueron de 0% y 8%.

Cada trimestre su crecimiento estaba proyectado a ser de 0,4% y más tarde iba a ser de 0,6% debido a la producción de petróleo, con esto la recuperación era inminente, empero, con las protestas afectaron de gran manera la actividad económica. Es por ello que el gobierno emitió un decreto de eliminación de subsidios a la gasolina y diésel con el fin de ahorrar el PIB en 1,2%. Además, la Asamblea Nacional descartó la versión de paquete de reformas con recaudación de PIB de 0,7% en otros ingresos. Tras esto creó una nueva versión con el objetivo de recaudar 0,1% menos que la primera. Con esto los precios del petróleo incrementarán ligeramente y esto llevará a un ajuste más rápido de las finanzas y a una inflación más baja del 1% hasta 2022 (EMIS, 2019).

Con el incremento del precio de petróleo también se debe mencionar las remesas de migrantes que hasta la actualidad permanecen como rubro para el balance de la economía. Con un aporte de estas provenientes el 97% de Estados Unidos, España e Italia al Azuay como primer y mayor destino a causa del desempleo (Cifuentes, s/f).

## **2.2.2 Análisis de sitio.**

### **2.2.2.1 Localización.**

Cuenca es una ciudad donde:

Los veranos son frescos y nublados y los inviernos son cortos, fríos, secos y parcialmente nublados. Durante el transcurso del año, la temperatura generalmente varía de 7 °C a 17 °C y rara vez baja a menos de 5 °C o sube a más de 19 °C (Weather Spark, 2020).

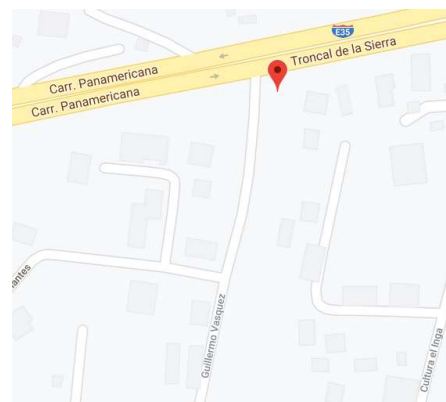
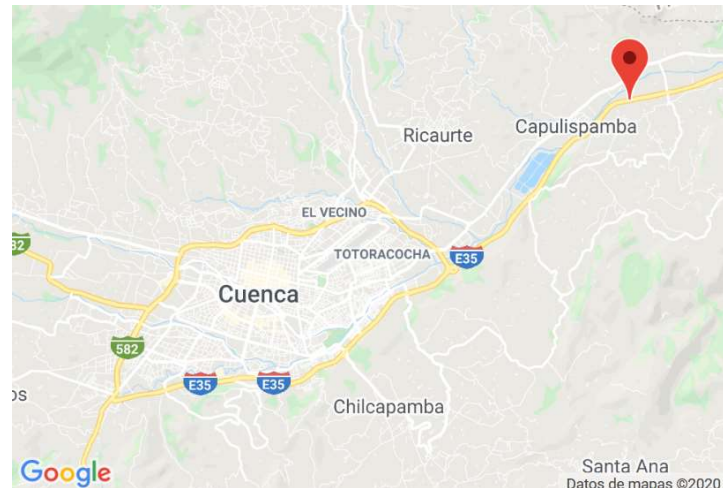
Los meses más templados son desde marzo a mayo en la ciudad, sin embargo, en la zona de Challuabamba el clima y temperatura es más cálido con temperaturas de 23 °C en promedio lo cual es óptimo y beneficioso para el bienestar de personas de la tercera edad. Así como lo mencionó Eliana Crespo, Directora de Años Dorados Gerontológico: “Challuabamba es un sector ideal para la atención de los adultos mayores por su clima” (Citado por El Tiempo, 2016, párr. 2)

La Residencia estará ubicada a 12 minutos de la ciudad de Cuenca en Challuabamba sector Nulti.

### 2.2.2.2 Adaptabilidad y conveniencia física del terreno.

Ubicación:

*Figura 1 Ubicación*



Mapa: (Google, 2020)

*Figura 2 Fotos terreno*



Terreno de 1500m<sup>2</sup> totalmente plano y rectangular. Dispone de agua potable, luz, redes telefónicas, con dos accesos a la propiedad. Listo para construcción.

Acceso por la calle Guillermo Vázquez, vía pavimentada de primer nivel.

### **2.2.3 Análisis de vecindario.**

A sus alrededores se encuentran villas, quintas vacacionales. El terreno cuenta con Licencia Urbanística el cual es un documento con determinantes del predio analizado. Este informa que el terreno ya cuenta con un permiso aprobado por la administración local para cualquier tipo de construcción, es decir, la autorización del municipio para la realización de obras.

La principal generadora de demanda para la residencia es la ciudad de Cuenca y la comunidad de Challuabamba y Capulispamba.

En cuanto al estado de las vías son de primera orden, lo que facilita la transición de vehículos y peatones.

### **2.2.4 Análisis del área de mercado.**

#### **2.2.4.1 Población de adulto mayor.**

A nivel mundial se estima 810 millones de personas mayores de 60 años de edad. En Ecuador según el último censo en 2010 residían 1.049.824 personas mayores de 65 años, es decir el 6,5% del total de la población. Para este año 2020 se tiene pronosticado que esta población incrementará 0,9% y para el 2054 llegue al 18%.

Para las mujeres la esperanza de vida será superior a 83 años, por otro lado, para los hombres será de 77 años (MIES, 2019, párr. 3-6).

En la zona 6 perteneciente a la provincia del Azuay, en el Distrito Cuenca cuenta con 35819 adultos mayores que representa el 5,9% de su población. De estos se calcula que 367 adultos

mayores residen en centros gerontológicos (MIES Citado por Crespo, Criollo y Cusco, 2013, p.15).

#### **2.2.4.2 Mercado meta.**

Adultos mayores entre 60 a 80 años, sin deficiencias psicológicas (demencia, depresión crónica, esquizofrenia), principalmente residentes de la provincia del Azuay. Clase media-alta, es decir para grupos socioeconómicos B, ya que según la INEC representan el 11.2% de la población dispuesta a pagar por servicios como centros geriátricos y residencias.

Respecto al Nivel de Instrucción de Jefe del Hogar en este grupo es superior (INEC, 2011).

## 2.2.5 Análisis de la oferta.

Tabla 1 Análisis Oferta

	Los Jardines Centro Geriatrico	Centro Gerontológico Abuelandia	Centro Gerontológico Nueva Esperanza	Residencia Geriatrica San Andrés.	Años Dorados, Gerontológico
<b>Ubicación</b>	Don Bosco y Fray Gaspar. Cuenca.	Unidad Nacional. Cuenca.	De la Verbena. Cuenca.	Calle de retorno S/N y, Culebrillas. Cuenca.	Panamericana Norte. Capulispamba. Challuabamba. Cuenca.
<b>Capacidad máxima alojamiento diurno.</b>	25 huéspedes	10 huéspedes	25 huéspedes	25 huéspedes	15 huéspedes
<b>% Ocupación Mensual</b>	96%	90%	90%	95%	95%
<b>Calidad Percibida (1-5) Servicio, amabilidad.</b>	5	2	2	4	4
<b>Año de apertura</b>	2004	2009	2005	2009	2016
<b>Tipo de administración</b>	Privado. Gerente general: propietario.	Privado. Manejo por propietario.	Privado.	Privado.	Privado. Administración por propietario
<b>Imagen (mala/regular/buena/excelente)</b>	Excelente	Regular	Mala	Buena	Buena
<b>Acceso y visibilidad</b>	Vía de acceso pavimentada. No posee direccionales. Cuenta con un gran letrero muy visible.	Vía de acceso pavimentada. Posee un acceso fácil de visualizar. Su letrero es de gran tamaño, son embargos, no es muy claro en cuanto a colores y tipografía.	Vía de acceso en una gran pendiente. No posee un letrero.	Vía de acceso pavimentada. Su letrero es de gran tamaño y muy visible.	Vía de acceso principal en condiciones regulares. Posee un letrero de pequeñas dimensiones, no es visible.
<b>Condición física (Estado de la infraestructura)</b>	Cuenta con dos bloques: antigua y moderna. Moderna: Instalaciones nuevas, con colores fríos. Antigua: infraestructura en buen estado.	Infraestructura en buen estado. Tonos y colores pasteles y fríos.	Infraestructura en estado regular. Aspecto deteriorado.	Infraestructura en buen estado. Tonos y colores: cálidos y fríos.	Infraestructura es estado medio deteriorado. Tonos y colores pálidos, fríos.
<b>Segmento de mercado</b>	Alta	Media	Media	Media - Alta	Media - alta
<b>Generadores de demanda</b>	Azuay. Extranjeros: Japón y Europa.	Azuay	Azuay	Azuay	Azuay. Extranjeros: Estados Unidos.



<b>Instalaciones</b>					
Sala de sesiones	X				
Comedor	X	X	X	X	X
Cocina	X	X	X	X	X
Ascensor	X				
Enfermería	X	X		X	
Salón común	X		X		
Consultorio médico	X		X		X
Mantenimiento y utilería	X				
Capilla	X				
Hidromasaje	X				
Área fisioterapia	X	X		X	X
Área psicológica	X			X	X
Barbería					X
Administración	X	X		X	X
Áreas verdes	X	X		X	
<b>Amenidades</b> piscina, cine, spa, gimnasio, salón común, áreas verdes	Videovigilancia . Spa . Hidromasaje Áreas verdes.	Videovigilancia . Áreas verdes	Videovigilancia .	Videovigilancia . Áreas verdes	Videovigilancia. Áreas verdes  Barbería
<b>Condiciones</b>	Toda persona a partir de los 60 años de edad.	Toda persona a partir de los 60 años.	Toda persona a partir de los 60 años.	Toda persona a partir de los 60 años.	Toda persona a partir de los 60 años de edad. No deben presentar casos de demencia, esquizofrenia.
<b>Políticas</b>	Todo huésped deberá traer sus productos de higiene personal, medicamentos, pañales.	Todo huésped deberá traer sus productos de higiene personal, medicamentos, pañales.	Todo huésped deberá traer sus productos de higiene personal, medicamentos, pañales.	Todo huésped deberá traer sus productos de higiene personal, medicamentos, pañales.	En términos de contrato: los familiares deberán visitar a los huéspedes en días festivos. Ningún familiar puede sacar a un huésped sin el consentimiento de la persona responsable del mismo.
<b>Alimentación</b>	5 comidas: -Desayuno -Coffee break -Almuerzo -Coffee break -Cena	5 comidas: -Desayuno -Coffee break -Almuerzo -Coffee break -Cena	5 comidas: -Desayuno -Coffee break -Almuerzo -Coffee break -Cena	5 comidas: -Desayuno -Coffee break -Almuerzo -Coffee break -Cena	5 comidas: -Desayuno -Coffee break -Almuerzo -Coffee break -Cena
<b>Baños (Adecuación)</b>	Bien adecuados y aptos para necesidades del adulto mayor.	Bien adecuados y aptos para necesidades del adulto mayor.	Bien adecuados y aptos para necesidades del adulto mayor.	Bien adecuados y aptos para necesidades del adulto mayor.	Bien adecuados y aptos para necesidades del adulto mayor.

<b>Costo por persona por día</b>	Bloque antiguo: \$25 sin transporte. \$30 con transporte. Bloque moderno: \$30 sin transporte. \$35 con transporte.	\$ 25 sin transporte. \$30 con transporte.	\$12 No posee transporte	\$ 25 No posee transporte	\$ 20 sin transporte. \$22 con transporte.
<b>Servicios</b>	-Atención médica. -Fisioterapia. -Terapia ocupacional. -Terapia Psicológica. -Espacios Socio culturales. -Servicio de videovigilancia  Pintura, baile, etc. Bingo, película	-Control Médico -Alimentación -Atención Psicológica -Terapia Fisca -Actividades Recreativas.  -Gimnasia cerebral.	-Atención médica y de enfermería. - Terapia física. -Actividades ocupacionales	-Atención en Medicina general, -Cuidados de enfermería -Alimentación -Terapia física y ocupacional -Paseos y actividades lúdicas	-Actividades de recreación -Terapia ocupacional y física -Atención psicológica
<b>Horas de Servicio (cuidado diario)</b>	7:00am-17:00pm	9:00am-17:00pm	7:00am-17:00pm	8:00am-20:00pm	9:00am-18:00pm

Competidor primario respecto a la zona es “Años Dorados”, Gerontológico. Sin embargo, en cuanto a funciones y servicios el principal es “Los Jardines Centro Geriátrico”

En el sector de Challuabamba se puede encontrar disponibilidad de espacios aptos para construcción y manejo de centros geriátricos, residencias, etc. Además de contar con ciertas características como el clima y la planicie del lugar.

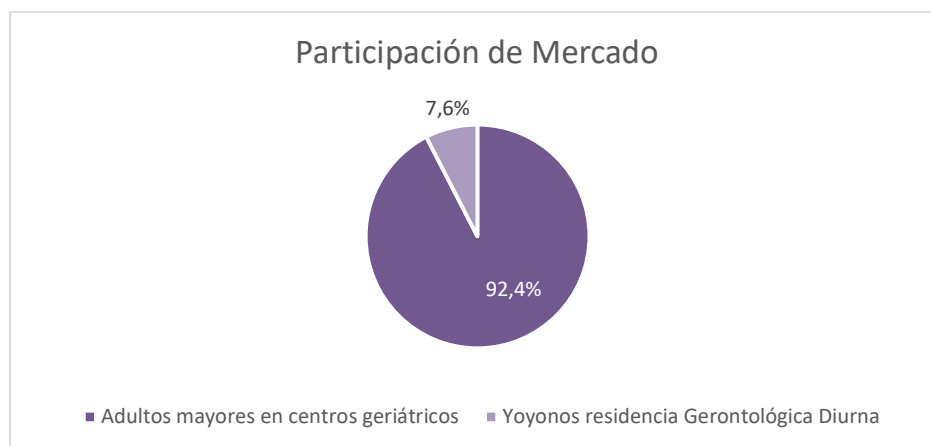
En conclusión, por el momento no se encuentra mayor competencia de residencias con planificación similar o en desarrollo, sin embargo, como amenaza serían futuros servicios dedicados a personas de la tercera edad.

## 2.2.6 Análisis de demanda.

Debido a la alta demanda y ocupación en el mercado, de residencias y centros geriátricos, con un total de 367 adultos mayores solamente hospedados, aún quedan 35452 por satisfacer sus necesidades, y de ellos hay un 11.2% pertenecientes a familias del grupo socioeconómico B. Por ello existe más demanda por atención de servicios gerontológicos.

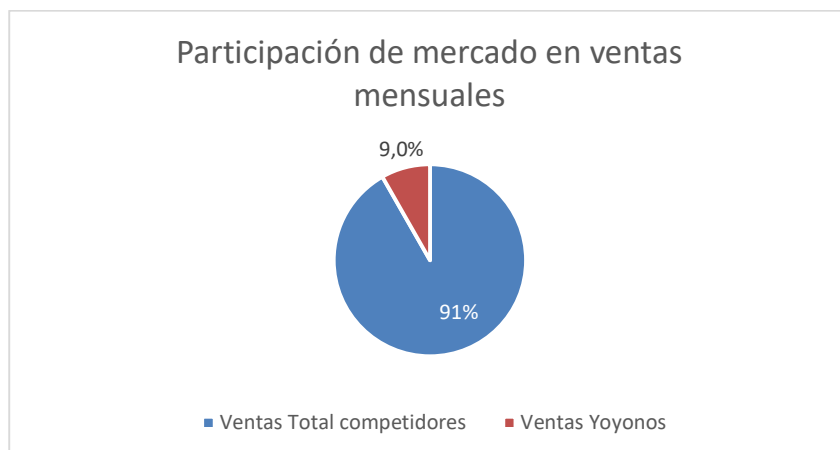
### 2.2.6.1 Participación de mercado.

Figura 3 Participación de mercado



En Cuenca se encuentran 367 adultos mayores en centros geriátricos, por lo que, si Yoyonos Residencia Gerontológica diurna recibe a 30 huéspedes, en el mercado se obtendría una participación de 7,6% de un total de 397 adultos mayores. En cuanto a ventas, el volumen de los competidores sumados es de \$300000 al mes y de Yoyonos sería de \$27000 lo que representa una participación en el mercado de 9,0%.

Figura 4 Participación de mercado



### 2.2.7 Pronóstico de ingresos y gastos.

Se puede observar la proyección de los ingresos y egresos en el anexo A.

### 2.2.8 Análisis de la rentabilidad del proyecto.

En la inversión inicial se encuentra el valor del terreno, obras civiles, implementos y equipos de la residencia.

Tabla 2 Datos Inversión

INVERSIÓN	\$ US	Vida útil (años)
Terreno	\$ 78.000,00	
Obras civiles	\$ 150.000,00	25
Implementos	\$ 50.000,00	10
Equipos	\$ 678,00	5
<b>Total Inversión</b>	<b>\$ 278.678,00</b>	

### Datos Generales

Se considera la capacidad máxima de huéspedes de 30 personas.

Tabla 3 Datos Generales

<b>Cantidad a vender en un año (100%)</b>	10.800,00
<b>Tarifa diaria</b>	\$ 30,00
<b>Costos variables</b>	\$ 82.800,00
<b>Costos fijos</b>	\$ 96.452,00

Se toma en consideración la depreciación de la infraestructura (obras civiles), implementos y equipos.

Tabla 4 Depreciación

Inversiones	Costo (\$)	Vida Útil (años)	Depreciación	V. Desecho	
				Año 5	Año 10
Obras civiles	\$ 150.000,00	25	\$ 6.000,00		\$ 90.000,00
Implementos	\$ 50.000,00	10	\$ 5.000,00		\$ -
Equipos	\$ 678,00	5	\$ 135,60	\$ -	
			\$ 11.135,60		

### 2.2.8.1 VAN, TIR, Plazo de recuperación.

Acorde al flujo de caja proyectado (Ver anexo G)

VAN

Tabla 5 VAN

Inversión	\$ 278.678,00
Tasa de oportunidad en Ecuador de productividad PYMES	11,04%
Periodo	10
<b>VAN</b>	<b>\$ 987.995,75</b>

El valor tras medir los flujos futuros, ingresos, egresos de 10 años y el descuento de la inversión inicial se obtuvo un total de \$ 987.995,75. Significa que el valor de la inversión en este proyecto está en términos de generar ganancias, flujos positivos de caja. Es decir, el valor obtenido supera al costo, por lo que hay un valor económico agregado, por lo que sí es viable.

TIR

Tabla 6 TIR

<b>TIR</b>	<b>30%</b>
------------	------------

La tasa de interés que ofrece la inversión en este proyecto es de 30%, la misma es mayor a la tasa de oportunidad en Ecuador de productividad PYMES que es de 11,04%. Por lo que la

rentabilidad del proyecto tiene una ventaja de 18,96% en comparación al costo de oportunidad de productividad.

### Plazo de recuperación

*Tabla 7 Plazo de recuperación*

Cálculo Desembolso Inicial	\$ -278.678,00
Año 1	\$ -480.964,56
Año 2	\$ -384.347,52
Año 3	\$ -270.698,88
Año 4	\$ -175.428,24
Año 5	\$ -80.157,60
Año 6	\$ 15.113,04

Último año en negativo	5
VA último-/FC Siguiete	-0,27283882
<b>Plazo de recuperación</b>	<b>4,9 años</b>

El tiempo de recuperación de la inversión es de 4,9 años.

### 2.3 Diseño y arquitectura

El proyecto denominado “Yoyono Residencia Gerontológica Diurna” se construirá en un terreno ubicado en la provincia del Azuay, cantón Cuenca en Challuabamba Alto, sector Nulti en las calles Guillermo Vásquez y Panamericana.

El terreno tiene un área de 1500m<sup>2</sup> cuya topografía es regular, es decir, con pendientes suaves y forma uniforme, tiene los servicios de luz, redes telefónicas, infraestructura básica tanto de alcantarillado y agua potable.

Sus coordenadas UTM son:

17M 731332.54Me  
9684158.25mS

Los estándares de espacio empleados para las áreas de la residencia Gerontológica, se basaron en el Código Ecuatoriano de la Construcción y el plan de ordenamiento territorial con la ordenanza del reglamento que rigen en el Municipio de Cuenca aplicando las normas y codificaciones para la construcción.

Así los espacios creados se basan en la ubicación estratégica de los diferentes servicios a emplearse en la residencia.

### 2.3.1 Programa de espacio.

Plano General ver en ANEXO B

Fachada frontal ver en ANEXO F

	M2
<u>Espacio cocina</u>	12,10
<u>Área Administración</u>	16,04
<u>Espacio Comedor-Área de trabajo</u>	90,70
<u>Espacio Consultorio Médico</u>	19,29
<u>Espacio Baños</u>	32,19
<u>Espacio Área de descanso</u>	18,26
<u>Espacio Área de masajes</u>	18,26
<u>Espacio Área de Jacuzzi</u>	18,64
<u>Espacio Área Gimnasia – Terapia</u>	27,50
<u>Espacio Peluquería-Barbería</u>	10,30
<u>Espacio Área de Descanso</u>	15,00
<u>Espacio Área Descanso-Juegos- DECK</u>	106,50
<u>Espacio Área Pasillo</u>	40,00
<u>Espacio Área Barbacoa – Zonas Verdes</u>	483,16
<u>Espacio Área de Parquadero</u>	217,40

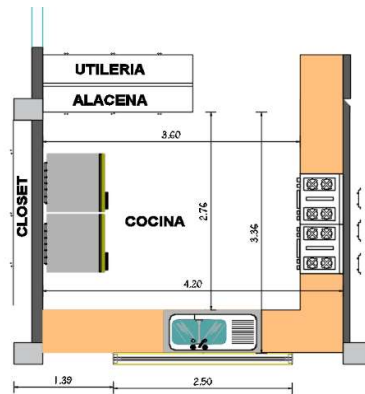
Área Total 1125,34 m2

#### **Proyecto Residencia**

Área de Terreno=1500m2

Área de Construcción=458.86m2

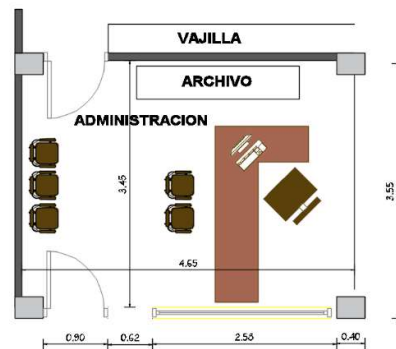
### Espacio Cocina



Área=12.10m<sup>2</sup>

Espacio adecuado con cocina industrial, horno, refrigeradora, frigorífico, alacena, mesones amplios, lava vajilla.

### Espacio Administración

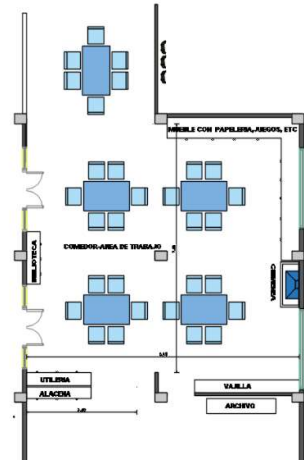


Área=16.04m<sup>2</sup>

Espacio disponible para la recepción de nuevos posibles clientes y personal administrativo.



### Espacio Comedor-Área de Trabajo



Área=90.70m<sup>2</sup>

Espacio adecuado para comedor en horas de alimentación. Además, está adecuado para zona de recreación y juegos.

### Espacio Consultorio Médico

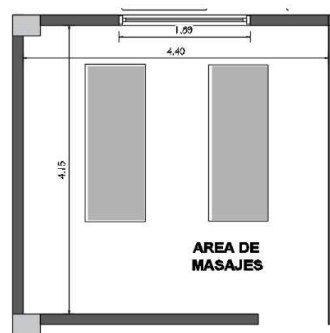


Área=19.29m<sup>2</sup>

Espacio apto para consultas y diagnósticos médicos.



### Espacio Área de Masajes



Área=18.26m<sup>2</sup>

Espacio adecuado como parte del servicio de Spa con camillas para masajes.

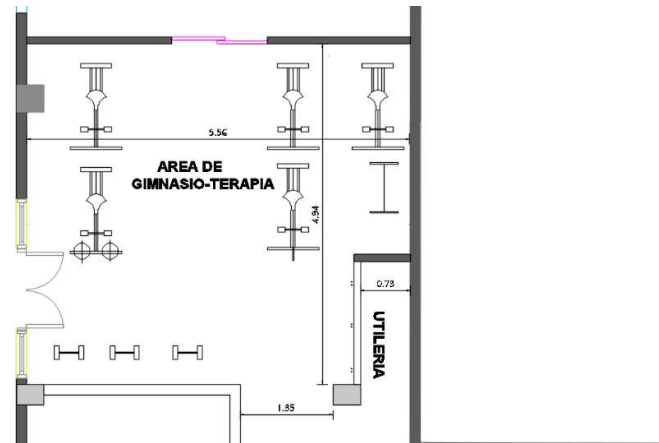
### Espacio Área de Jacuzzi



Área=18.64m<sup>2</sup>

Espacio disponible para ofrecer el servicio de hidroterapia, con ducha y vestidores para hombres y mujeres.

### Espacio Área Gimnasio-Terapia



Área=27.50m<sup>2</sup>

Área optimizada para ejercicios motrices, fisioterapia, con máquinas necesarias.

### Espacio Peluquería-Barbería



Área=10.30m<sup>2</sup>

Espacio para tratamientos capilares y belleza para huéspedes.

### Espacio Área de Descanso



Área=15.00m<sup>2</sup>

Espacio adecuado para descanso y espera a entrar al área de barbería.

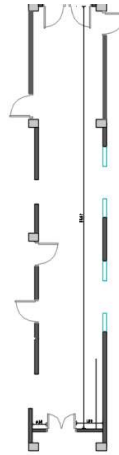
### Espacio Área Descanso-Juegos



Área=106.5m<sup>2</sup>

Espacio de descanso, juegos y actividades. Pérgola con luz cenital y vista hacia áreas verdes. A sus lados laterales se encontrará cristal, mientras en el lado opuesto a la puerta que conduce al pasillo se adecuará con cortinas para aquellos días fríos.

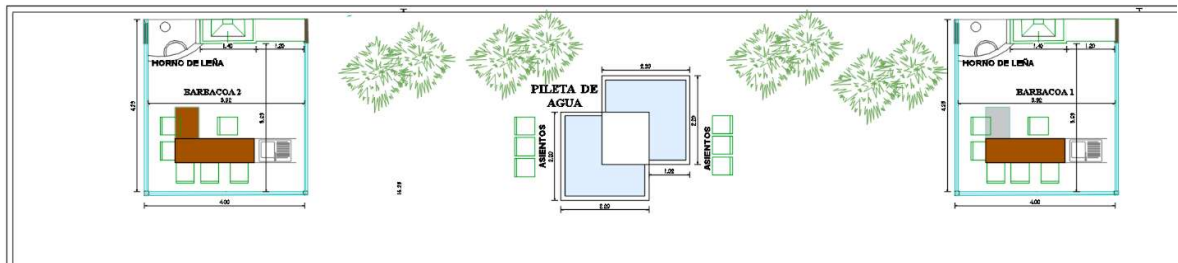
### Espacio Área Pasillo



Área=40.0 m<sup>2</sup>

Espacio de circulación desde la entrada principal al Área de Descanso – Juegos.

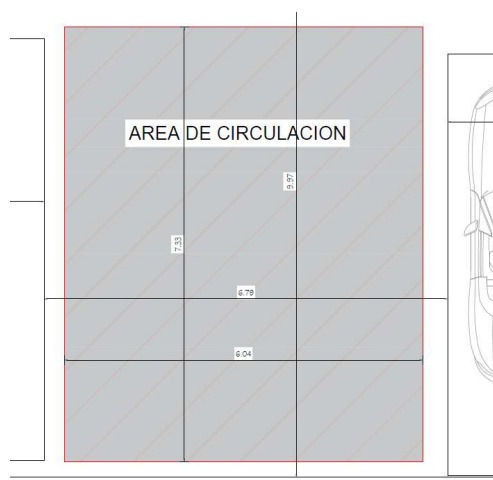
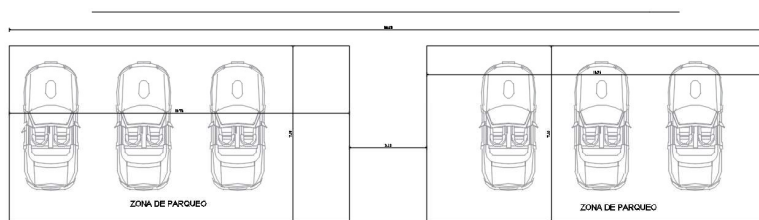
### Espacio Área Barbacoa- Zona Verdes



Área=483.16m<sup>2</sup>

Espacios de barbacoa para parrilladas y panadería. Zonas verdes con árboles y plantas ornamentales.

## Espacio Área de Parquedero y de circulación



Área=217.40m<sup>2</sup>

Zona de parqueo cerca de la entrada principal.

## **2.4 Sistemas de ingeniería**

### **2.4.1 Aguas y alcantarillado.**

Instalación de agua potable con cisterna, sistema de bombeo, tanque hidroneumático para mantener la presión, agua caliente con caldero y agua fría; instalaciones de aguas servidas y aguas lluvias. (Ver anexo C Plano hidrosanitario)

### **2.4.2 Sistemas de seguridad.**

Sistema contraincendios con detectores de humo, detectores de GLP. Gabinetes contraincendios, lámparas de emergencia. (Ver anexo D Plano contraincendios)

### **2.4.3 Sistemas eléctricos.**

Sistema eléctrico con redes de luz y lámparas. (Ver anexo E Plano eléctrico)

## **2.5 Servicios**

Servicios:

- Podología: área de spa y masajes.
- Atención médica: médico para consultas y diagnósticos dos veces a la semana para todos los huéspedes.
- Alimentación nutritiva: basado en el estado médico de cada huésped.
- Peluquería y barbería: se incluye tintes de cabello, manicure, cortes de cabello, peinados, barbería.
- Fisioterapia
- Gimnasia cerebral: sudoku, crossword puzzles, charades, Pictionary, etc. Esta terapia mantiene la Buena actividad cerebral.
- Videovigilancia: Monitoreo y seguridad las 24 horas.
- Servicio de transporte: es opcional para huéspedes que deseen que los recojan y dejen en sus hogares.



- Hidroterapia: Uso del agua con fin terapéutico para lesiones y trastornos con grandes beneficios como mejorar el sistema inmunitario, la circulación vascular periférica, alivio muscular. Reduce la ansiedad y el estrés de huéspedes.
- Paseos recreativos: Cuenca cuenta con varios lugares que visitar y con varias actividades culturales.
  - Parques
  - Teatros
  - Conciertos: Sinfónica de Cuenca.
  - Museos
- Eventos sociales
- Servicio de enfermería: La residencia contará con dos enfermeras quienes se encargarán del bienestar de la salud de los huéspedes. Además de involucrarse en actividades recreacionales.
- Actividades recreacionales: Se contará con tres auxiliares, quienes tendrán el objetivo de realizar las actividades con los huéspedes.
  - Panadería
  - Tejido y bordado
  - Pintura en acrílico, acuarela, témperas.
  - Juegos: naipes, monopolio, ajedrez, entre otros juegos de mesa.
  - Cine: Proyección de películas con palomitas, bebidas.
  - Parrilladas
  - Talleres
  - Alfarería
  - Origami
  - Picnic en las áreas verdes.

Un día en Yoyonos:

A las 8am puntual es el ingreso de los huéspedes quienes una vez atraviesan la puerta principal dejan sus bufandas, boinas, guantes y sombrillas en el closet. Se dirigen al comedor y esperan hasta las 8:10 a sus demás compañeros para desayunar. Después de un buen desayuno se dirigen a los baños para cepillarse los dientes, lavarse las manos y usar las baterías sanitarias. Al ser un día miércoles, la siguiente actividad será pasar a la zona de recreación: horno de leña. Hoy prepararán humitas con café en la cocina 1, y en la otra con la colaboración de una asistente y enfermera estarán adobando carnes para la parrilla, mientras preparan también se sirven su porción de fruta. Es hora del almuerzo a las 12:30, pasan a los baños y después al comedor a servirse un delicioso almuerzo: carnes acompañados de papas, habas, y un sabroso choclo.

Una vez terminado el mismo, nuevamente se retiran al baño a cepillarse los dientes y uso de baterías sanitarias. Todos tienen media hora de descanso. Pasado ese tiempo se retornan las actividades y pasan a zona de descanso vista al jardín a hacer uso de sus caballetes junto a pasacalles y música clásica, para realizar verdaderas obras de arte, las mismas que se usarán para una exhibición. Tras esto se sirven un café caliente con humitas preparadas a las 3:30. Después un merecido descanso en el que podrán realizar lo que deseen como leer libros, revistas, periódico, pintar, tejer, bordar, armar figuras, etc. hasta la hora de la cena a las 5:30pm.

Siendo las 6pm todo huésped toma sus accesorios dejados en el closet de la entrada para retornar a sus hogares a las 6:00pm.

Un día de belleza...

Entrada 8am, se recibe bufandas, sombreros, guantes, sombrillas de nuestros huéspedes.

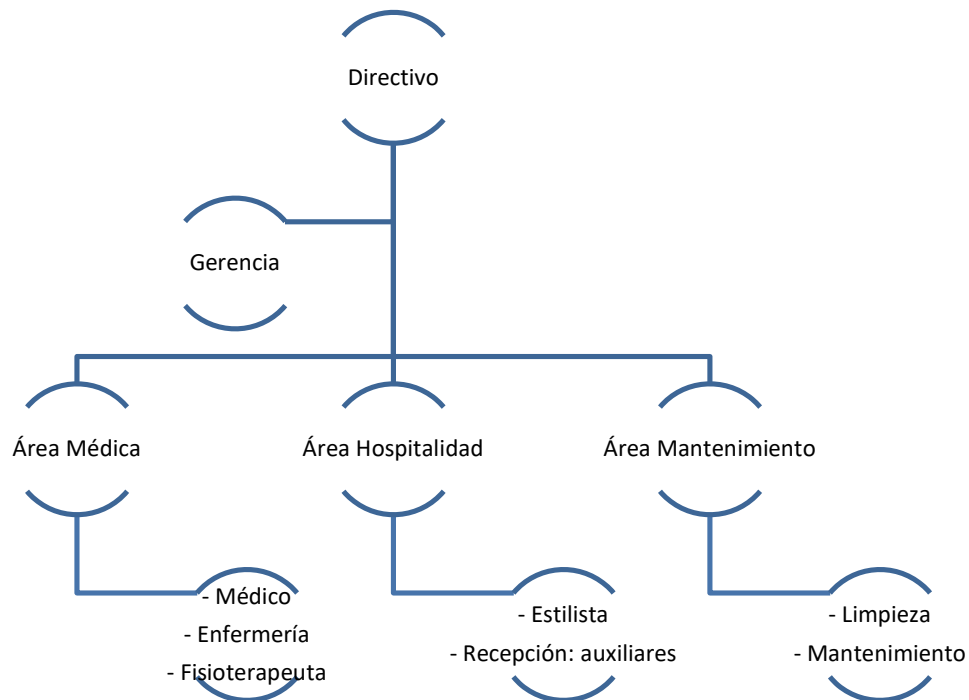
Pasan al comedor a servirse el desayuno. Hacen uso de baterías sanitarias y aseo personal.

Después unos van a peluquería. Otros para aeróbicos y gimnasia. Y otros para hidromasaje. Después de estas actividades se dirigen al comedor para el almuerzo. Tras esto se dirigen nuevamente al uso de baterías sanitarias.

Después se realiza modelamiento en arcilla y barro. A las 3pm se sirven tortillas con horchata. Por último, tiempo libre y de descanso hasta la hora de la cena.

## 2.6 Recursos humanos

### 2.6.1 Cultura organizacional.



### 2.6.2 Reclutamiento y selección.

Para este proceso, en busca de yoyonos (personal):

#### Abastecimiento externo

Anunciación de vacante a médico, enfermera/o, fisioterapeuta, estilista, auxiliar, limpieza, mantenimiento por medio de la bolsa de empleo, anuncios en periódicos.

### Abastecimiento de terceros

Recomendaciones de personal apto por medio de otros centros gerontológicos. Estos serán adecuados por su experiencia, sin embargo, solamente podría ser para las vacantes de médico, enfermeros, fisioterapeuta, estilista, limpieza y mantenimiento. Ya que auxiliares se requerirán de otras recomendaciones por sus actitud y personalidad.

### Entrevista/pre - selección

Se obtendrá los currículos vitae de los solicitantes a vacantes y se elaborará preguntas entorno a su experiencia con personas de la tercera edad. (Ver anexo H).

### Selección del candidato

Además de la experiencia y aptitudes, la actitud será el requisito más importante para la selección de personal que laborarán en la residencia. Ya que se busca personas con excelente actitud, colaborativas, responsables, que sepan escuchar y pacientes. Dispuestas a brindar un buen servicio.

El objetivo de tener un personal excelente (Ver anexo I) es para crear una buena relación entre todos los involucrados de la residencia: personal, huéspedes y sus familias; con el fin de crear una comunidad amigable y un lugar cálido y hogareño.

En el caso de voluntarios, se aplicará ciertas preguntas en base a la actitud.

## **2.7 Plan de comunicación de marketing**

Estrategia general: Estrategia de diferenciación en el servicio y actividades, con el fin de posicionarse en la mente de clientes potenciales.

Servicio: Un servicio especializado a personas de tercera edad acorde a sus necesidades.

Personal: El servicio en la residencia representará la marca por medio de clientes internos que serán personas profesionales, capacitadas y alegres.

Canales: En cuanto a estos se opta por anuncios en radios locales, en periódicos de importancia al igual que en revistas, anuncios en TV. Redes Sociales como Facebook,

Instagram. Además de la creación de una página web, con la cual se podrá exponer información y características detalladas del proyecto, como también de noticias, promociones, etc.

Otra forma de llegar al público sería mediante contacto con la Casa de la cultura de Cuenca, además de la participación de músicos, la sinfónica como invitados en el centro. Por último, representantes de la residencia participarán en ferias para promocionar el proyecto.

## 2.8 Presupuesto total del proyecto

*Tabla 8 Presupuesto Inauguración de residencia*

Inauguración	
Catering de bocaditos y bebidas	\$ 100,00
Decoración	\$ 100,00
Ambiente	\$ 150,00
Invitaciones	\$ 15,00
Publicidad (volantes)	\$ 50,00
<b>Total</b>	<b>\$ 415,00</b>

*Tabla 9 Presupuesto Total del proyecto*

Presupuesto Total Proyecto	
Inversión	\$ 278.678,00
Marketing	\$ 2.600,00
Desarrollo del proyecto	\$ 179.252,00
Inauguración	\$ 415,00
<b>Total</b>	<b>\$ 460.945,00</b>

Acorde al total de la inversión, más marketing, costos fijos y variables, y la inauguración del proyecto como evento se obtuvo un total de \$ 460.945,00.

### 3 CONCLUSIONES

Este proyecto se forjó a partir de la observación de cambios y diferencias de la hospitalidad entre varios centros geriátricos y residencias en la ciudad de Cuenca. Además de conocer una necesidad aún no cubierta de un servicio especializado para personas de la tercera edad basado en la hospitalidad y en actividades que van más allá de la recreación hasta llegar al aprendizaje.

Tras analizar los análisis financieros se indica que sí es viable económicamente una residencia gerontológica en la ciudad de Cuenca. Esto es gracias a la carencia de lo solicitado por la demanda en cuanto a servicio.

Yoyonos será la residencia con mayor enfoque en la hospitalidad y atención del adulto mayor además de prestar otros servicios de cuidado referente al bienestar de los huéspedes. Esto se logrará a partir de la buena convivencia y relación con los yoyonos (clientes internos) que serán los pilares del servicio en la residencia.

Con la creación de Yoyonos se espera que la atención al adulto mayor mejore de gran manera en la sociedad y que lo relacionen aún como una persona capaz de disfrutar su vida a pesar de sus dolencias y soledad.

## REFERENCIAS

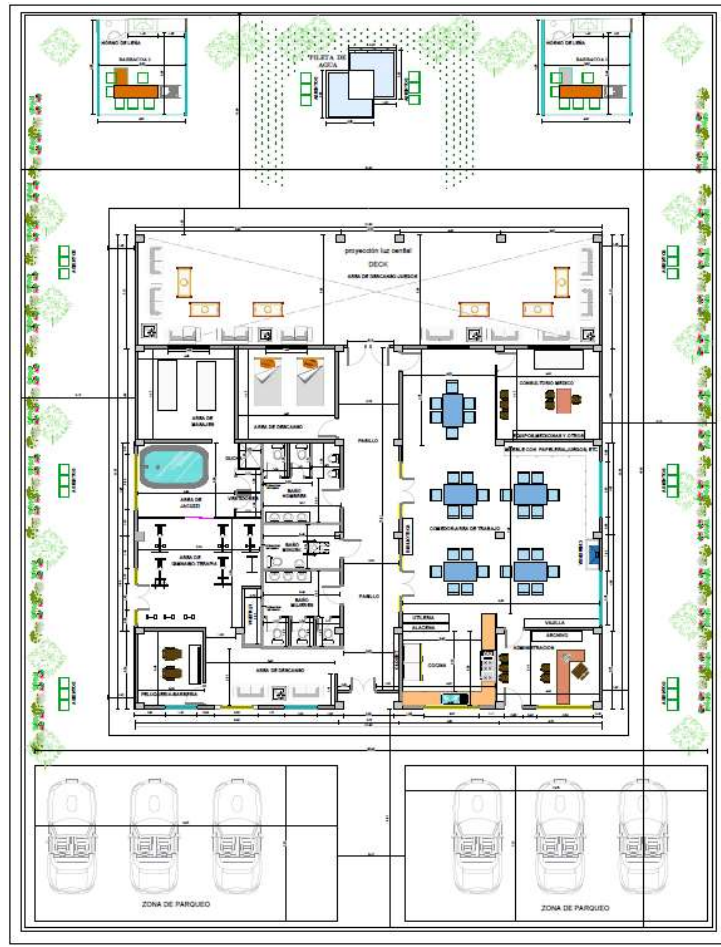
- El Tiempo. (04 de mayo de 2016). Hogar Geriátrico en Challuabamba. El Tiempo. Obtenido el 13 de marzo de 2020 de <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/empresarial/11/373483>
- EMIS. (2019). Ecuador: Economic Review. Obtenido el 28 de febrero de 2019 de [https://www.emis.com/php/macro/overview/country-profile?&pc=EC&type=consensus&mode=undefined&chartType=line&chartDataType=value&minYear=2019&maxYear=2030&contentSwitch=undefined&indicators\[\]=EC\\_consensus\\_B02&indicators\[\]=EC\\_consensus\\_C01&indicators\[\]=EC\\_consensus\\_D01](https://www.emis.com/php/macro/overview/country-profile?&pc=EC&type=consensus&mode=undefined&chartType=line&chartDataType=value&minYear=2019&maxYear=2030&contentSwitch=undefined&indicators[]=EC_consensus_B02&indicators[]=EC_consensus_C01&indicators[]=EC_consensus_D01)
- Cifuentes, M. (s/f). Plan de Negocios Proyecto Cumbres del Moral. *Análisis Macroeconómico*. Obtenido el 28 de febrero de 2019 de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/174/4/89248%20%28Cap.2%29.pdf>
- Crespo, J., Criollo, S. y Cusco, J. (2013). “Prevalencia de patología psiquiátrica, características de prescripción y efectos adversos de los psicofármacos en adultos mayores de los centros gerontológicos del Azuay en el periodo enero - marzo de 2013” (Tesis de pregrado). *Universidad de Cuenca*. Cuenca, Azuay.
- INEC. (2011). Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico NSE 2011. *Ecuador en cifras*. Obtenido el 13 de marzo de 2020 de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/Encuesta\\_Estratificacion\\_Nivel\\_Socioeconomico/111220\\_NSE\\_Presentacion.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Estratificacion_Nivel_Socioeconomico/111220_NSE_Presentacion.pdf)
- MIES. (2020). Política Pública. *Dirección Población Adulta Mayor*. Obtenido el 13 de marzo de 2020 de <https://www.inclusion.gob.ec/direccion-poblacion-adulta-mayor/>
- Weather Spark. (2020). El clima promedio de Cuenca. *Ecuador*. Obtenido el 13 de marzo de 2020 de <https://es.weatherspark.com/y/19348/Clima-promedio-en-Cuenca-Ecuador-durante-todo-el-a%C3%B1o>

## ANEXOS

### ANEXO A Cuenta de Resultados

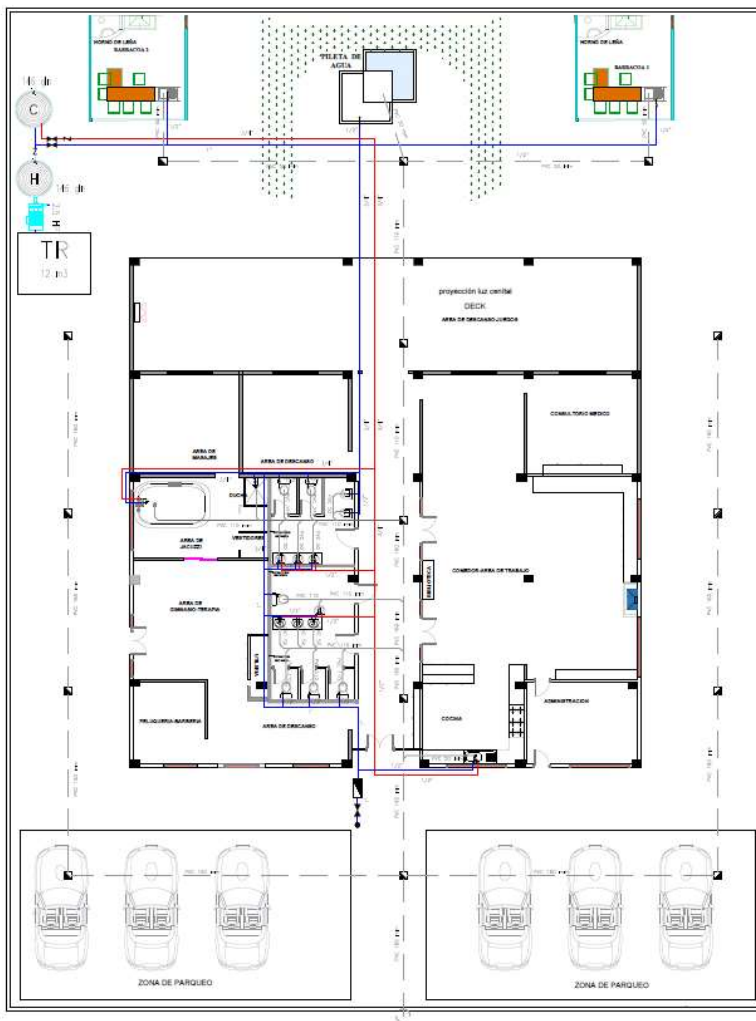
CONCEPTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ventas	\$ 259.200,00	\$ 291.600,00	\$ 324.000,00	\$ 324.000,00	\$ 324.000,00	\$ 324.000,00	\$ 324.000,00	\$ 324.000,00	\$ 324.000,00	\$ 324.000,00
Costos de ventas	\$ 2.600,00	\$ 1.600,00	\$ 1.600,00	\$ 1.600,00	\$ 1.600,00	\$ 1.600,00	\$ 1.600,00	\$ 1.600,00	\$ 1.600,00	\$ 1.600,00
<b>Ingreso Neto (1)</b>	\$ 256.600,00	\$ 290.000,00	\$ 322.400,00	\$ 322.400,00	\$ 322.400,00	\$ 322.400,00	\$ 322.400,00	\$ 322.400,00	\$ 322.400,00	\$ 322.400,00
<b>Costos Operativos</b>	\$ 162.692,00	\$ 170.972,00	\$ 179.252,00	\$ 179.252,00	\$ 179.252,00	\$ 179.252,00	\$ 179.252,00	\$ 179.252,00	\$ 179.252,00	\$ 179.252,00
Costos Variables	\$ 66.240,00	\$ 74.520,00	\$ 82.800,00	\$ 82.800,00	\$ 82.800,00	\$ 82.800,00	\$ 82.800,00	\$ 82.800,00	\$ 82.800,00	\$ 82.800,00
Costo Fijo	\$ 96.452,00	\$ 96.452,00	\$ 96.452,00	\$ 96.452,00	\$ 96.452,00	\$ 96.452,00	\$ 96.452,00	\$ 96.452,00	\$ 96.452,00	\$ 96.452,00
<b>Costo No Operativo</b>	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60
Depreciación	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60
<b>Utilidad Neta</b>	\$ 82.772,40	\$ 107.892,40	\$ 132.012,40	\$ 132.012,40	\$ 132.012,40	\$ 132.012,40	\$ 132.012,40	\$ 132.012,40	\$ 132.012,40	\$ 132.012,40














### ANEXO B Plano general



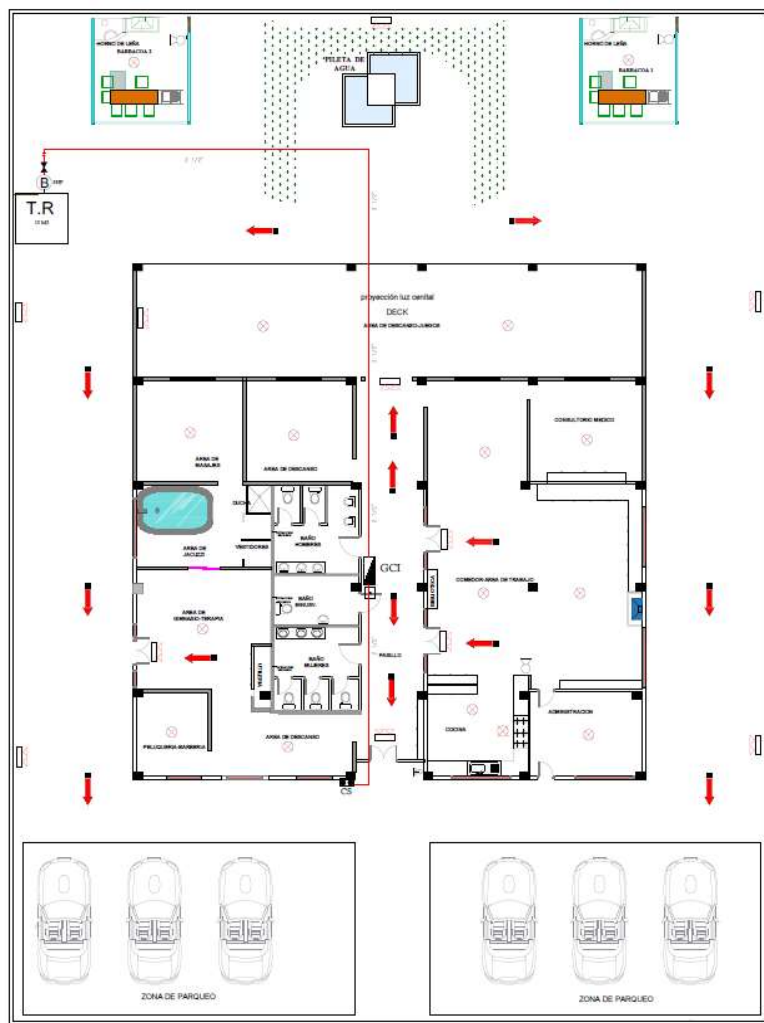


ANEXO C Plano hidrosanitario



SIMBOLOGIA	
	Tubo de agua fría
	Tubo de agua caliente
	Medidor
	Consumos
	Llave de paso
	Bomba Centrífuga
	Tanque Hidroneumatico
	Tanque Reserva
	Válvula de corte
	Válvula check
	Caldero
	Tubo de ALL Y SERVIDAS
	Arqueta

ANEXO D Plano contraincendios



		CONEXION SIAMESA
<p>TOMA SIAMESA 2 1/2"</p>	<p>EXTINTOR DE POLVO QUIMICO SECO DE 10LBS</p>	GABINETE CONTRAINCENDIO
		DETECTOR DE HUMO
<p>DETECTOR HUMO</p>	<p>DETALLE GABINETE CONTRA INCENDIOS</p>	LUCES DE EMERGENCIA
		RUTA DE EVACUACION
		PULSANTE DE ALARMA
		DETECTOR DE GLP
		EXTINTOR DE INCENDIOS
		SIRENA
		T.R. TANQUE RESERVA
		BOMBA
		RED MUERTA
		VALVULA CHECK

ANEXO E Plano eléctrico



**SIMBOLOGÍA**

-  TABLERO DE DISTRIBUCIÓN
-  FOCO INCANDESCENTE (60 W)
-  PLAFON LED (12 W)
-  LAMPARA LED. PARED 20W
-  CONMUTADOR SIMPLE
-  INTERRUPTOR SIMPLE
-  INTERRUPTOR DOBLE
-  TOMACORRIENTE DOBLE CON TIERRA
-  RED DE ILUMINACION
-  RED DE TOMACORRIENTES

ACOMETIDA 2X8 AWG		Ø 3/4"		
CIRCUITO	NÚMERO	CALIBRE	PROTECCIÓN	TUBERÍA
TOMACORRIENTES	C1	2x12+1x14 AWG	20 A	3/4"
TOMACORRIENTES	C2	2x12+1x14 AWG	20 A	3/4"
ILUMINACIÓN	C3	2x14 AWG	16A	3/4"

ANEXO F Fachada frontal



FACHADA FRONTAL

ANEXO G Flujo de caja proyectado

Año	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Inversión	\$ -278.678,00	\$ -278.678,00	\$ -195905,6	\$ -88013,2	\$ 39805,2	\$ 149245,6	\$ 258686	\$ 368126,4	\$ 477566,8	\$ 587007,2	\$ 696447,6
Ingresos	\$ 256.600,00	\$ 290.000,00	\$ 322.400,00	\$ 322.400,00	\$ 322.400,00	\$ 322.400,00	\$ 322.400,00	\$ 322.400,00	\$ 322.400,00	\$ 322.400,00	\$ 322.400,00
Costos Operativos	\$ 162.692,00	\$ 170.972,00	\$ 179.252,00	\$ 179.252,00	\$ 179.252,00	\$ 179.252,00	\$ 179.252,00	\$ 179.252,00	\$ 179.252,00	\$ 179.252,00	\$ 179.252,00
Impuestos	\$ -	\$ -	\$ 4.194,00	\$ 22.572,00	\$ 22.572,00	\$ 22.572,00	\$ 22.572,00	\$ 22.572,00	\$ 22.572,00	\$ 22.572,00	\$ 22.572,00
Depreciación	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60	\$ 11.135,60
<b>Flujo Neto</b>	<b>\$ -278.678,00</b>	<b>\$ -195.905,60</b>	<b>\$ -88.013,20</b>	<b>\$ 39.805,20</b>	<b>\$ 149.245,60</b>	<b>\$ 258.686,00</b>	<b>\$ 368.126,40</b>	<b>\$ 477.566,80</b>	<b>\$ 587.007,20</b>	<b>\$ 696.447,60</b>	<b>\$ 805.888,00</b>

ANEXO H Preguntas entrevista

Vacante	Preguntas
Médico Enfermero Fisioterapeuta Estilista Auxiliar Limpieza Mantenimiento	Háblame de ti
	¿Por qué buscas este trabajo?
	¿Por qué dejaste tu anterior trabajo?
	¿Qué experiencia tienes en el cuidado del adulto mayor?
	¿Sabes lo que implica el cuidado a adultos mayores?
	¿Cómo actuarías ante una emergencia?
Auxiliar	¿Por quieres ser un yoyono?
	Preguntas específicas: ¿Estás dispuesta/o a escuchar historias?
	¿Estás dispuesta/o a hacer amigos?

*ANEXO I Perfil de un yoyono*

RESIDENCIA GERIÁTRICA DIURNA

YOYONOS



Residencia Geriátrica Diurna

---

## Perfil de un yoyono

---

AMABLE  
PACIENTE  
RESPETUOSO  
EMPÁTICO  
SERVICIAL  
ACTITUD POSITIVA  
DISPUESTO AHACER AMIGOS  
DISPUESTO A DIVERTIRSE