



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Plan de mejora de servicios en centros residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Hotelería

Autoras:

María Fernanda Huachichulca Barrera

Cl: 0107159170

Mayra Patricia Morocho Yari

Cl: 0107431777

Directora:

Mg. María Augusta Molina Díaz

Cl: 0103778395

Cuenca, Ecuador

10/07/2019



Resumen:

Los servicios en los Centros Residenciales para personas de 65 a 79 años (tercera edad) y 80 y más años (cuarta edad) son considerados en el Ecuador como un recurso social fundamental para la atención de esta población, orientada a ofrecer prestaciones de calidad y calidez durante la estadía de los residentes. Por ello se ha decidido desarrollar el presente trabajo de titulación con la finalidad de proponer un Plan de Mejora de servicios en Centros Residenciales: Caso Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca, tomando como base la Guía Operativa del Modelo de Atención y Gestión de los Centros Residenciales del Buen Vivir para el Adulto Mayor y la Norma Técnica para la Implementación y Prestación de Servicios Gerontológicos Residenciales del MIES, para esto se estableció un estudio comparativo de tres residencias privadas de nuestra ciudad en las áreas de recepción, alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, seguridad, mantenimiento y recreación, llevando a cabo un diagnóstico de los recursos técnicos y físicos; además de los procedimientos en dichas áreas; encuestas a los residentes y empleados así como entrevistas a los directores de los establecimientos. Una vez obtenido el diagnóstico general del estado actual del centro, se incorporó una serie de procesos e instrucciones que contribuirán a la correcta administración de la Fundación Santa Ana. Al cumplir varias de estas sugerencias la calidad de vida para el adulto mayor mejorará.

Palabras claves: MIES, plan de mejora, adulto mayor, procesos, calidad, servicio.



Abstract:

Services in residential Centers for people whose age is 65 to 79 (senior citizens) and over 80 (fourth age) in Ecuador are considered an essential social resource for attention of this population, oriented to offer benefits of quality and warmth during the stay of the residents. Therefore, the decision of developing the present graduation work with the purpose of proposing an Improvement Plan for the Services in Residential Centers: Case Santa Ana Foundation of the City of Cuenca, based on the Operational Guide of the Attention and Management Model of the Residential Care Centers for Good Living for Senior Citizens and the Technical Standards for Implementation and Gerontological Services of MIES, for this, a comparative study of three private residences in our city was carried out in the areas of reception, lodging, food and beverages, laundry, security, maintenance and recreation, carrying out a diagnosis of the technical and physical resources, in addition to the procedures in those areas, surveys to residents and employees as well as interviews with the directors of the establishments were carried out. Upon the general diagnosis of the state of art of a center, a series of processes and instructions that will contribute to the proper administration of Santa Ana Foundation were introduced. By fulfilling several of these suggestions the quality of life for the elderly will improve.

Keywords: MIES, improvement plan, senior citizen, processes, quality, service


Certificado de precisión FCH-TR-035

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.


guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 12 de junio de 2019

cc. Archivo

Elaborado por: GEAV Mayra Morocho  14-06-2019 11:10
Recibido por nombre, firma, fecha y hora



Índice del Trabajo

Índice

| | |
|--|----|
| Índice de ilustraciones..... | 8 |
| Índice de tablas | 11 |
| Índice de gráficos | 11 |
| Dedicatoria | 16 |
| Dedicatoria | 17 |
| Agradecimiento | 18 |
| Agradecimiento | 19 |
| Introducción..... | 20 |
| CAPÍTULO I | 21 |
| SERVICIOS EN LOS CENTROS RESIDENCIALES PARA ADULTOS MAYORES | 21 |
| 1.1 Generalidades | 21 |
| 1.2 Definición y características generales de las Residencias para personas mayores..... | 23 |
| 1.2.1 Definición..... | 23 |
| 1.2.2 Características | 24 |
| 1.3 Protocolos de la atención geriátrica..... | 27 |
| 1.3.1 Protocolo de Admisión | 27 |
| 1.3.2 Protocolo de Ingreso | 28 |
| 1.3.3 Protocolo de Adaptación | 29 |
| 1.3.4 Protocolo de Atención Integral Continua | 29 |
| 1.3.5 Protocolo de Nutrición e Hidratación | 30 |
| 1.3.6 Protocolo de Higiene y Cuidado Personal..... | 31 |
| 1.3.7 Protocolo de Movilización y Actuaciones de la Vida Diaria | 31 |
| 1.3.8 Protocolo de Buen Trato | 32 |
| 1.3.9 Protocolo de Resolución de Conflictos..... | 32 |
| 1.3.10 Protocolo de Caídas | 33 |
| 1.3.11 Protocolo de Atención al Final de la Vida | 33 |
| 1.3.12 Protocolo de Fallecimiento | 34 |
| 1.4 Importancia de los procesos para los Centros Residenciales..... | 35 |
| 1.5 Factores de éxito de los servicios en Centros Residenciales | 36 |
| CAPÍTULO II | 40 |
| DIAGNÓSTICO DE LOS CENTROS RESIDENCIALES DE LA CIUDAD DE CUENCA | 40 |
| 2.1 Diagnóstico de los servicios | 40 |
| 2.2 Centro Residencial A..... | 41 |
| 2.3 Centro Residencial B..... | 51 |
| 2.4 Centro Residencial Fundación Santa Ana..... | 62 |
| 2.4.2 Análisis y Comparación de los servicios de los Centros Residenciales de la ciudad..... | 79 |
| 2.1 Diseño de Encuesta y Entrevista..... | 86 |
| 2.2 Recolección de información..... | 87 |



| | | |
|--|---|-----|
| 2.6.1 | Aplicación de la fórmula | 88 |
| 2.3 | Resultado de técnicas de investigación..... | 89 |
| CAPITULO III | | 101 |
| CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CENTRO RESIDENCIA FUNDACIÓN SANTA ANA DE LA CIUDAD DE CUENCA | | 101 |
| 3.1 | Antecedentes históricos de la Fundación Santa Ana..... | 101 |
| 3.1.1 | Centro Residencial Fundación Santa Ana..... | 102 |
| | | 102 |
| 3.2 | Información general..... | 104 |
| 3.2.1 | Objetivos | 105 |
| 3.2.2 | Misión y Visión | 105 |
| 3.2.3 | Valores Institucionales de la Fundación | 106 |
| 3.2.4 | Principios de Convivencia de la Fundación Santa Ana | 106 |
| 3.2.6 | Requisitos para el ingreso a la Fundación Santa Ana | 108 |
| 3.2 | Organigrama..... | 109 |
| 3.4 | Servicios Ofrecidos | 110 |
| 3.4.1 | Programas generales que brinda la institución..... | 110 |
| CAPITULO IV | | 111 |
| PLAN DE MEJORA DE SERVICIOS EN CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES, CASO: FUNDACIÓN SANTA ANA DE LA CIUDAD DE CUENCA | | 111 |
| 4.1 | Introducción..... | 111 |
| 4.2 | Objetivos del Plan de Mejora de Servicios Objetivo General..... | 111 |
| 4.3 | Beneficiarios del Plan de Servicio | 112 |
| 4.4 | Aplicación del Plan de Mejora de Servicios..... | 112 |
| 4.4.1 | Plan de mejora de servicio de recepción..... | 112 |
| 4.4.1.1 | Características físicas de la recepción | 113 |
| 4.4.1.2 | Perfil del personal del área de recepción-Director/a..... | 114 |
| 4.4.1.3 | Perfil del personal del área de recepción-Trabajador/a Social..... | 117 |
| 4.4.1.4 | Procesos y procedimientos del área de recepción | 119 |
| 4.4.1.5 | Flujograma del proceso de ingreso | 121 |
| 4.4.1.6 | Modelo de ficha de admisión del adulto mayor..... | 122 |
| 4.4.1.7 | Modelo de ficha de valoración médica..... | 123 |
| 4.4.1.8 | Modelo de ficha de valoración psicológica | 124 |
| 4.4.1.9 | Modelo de ficha de valoración social..... | 125 |
| 4.4.2 | Plan de mejora de servicio de alojamiento | 127 |
| 4.4.2.1 | Características físicas de las habitaciones | 127 |
| 4.4.2.2 | Render Arquitectónico-habitación y baño..... | 128 |
| 4.4.2.3 | Perfil del personal del área de alojamiento-Auxiliar de limpieza..... | 129 |
| 4.4.2.4 | Normas generales de limpieza-alojamiento..... | 132 |
| 4.4.2.5 | Procesos y procedimientos del área de alojamiento | 135 |
| 4.4.2.5.1 | Proceso de limpieza de habitaciones | 135 |



| | | |
|-------------|--|-----|
| 4.4.2.5.1.1 | Flujograma del proceso de limpieza de habitaciones | 137 |
| 4.4.2.5.1.2 | Modelo de ficha de supervisión de habitaciones | 138 |
| 4.4.2.5.2 | Proceso de limpieza de la ropa de cama..... | 139 |
| 4.4.2.5.2.1 | Flujograma del proceso de limpieza de ropa de cama | 141 |
| 4.4.2.5.2.2 | Modelo de ficha de control de lencería de habitaciones | 142 |
| 4.4.2.5.3 | Proceso de limpieza de servicios higiénicos | 143 |
| 4.4.2.5.3.1 | Flujograma del proceso de limpieza de servicios higiénicos | 145 |
| 4.4.2.5.3.2 | Modelo de ficha de revisión de baños | 146 |
| 4.4.3 | Plan de mejora de servicio de Alimentos y Bebidas | 146 |
| 4.4.3.1 | Características físicas de la cocina y comedor | 147 |
| 4.4.3.3 | Perfil del personal del área de alimentos y bebidas-Cocinero/a | 149 |
| 4.4.3.4 | Perfil del personal del área de alimentos y bebidas-Auxiliar de cocina | 151 |
| 4.4.3.5 | Perfil del personal del área de alimentos y bebidas-Nutricionista..... | 153 |
| 4.4.3.6 | Normas generales de limpieza-cocina | 155 |
| 4.4.3.7 | Procesos y Procedimientos del área de Alimentos y Bebidas | 157 |
| 4.4.3.8 | Flujograma del proceso de alimentación | 162 |
| 4.4.3.9 | Modelo de ficha de registro de ingreso de productos | 163 |
| 4.4.3.10 | Modelo de ficha de control de productos..... | 164 |
| 4.4.4 | Plan de mejora de servicio de Lavandería | 165 |
| 4.4.4.1 | Características físicas de la lavandería | 165 |
| 4.4.4.2 | Render Arquitectónico de lavandería | 166 |
| 4.4.4.3 | Perfil del personal del área de lavandería-Auxiliar de lavandería..... | 166 |
| 4.4.4.4 | Normas generales de limpieza-lavandería | 168 |
| 4.4.4.5 | Procesos y procedimientos del área de lavandería | 170 |
| 4.4.4.6 | Flujograma del proceso de lavado | 172 |
| 4.4.4.7 | Modelo de ficha de Control de Ropa | 173 |
| 4.4.5 | Plan de mejora de servicio de Seguridad | 174 |
| 4.4.5.1 | Características generales de seguridad | 174 |
| 4.4.5.2 | Render Arquitectónico de seguridad | 177 |
| 4.4.5.3 | Perfil del personal del área de seguridad-guardia | 177 |
| 4.4.5.4 | Procesos y procedimientos del área de seguridad..... | 179 |
| 4.4.5.4.1 | Proceso de emergencia médica | 179 |
| 4.4.5.4.1.1 | Flujograma de procedimiento de emergencia medica | 181 |
| | | 181 |
| 4.4.5.4.1.2 | Modelo de ficha de primeros auxilios | 182 |
| 4.4.5.4.2 | Proceso de evacuación en caso de un incendio | 183 |
| 4.4.5.4.2.1 | Flujograma de procedimiento de evacuación de incendio..... | 184 |
| 4.4.5.4.2.2 | Modelo de ficha de registro de incendio | 185 |
| 4.4.5.5 | Medidas de prevención y recomendaciones..... | 186 |
| 4.4.5.6 | Modelo de hoja de visita | 189 |
| 4.4.5.7 | Modelo de Ficha de Control de Acceso de Proveedores..... | 190 |



| | | |
|-----------|---|-----|
| 4.4.5.8 | Modelo de ficha de acceso de vehículos | 191 |
| 4.4.6 | Plan de mejora de servicio de Mantenimiento | 191 |
| 4.4.6.1 | Características generales del mantenimiento | 192 |
| 4.4.6.2 | Perfil del personal de mantenimiento-técnico | 193 |
| 4.4.6.3 | Procesos y Procedimientos del área de mantenimiento | 195 |
| 4.4.6.4.- | Flujograma del proceso de mantenimiento | 196 |
| 4.4.6.4 | Mantenimiento preventivo de las instalaciones | 197 |
| 4.4.6.5.1 | Tabla de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos de la Fundación Santa Ana..... | 198 |
| 4.4.7 | Plan de Mejora de servicio de Recreación | 206 |
| 4.4.7.1 | Características generales de recreación | 206 |
| 4.4.7.2 | Perfil del personal del área de recreación-Terapista | 208 |
| 4.4.7.3 | Perfil del personal del área de recreación-Psicólogo clínico | 210 |
| 4.4.7.4 | Proceso y procedimiento para actividades recreacionales..... | 213 |
| 4.4.7.5 | Flujograma del procedimiento de actividades recreativas | 214 |
| 4.4.7.6 | Modelo de ficha de diagnóstico para la aplicación de terapia..... | 215 |
| 4.4.7.7 | Modelo de ficha de programación de actividades | 217 |
| 4.4.7.8 | Propuesta para el área verde del Centro Residencial Fundación Santa Ana | 218 |
| 4.4.7.9 | Render Arquitectónico del área verde de la Fundación Santa Ana | 219 |
| | Conclusiones..... | 220 |
| | Recomendaciones..... | 221 |
| | Bibliografía | 222 |
| | Anexos | 226 |



Índice de ilustraciones

| | |
|----------------------|----|
| Ilustración 1 | 41 |
| Ilustración 2 | 42 |
| Ilustración 3 | 42 |
| Ilustración 4 | 43 |
| Ilustración 5 | 43 |
| Ilustración 6 | 44 |
| Ilustración 7 | 45 |
| Ilustración 8 | 46 |
| Ilustración 9 | 46 |
| Ilustración 10 | 47 |
| Ilustración 11 | 47 |
| Ilustración 12 | 48 |
| Ilustración 13 | 48 |
| Ilustración 14 | 49 |
| Ilustración 15 | 50 |
| Ilustración 16 | 50 |
| Ilustración 17 | 51 |
| Ilustración 18 | 52 |
| Ilustración 19 | 52 |
| Ilustración 20 | 53 |
| Ilustración 21 | 53 |
| Ilustración 22 | 54 |
| Ilustración 23 | 55 |
| Ilustración 24 | 55 |
| Ilustración 25 | 56 |
| Ilustración 26 | 56 |
| Ilustración 27 | 57 |
| Ilustración 28 | 58 |
| Ilustración 29 | 58 |
| Ilustración 30 | 59 |
| Ilustración 31 | 59 |
| Ilustración 32 | 60 |
| Ilustración 33 | 61 |
| Ilustración 34 | 61 |
| Ilustración 35 | 62 |
| Ilustración 36 | 63 |
| Ilustración 37 | 63 |
| Ilustración 38 | 64 |
| Ilustración 39 | 65 |
| Ilustración 40 | 66 |
| Ilustración 41 | 66 |
| Ilustración 42 | 67 |
| Ilustración 43 | 67 |
| Ilustración 44 | 68 |
| Ilustración 45 | 69 |
| Ilustración 46 | 69 |
| Ilustración 47 | 70 |
| Ilustración 48 | 70 |
| Ilustración 49 | 71 |
| Ilustración 50 | 72 |



| | |
|-----------------------|-----|
| Ilustración 51 | 72 |
| Ilustración 52 | 73 |
| Ilustración 53 | 79 |
| Ilustración 54 | 80 |
| Ilustración 55 | 81 |
| Ilustración 56 | 82 |
| Ilustración 57 | 83 |
| Ilustración 58 | 84 |
| Ilustración 59 | 85 |
| Ilustración 60 | 86 |
| Ilustración 61 | 96 |
| Ilustración 62 | 98 |
| Ilustración 63 | 101 |
| Ilustración 64 | 102 |
| Ilustración 65 | 103 |
| Ilustración 66 | 114 |
| Ilustración 67 | 116 |
| Ilustración 68 | 118 |
| Ilustración 69 | 120 |
| Ilustración 70 | 121 |
| Ilustración 71 | 122 |
| Ilustración 72 | 123 |
| Ilustración 73 | 124 |
| Ilustración 74 | 126 |
| Ilustración 75 | 128 |
| Ilustración 76 | 128 |
| Ilustración 77 | 129 |
| Ilustración 78 | 131 |
| Ilustración 79 | 134 |
| Ilustración 80 | 136 |
| Ilustración 81 | 137 |
| Ilustración 82 | 138 |
| Ilustración 83 | 140 |
| Ilustración 84 | 141 |
| Ilustración 85 | 142 |
| Ilustración 86 | 144 |
| Ilustración 87 | 145 |
| Ilustración 88 | 146 |
| Ilustración 89 | 148 |
| Ilustración 90 | 149 |
| Ilustración 91 | 151 |
| Ilustración 92 | 152 |
| Ilustración 93 | 154 |
| Ilustración 94 | 156 |
| Ilustración 95 | 161 |
| Ilustración 96 | 162 |
| Ilustración 97 | 163 |
| Ilustración 98 | 164 |
| Ilustración 99 | 165 |
| Ilustración 100 | 166 |
| Ilustración 101 | 168 |



| | |
|------------------------|-----|
| Ilustración 102 | 169 |
| Ilustración 103 | 171 |
| Ilustración 104 | 172 |
| Ilustración 105 | 173 |
| Ilustración 106 | 176 |
| Ilustración 107 | 177 |
| Ilustración 108 | 179 |
| Ilustración 109 | 180 |
| Ilustración 110 | 181 |
| Ilustración 111 | 182 |
| Ilustración 112 | 183 |
| Ilustración 113 | 184 |
| Ilustración 114 | 185 |
| Ilustración 115 | 188 |
| Ilustración 116 | 189 |
| Ilustración 117 | 190 |
| Ilustración 118 | 191 |
| Ilustración 119 | 192 |
| Ilustración 120 | 194 |
| Ilustración 121 | 195 |
| Ilustración 122 | 196 |
| Ilustración 123 | 205 |
| Ilustración 124 | 208 |
| Ilustración 125 | 210 |
| Ilustración 126 | 212 |
| Ilustración 127 | 213 |
| Ilustración 128 | 214 |
| Ilustración 129 | 216 |
| Ilustración 130 | 217 |
| Ilustración 131 | 219 |
| Ilustración 132 | 219 |



Índice de tablas

| | |
|---------------|----|
| Tabla 1 | 96 |
| Tabla 2 | 97 |
| Tabla 3 | 97 |
| Tabla 4 | 98 |
| Tabla 5 | 99 |
| Tabla 6 | 99 |

Índice de gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 Consideración de este lugar | 89 |
| Gráfico 2 Habitaciones, baños y áreas comunes | 90 |
| Gráfico 3 Alimentos y bebidas (comedor) | 91 |
| Gráfico 4 Lavandería (cambio de sábanas constante, ropa limpia) | 92 |
| Gráfico 5 Seguridad (vigilancia, instalaciones con facilidades) | 93 |
| Gráfico 6 Recreación (actividades, salidas, paseos por las áreas verdes o jardines) | 94 |
| Gráfico 7 Consideración de las personas que lo atienden | 95 |

Índice de anexos

| | |
|---|-----|
| Anexo 1 Ficha de diagnóstico de recepción del Centro Residencial Tipo A | 226 |
| Anexo 2 Ficha de diagnóstico de alojamiento del Centro Residencial Tipo A | 227 |
| Anexo 3 Ficha de diagnóstico de alimentos y bebidas del Centro Residencial Tipo A | 228 |
| Anexo 4 Ficha de diagnóstico de lavandería del Centro Residencial Tipo A | 229 |
| Anexo 5 Ficha de diagnóstico de seguridad del Centro Residencial Tipo A | 230 |
| Anexo 6 Ficha de diagnóstico de mantenimiento del Centro Residencial Tipo A | 231 |
| Anexo 7 Ficha de diagnóstico de recreación del Centro Residencial Tipo A | 232 |
| Anexo 8 Ficha de diagnóstico de recepción del Centro Residencial Tipo B | 233 |
| Anexo 9 Ficha de diagnóstico de alojamiento del Centro Residencial Tipo B | 234 |
| Anexo 10 Ficha de diagnóstico de alimentos y bebidas del Centro Residencial Tipo B | 235 |
| Anexo 11 Ficha de diagnóstico de lavandería del Centro Residencial Tipo B | 236 |
| Anexo 12 Ficha de diagnóstico de seguridad del Centro Residencial Tipo B | 237 |
| Anexo 13 Ficha de diagnóstico de mantenimiento del Centro Residencial Tipo B | 238 |
| Anexo 14 Ficha de diagnóstico de recreación del Centro Residencial Tipo B | 239 |
| Anexo 15 Ficha de diagnóstico de recepción del Centro Residencial Santa Ana | 240 |
| Anexo 16 Ficha de diagnóstico de alojamiento del Centro Residencial Santa Ana | 241 |
| Anexo 17 Ficha de diagnóstico de alimentos y bebidas del Centro Residencial Santa Ana | 242 |
| Anexo 18 Ficha de diagnóstico de lavandería del Centro Residencial Santa Ana | 243 |
| Anexo 19 Ficha de diagnóstico de seguridad del Centro Residencial Santa Ana | 244 |
| Anexo 20 Ficha de diagnóstico de mantenimiento del Centro Residencial Santa Ana | 245 |
| Anexo 21 Ficha de diagnóstico de recreación del Centro Residencial Santa Ana | 246 |
| Anexo 22 Encuesta al adulto mayor | 247 |
| Anexo 23 Encuesta al personal de las residencias | 249 |
| Anexo 24 Entrevista a los directivos | 250 |
| Anexo 25 Plano de evacuación | 251 |
| Anexo 26 Imágenes tomadas durante el trabajo de investigación | 252 |
| Anexo 27 Diseño aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad | 253 |



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

María Fernanda Huachichulca Barrera en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Plan de mejora de servicios en centros residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca.", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 10 de Julio de 2019

María Fernanda Huachichulca Barrera

C.I: 0107159170



Cláusula de Propiedad Intelectual

María Fernanda Huachichullca Barrera, autora del trabajo de titulación “Plan de mejora de servicios en centros residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca.”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 10 de Julio de 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'María Fernanda H.', written over a horizontal line.

María Fernanda Huachichullca Barrera

C.I: 0107159170



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Mayra Patricia Morocho Yari en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Plan de mejora de servicios en centros residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca.", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 10 de Julio de 2019



Mayra Patricia Morocho Yari

C.I: 0107431777



Cláusula de Propiedad Intelectual

Mayra Patricia Morocho Yari, autora del trabajo de titulación "Plan de mejora de servicios en centros residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca.", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 10 de Julio de 2019

Mayra Patricia Morocho Yari

C.I: 0107431777



Dedicatoria

El presente trabajo de titulación lo dedico en primer lugar a Dios por prestarme la vida y por darme la sabiduría suficiente para poder concluir con una de mis metas. Con mucho cariño para mi adorada familia quienes con su amor y paciencia durante todos estos años de estudio me han inspirado a seguir creciendo siempre.

A mis queridas sobrinas Renata, Sofía, Daniela y Paula por ser mi constante motivación.

María Fernanda Huachichullca Barrera



Dedicatoria

A mi Dios, por haberme dado la vida, bendecirme y guiarme, para poder cumplir con uno de mis objetivos. A mis padres, hermanos, cuñada y a mi adorado sobrino por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente en las buenas y las malas en cada paso que doy, confiando en mi capacidad para crecer día a día.

Pero sobre todo a mi amada madre por llenar mi vida con sus sabios consejos y ser mi soporte en momentos de angustia y desesperación, ayudarme a crecer, pero sobre todo por amarme.

Mayra Patricia Morocho Yari



Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Gracias a mis padres son quien soy, orgullosamente agradezco a mi padre Manuel y a mi querida madre Sonia que con su esfuerzo supieron apoyarme para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

A mis hermanos/as Gabriela, Diana, Belén, Priscila, Santiago, Christian y María de los Ángeles por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento, gracias.

Y por supuesto a todas esas personas especiales que compartí dentro y fuera de las aulas, pero principalmente a Tefa, Mayra, Gaby, Belén, Ruth, Carmen, Vale, aquellas que serán mis colegas, gracias por todo su apoyo y diversión.

A Diego, por ser mi apoyo incondicional durante todo este tiempo y demostrarme que siempre puedo contar con él.

Agradezco de la mejor manera a los directivos, personal y abuelitos de los tres Centros Residenciales, por la apertura y toda la colaboración brindada durante la ejecución del presente trabajo.

Eterna gratitud a mi querida Universidad de Cuenca, por haberme brindado la formación académica y profesional. De manera muy especial a mi tutora de tesis Mg. María Augusta Molina, por su valiosa guía y asesoramiento para finalizar este trabajo de titulación, concediéndome su tiempo y compartiendo sus conocimientos.

María Fernanda Huachichullca Barrera



Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme paciencia y sabiduría a lo largo de mi carrera y darme la fuerza de continuar adelante en aquellos momentos de decaimiento.

Asimismo, agradezco a mis padres Ángel Morocho y Eudomilia Yari por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de educarme en el transcurso de mi vida, principalmente por ser un excelente ejemplo de vida a seguir

Agradezco infinitamente a mis hermanos/as mayores Jorge, Saida, Lina e Iván, quienes con su colaboración, sabiduría, paciencia y comprensión estuvieron conmigo en todo momento y a mis hermanos/as menores Fernando, Daniel y Gabriela por compartir horas consejos, juegos y peleas, gracias a todos por ese enorme amor que me han dado.

A mi cuñada Andrea por la confianza brindada y a mi bello sobrino Andresito por alegrar mis días con sus locuritas llenas amor contribuyendo también con su granito de arena para mi bienestar.

A todos/as mis amistades que estuvieron a lo largo de mi carrera universitaria aportando con diversión, riñas y sobre todo con ese compañerismo compartido dentro y fuera de las aulas, gracias.

De la misma manera agradezco a todas las personas que forman parte de los tres Centros Residenciales, quienes nos abrieron sus puertas para realizar el trabajo de titulación.

Finalmente agradezco a la Universidad de Cuenca, por todos los años formándome de valores y profesionalmente y por supuesto a mi tutora de tesis gracias por la paciencia y orientación en el desarrollo de esta investigación.

Mayra Patricia Morocho Yari



Introducción

El presente trabajo de titulación denominado “Plan De Mejora De Servicios En Centros Residenciales Para Personas Adultas Mayores, Caso: Fundación Santa Ana De La Ciudad De Cuenca”, se propuso con la idea de mejorar los servicios presentados en las diferentes áreas, con la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo y conseguir una eficiente gestión de la institución.

En el primer capítulo se detallará las generalidades de los centros residenciales, su definición, características, protocolos de atención geriátrica, importancia de los procesos y los factores de éxito de los servicios, los cuales contribuyen al proyecto con información y mecanismos necesarios para el correcto desarrollo del mismo.

En el segundo capítulo se realizará el diagnóstico de los servicios e instalaciones de los tres centros residenciales en las áreas de: recepción, alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, seguridad, mantenimiento y recreación; por medio de encuestas, entrevistas y la observación misma para determinar su situación presente y posteriormente los resultados conseguidos serán de gran utilidad para la búsqueda de herramientas que contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos.

En el tercer capítulo se puntualizará los datos generales de la Fundación Santa Ana, como: los antecedentes, información general, organigrama y servicios que ofrece, los mismos que servirán para poseer un mayor conocimiento y enfoque del lugar al que va dirigido el plan.

Finalmente, en el cuarto capítulo se procederá con la elaboración del plan de mejora para cada área, donde se especifica las características físicas, perfil profesional del personal, normas generales, procedimientos, y fichas respectivamente. Se espera mejorar los diversos procesos además de alcanzar la eficiencia y eficacia al momento de brindar el servicio.



CAPÍTULO I

SERVICIOS EN LOS CENTROS RESIDENCIALES PARA ADULTOS MAYORES

1.1 Generalidades

La adultez mayor, actualmente no solo se considera desde el punto de vista biológico, sino dentro de una transformación social, y dentro de esto su pertinencia en ciertas peculiaridades. Se puede evidenciar que si bien dentro de la historia partiendo de la antigua Grecia, el adulto mayor era venerado por su conocimiento, aspecto que a partir de la revolución industrial se pierde pasando el ser humano a ser considerado por su estado de productividad y valencia individual, causando que el adulto mayor pase de ser una referencia social del pasado, a una minoría de la sociedad.

El Congreso de las Naciones Unidas de Viena de 1982, debate por primera vez sobre la responsabilidad del cuidado de un adulto mayor y su importancia dentro de la sociedad, donde el espacio europeo, promovido por Dinamarca, Noruega y Suecia, postulan que el estado es el responsable principal del bienestar social de las personas de la tercera y cuarta edad, promoviendo leyes y recursos necesarios; contrario a los países americanos, donde la postura sostiene que es la familia la responsable en primera instancia de atender al adulto mayor, debiendo el estado actuar únicamente en caso de abandono o baja responsabilidad del grupo familiar (de Rubio, 1991).

A partir del primer tercio del siglo XX, Holanda crea los “Cantou”, una agrupación de departamentos para personas de la tercera y cuarta edad, lugar donde personas con sensibilidad en su vida diaria puedan tener la asistencia para ejercer sus actividades diarias, siendo además que Estados Unidos en 1997 inicia la construcción del primer condominio de residencias para personas de edad avanzada bajo los principios de calidad medica permanente y ajustada de forma individual para cada residente, administración personal de vida y espacio habitacional como política social, espacios de ocupación laboral para gestión financiera personal y edificaciones adaptadas a necesidades de recreación, culturales, transporte, seguridad y salud (htt1).

Siendo este el origen y expansión de los centros para el aseguramiento de la atención de los adultos mayores, conocidos en la actualidad como establecimientos o centros residenciales para personas mayores.



En la actualidad en el Ecuador son considerados centros gerontológicos residenciales, aquellas instituciones que ofrecen prestaciones como alojamiento, alimentación, higiene, recreación activa o pasiva, atención médica y psicológica no sanatorial a personas mayores de 65 años o más, en forma temporal o definitiva (MIES, s.f.).

Dichos centros deben ofrecer a los residentes servicios y procedimientos precisos con el fin de brindar a los adultos mayores una atención garantizada y de calidad.

Para comprender mejor lo que conlleva el servicio en los Centros Residenciales es primordial describir algunos conceptos como:

- **Adulto mayor:** Es un término que se le atribuye a los individuos que tienen más de 65 años de edad, además estas personas son denominadas de la tercera edad (Venemedia Comunicaciones C.A, 2011).
- **Proceso:** Es un conjunto de actividades que pueden relacionarse entre sí, cambiando recursos de entrada en recursos de salida. Especificar las actividades, productos y servicios para cada paciente teniendo como referencia su perspectiva y necesidad a fin de alcanzar la comprobación de su satisfacción por los productos y servicios facilitados (Escuela Europea de Excelencia, 2018).
- **Servicio:** *Proviene del latín servitium* que significa servir. Son acciones que pretenden satisfacer las exigencias de los usuarios. Los servicios son idénticos a un bien, pero de modo intangible debido a que el servicio únicamente es manifestado sin que el usuario lo tenga (Equipo de Redacción de Concepto.de, 2017).
- **Calidad:** Las normas ISO 9000:2000 de Sistemas de Gestión de la calidad, define como el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos (ISO, 2005).
- **Plan de Mejora:** Conjunto de medidas de transformación programadas que se acatan en una institución para alcanzar un aumento en la calidad y productividad del establecimiento (Aiteco Consultores, SL, 2018).
- **Bienestar:** Se define el “estar bien” de cada persona que corresponde a una sensación de



equilibrio entre el cuerpo y la mente demostrando así buena salud física y mental es como una satisfacción a la calidad de vida (Holmes, 2014).

- **Departamento:** Es una palabra que se refiere a las distintas áreas en las que se divide una institución, una empresa, o entidad (Pérez & Gardey, 2009).

1.2 Definición y características generales de las Residencias para personas mayores

1.2.1 Definición

El concepto de Centro Residencial para adultos mayores aglutina numerosos modos de definición. El Ministerio de Inclusión Económica y Social (2014) menciona que:

Son servicios de acogida para la atención y cuidado ofrecidos a personas adultas mayores de 65 años o más que requieren de protección especial en forma temporal o definitiva, que no pueden ser atendidos por sus familiares; personas adultas mayores que carezcan de un lugar donde residir de forma permanente, que se encuentran en situación de abandono, falta de referentes familiares, pobreza y pobreza extrema, en condiciones de alto riesgo y que manifiesten su voluntad de ingresar (p.6).

De acuerdo con el Instituto de Mayores y Servicios Sociales de España, los centros residenciales son: “establecimientos destinados al alojamiento temporal o permanente, con servicios y programas de intervención adecuados a las necesidades de las personas y dirigida a la obtención de una mejor calidad de vida y a la promoción de su autonomía personal” (IMSERSO, 2019).

Se entiende por centros geriátricos a aquellos “Alojamientos colectivos para personas mayores bajo diferentes modelos: residencias, incluidas las mini-residencias; viviendas o pisos tutelados; centros psicogerriátricos; centros socio sanitarios; conjuntos residenciales” (Informes Portal Mayores, 2010).

Hoy en día, estas instituciones se distinguen en considerables aspectos de los pasados centros asistenciales, por lo que exclusivamente recibían al adulto mayor en el momento en que se hallaba al borde de su defunción, sin la oportunidad de un proceso o tratamiento que aumente su calidad de vida.

En la actualidad una residencia para adultos mayores simboliza confort, tranquilidad, apoyo y satisfacción para el usuario. La institución labora como un domicilio de larga duración para un sujeto



que solicita refuerzo personal o demanda vivir con mayor comodidad, así pues, el centro residencial es un lugar meramente diseñado para el cuidado del adulto mayor.

Si a la distancia cercana a la residencia, se sitúan infraestructura como capillas, servicios de salud, bibliotecas o establecimientos de esparcimiento; el centro se favorecería evidentemente, ya que se crearía un vínculo social con la población y sus usos circundantes.

1.2.2 Características

Las Residencias son establecimientos abiertos a la comunidad y pueden contar con servicios de estancias diurnas, nocturnas y unidades especiales para personas con distintas patologías. La ubicación, el diseño arquitectónico, el equipamiento, los recursos humanos y los programas de intervención deben garantizar las condiciones de seguridad y confort de los residentes (Fernandez, sf).

Los distintos ambientes o espacios de una residencia deben presentar un diseño integral, adaptándose al paciente y su entorno. Por lo tanto, las áreas internas como externas tienen que mostrar una gama de peculiaridades importantes que están obligadas a ser analizadas y empleadas para un uso correcto tanto de residentes como empleados que trabajan en la institución (Auquilla & Vásquez, 2016).

Un centro geriátrico debe contar con zonas necesarias para la ejecución de actividades de atención, recreación, revitalización, integración y socialización de los adultos mayores creando ambientes de seguridad, confianza, calidez, familiaridad y bienestar. Para ello deben contar al menos con las siguientes características (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014):

- Zonas espaciosas y seguras con cerramiento y vigilancia;
- Abastecimiento para el ingreso vehicular y emergencias;
- Los centros residenciales, en lo admisible deben ser de un solo piso y en ocasión de contar con más, deberán gozar de facilidades como rampas, escalones seguros, ascensores o montacargas;
- Facilidades para el desplazamiento con ayudas mecánicas y técnicas;
- Pisos de materiales antideslizantes, o con protectores para evitar caídas;



- Puertas amplias de uso sencillo y que se abran hacia afuera;
- Iluminación y ventilación natural, sin humedad;
- Espacios para almacenaje de alimentos fríos y secos;
- Pasamanos en baños, sanitarios, vestidores y lugares de circulación;
- Las puertas deben conservar un mínimo de 90 cm de ancho, para tener comodidad de abrir con una sola mano, además el batiente de la puerta debe estar en la parte exterior;
- Techos de material resistente, impermeable, duradero, y sin grietas;
- Áreas verdes y patios que faciliten la ejecución de actividades de entretenimiento.

El espacio físico de un Centro Residencial deberá disponer de la siguiente infraestructura, áreas y suministros (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014, págs. 32-35):

1. Área de administración y recepción: Dispondrá de mobiliario, equipamiento, y un ambiente funcional para la atención a los adultos mayores.
2. Área de dormitorio y descanso:
 - El espacio deberá tener acceso para silla de ruedas.
 - Disposición de habitaciones para esposos o parejas.
 - Camas individuales con colchones aptos a las necesidades de la persona mayor.
 - Adaptación de timbres en las cabeceras de las camas.
 - Pertinente iluminación nocturna en dormitorios y corredores.
 - Un aparador, un velador, un asiento con apoyabrazos, mesa personal o compartida.
3. Área médica, enfermería y primeros auxilios: Dotación de equipamiento y botiquín básico para la valoración y atención diaria a los residentes.



4. Área de psicología y trabajo social: Ofrece atención y control periódico, en un ambiente apropiado y equipado para la consulta particular.
5. Área de fisioterapia y rehabilitación: Adquisición de las herramientas, equipos e instrumentos necesarios para llevar a cabo los tratamientos de recuperación y fisioterapia.
6. Área para talleres-terapia ocupacional y recreativa: El centro deberá contar con un lugar multiuso para el desarrollo de actividades ocupacionales como procedimientos terapéuticos, manualidades, juegos de mesa y actividades artísticas en general.
7. Área de cocina: Las zonas de cocina y comedor deben ser distinguidas y de preferencia apartadas de las habitaciones y del cuarto de estar, dotada con los electrodomésticos, utensilios, menaje, vajilla, y materiales indispensables en excelentes condiciones, además su ubicación debe ser en un espacio seguro que permita la preservación y el abasto de los alimentos perecibles y no perecibles, sin atravesarse con el sector de evacuación de residuos, acatando asimismo con las normativas y estándares determinados por la Secretaría de Riesgos y el Cuerpo de Bomberos.
8. Área de alimentación-comedor: Debe ser un ambiente ventilado, iluminado y agradable con el mobiliario e implementos necesarios para el suministro de alimentos a los residentes.
9. Área de servicios (lavandería): Debe existir un debido emplazamiento de estanterías para conservar los productos y utensilios de lavado y planchado de ropa, a más de recipientes para las prendas limpias y sucias, con espacios necesarios para lavadora y secadora.
10. Espacio para almacenamiento de alimentos: Los estantes deben ser de metal o madera, despensas para abastecimiento, envases con tapa, refrigeradora y congeladora.
11. Espacio para útiles de aseo: Adecuar estanterías para asegurar los artículos y productos de aseo.
12. Servicios higiénicos: Deben disponer de un inodoro, lavabo y ducha con agarraderas. En lo factible sería una ducha teléfono y un timbre. Los servicios higiénicos deberán ser identificados entre hombres y mujeres, pacientes y personal. En áreas comunes deberá existir un sanitario y lavabo además un espacio o biombo que proporcione resguardar la intimidad del adulto mayor al instante de revestirlo o cambiarlo de ropa.



13. Espacio exterior con áreas verdes y patios: Deben ser lugares espaciosos y resguardados con cerramiento vigilancia y/o seguridad para impedir la salida repentina de los residentes.
14. Salida de emergencia y evacuación: La ubicación debe estar acorde a las prescripciones del Cuerpo de Bomberos y Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos.
15. Área de descanso: Poseer un lugar para el reposo del adulto mayor.
16. Servicios básicos: Los centros dispondrán de servicios básicos de agua potable, energía eléctrica, teléfono, internet y sistema de eliminación de aguas residuales y desechos.
17. Espacios para personas adultas mayores con trastornos de conducta: En los centros gerontológicos capacitados para prestar atención a personas con trastornos de conducta o padecimientos mentales propios de la edad, se debe evidenciar un espacio físico aislado donde se encuentre una estación de enfermería para su asistencia, sala de recuperación y consultorio médico y psicológico.

1.3 Protocolos de la atención geriátrica

Los protocolos que proporcionan los Centros Residenciales para Personas Mayores deben estar expuestos al completo cuidado de las personas mayores y garantizar una calidad de vida digna.

El motivo de mantener protocolos de atención estructurados, es que posibilita establecer pautas homogéneas de comportamiento en el instante de atender al residente e incluso ayuda a visibilizar el tipo de personal y herramientas que se requieren frente a múltiples circunstancias (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

1.3.1 Protocolo de Admisión

Definición: Grupo de acciones que se llevan a cabo desde la residencia, trato directo con las personas y/o representante, para que su llegada sea en condiciones óptimas (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

Objetivos:

- Conocerse recíprocamente e intercambiar documentación.



- Ofrecer un medio de comunicación claro entre la residencia y la persona usuaria, su familia, referente o representante legal.
- Dar a conocer las características y funcionamiento de la residencia.
- Reducir las consecuencias del traslado de domicilio y ambiente.

Responsabilidad:

“La responsabilidad del protocolo de admisión, recae en la dirección de la residencia o persona en quien se delegue (la designación debe estar debidamente registrada), preferentemente del área de intervención de la Trabajadora Social y/o psicóloga área psicosocial” (MIES, 2014, p. 18).

1.3.2 Protocolo de Ingreso

Definición: Gestión dirigida a recibir, acoger y presentar a la persona adulta mayor y a la persona encargada de ella en su nuevo hogar de residencia. Iniciando con la bienvenida hasta los primeros días de alojamiento en la institución (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

Objetivos:

- Conocer a los profesionales que le van a atender al principio, así como a las personas del establecimiento con las que va a residir.
- Conocer los espacios de uso personal y los comunes de uso diario.
- Hacer que el adulto mayor se familiarice con la residencia minimizando los efectos adversos previos al cambio.
- Establecer medios de comunicación, beneficiando la expresión de sus sentimientos y calmarle mediante la generación de confianza y seguridad.

Responsabilidad:

“La responsabilidad del protocolo de ingreso es de la dirección de la residencia o persona en quien se delegue (la designación debe estar debidamente registrada), preferentemente del área de intervención psicosocial” (MIES, 2014, p. 21).



1.3.3 Protocolo de Adaptación

Definición: Tiempo enfocado a la adaptación del adulto mayor con el entorno en cuanto al funcionamiento de las instalaciones y al servicio que recibe por parte del personal, inicia tras el ingreso y se extiende a los tres primeros meses de estancia en la residencia (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

Objetivos:

- Ejecutar la valoración de necesidades e indicar los resultados tanto al usuario como a la persona encargada de la misma.
- Elaborar un Plan de Atención Individual después de haber obtenido los datos de evaluación.
- Establecer el Plan de Prolongación, adaptándolo a un cuidado continuo.
- Valorar la adaptación del usuario al centro al finalizar el periodo de los tres meses posteriores a su ingreso.

Responsabilidad:

La responsabilidad del protocolo está a cargo del grupo multidisciplinario profesional de la institución, protagonizado por la persona responsable o coordinadora de este (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

1.3.4 Protocolo de Atención Integral Continua

Definición: Conjunto de servicios dirigidos a comprometerse con el cumplimiento terapéutico, farmacológico o no, recomendado a los usuarios para proteger, conservar o mejorar su condición de salud física o intelectual (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

Objetivos:

- Conservar o mejorar el estado integral de los usuarios.
- Registrar y comunicar a los profesionales tanto al psicólogo, terapeuta ocupacional y



trabajadora social la conducta encontrada por los cuidadores de la institución en los adultos mayores.

- Garantizar el cumplimiento de la medicación recetada tanto en lo referente a la preparación, suministro como seguimiento del mismo.
- Mantener informado a la persona encargada del adulto mayor de los cuidados y tratamientos aplicados.

Responsabilidad:

“La responsabilidad del protocolo recae en el equipo técnico profesional del área de la residencia. La persona responsable del protocolo debe estar debidamente registrada” (MIES, 2014, p. 26).

1.3.5 Protocolo de Nutrición e Hidratación

Conjunto de acciones que componen el proceso por el cual se respalda que los adultos mayores reciban un correcto aporte de alimentos y líquidos, satisfaciendo sus necesidades establecidas de nutrición. Dicho anteriormente este proceso considera los diferentes tipos de dietas, las características de presentación y el modo de distribución (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

Objetivos:

- Facilitar una alimentación e hidratación conveniente de acuerdo con las necesidades particulares del adulto mayor.
- Observar, proteger y asistir al usuario mientras ingiere los alimentos y líquidos.
- Contar con personal capacitado para que lleve a cabo correctamente el proceso de alimentación e hidratación.

Responsabilidad:

La responsabilidad del protocolo recae en el departamento de administración y de cocina (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).



1.3.6 Protocolo de Higiene y Cuidado Personal

Definición: Procesos que se ejecutan dentro de los apartados de higiene, aseo y cuidado personal para que el adulto mayor adquiera una mejor calidad de vida, estado emocional, autoestima y relaciones sociales. Dichas acciones deben conservar en cualquier ocasión el mayor grado de libertad, intimidad y dignidad (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

Objetivos:

- Preservar el estado de salud de los adultos mayores
- Respaldar la correcta higiene y aseo de los adultos mayores
- Conservar la apariencia personal y presencia saludable apropiada a los gustos y preferencias de la persona usuaria
- Contar con personal capacitado para la aplicación de técnicas y ejecución de actividades hacia el adulto mayor

Responsabilidad:

Los responsables son los profesionales capacitados en los aspectos de higiene, aseo o imagen personal, así como también los servicios adicionales: peluquería, manicure, entre otros (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

1.3.7 Protocolo de Movilización y Actuaciones de la Vida Diaria

Definición: Actuaciones enfocadas a todas las personas mayores de la residencia para prevenir la reducción de la capacidad de movilización por medio de actividades diarias para evitar el desgaste de las funciones motoras, así como moverse, desplazarse o aquellas que impiden levantarse (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

Objetivos:

- Alentar la actividad física para que el cuerpo de cada adulto mayor se mantenga en movimiento y por ende demuestre una buena salud y autonomía.
- Impedir las dificultades que se relacionan con el síndrome de inmovilidad.



- Brindar ayuda profesional y/o técnica para mitigar la falta de capacidad para desplazarse independientemente.

Responsabilidad:

La responsabilidad del protocolo está en manos de los profesionales encargados del área de cuidado y terapia física.

1.3.8 Protocolo de Buen Trato

Definición: Acciones dirigidas a ofrecer las disposiciones para que el usuario sea instruido, respetado en su dignidad, intimidad y privacidad haciendo que la persona mayor decida sobre los aspectos esenciales de su diario vivir según sus cualidades (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

Objetivos:

- Incentivar al personal para que brinde un “buen trato” a todos los residentes además promover el respeto en todas las actividades brindadas por los profesionales y el personal.
- Respetar los criterios y preferencias del adulto mayor en base a las condiciones de los servicios que brinda la residencia.

Responsabilidad:

La responsabilidad del protocolo es múltiple ya que implica a los profesionales y personal del cuidado directo del establecimiento; el área de cuidado y servicios en relación al trato cotidiano, los tratamientos, las terapias, y asistencia que requiera el adulto mayor (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

1.3.9 Protocolo de Resolución de Conflictos

Definición: Conjunto de técnicas orientadas a evitar o solucionar enfrentamientos por malos entendidos entre los usuarios, o sus familiares con los profesionales o la residencia (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).



Objetivos:

- Evitar las alteraciones de convivencia del diario vivir o los conflictos derivados de estos.
- Aplicar técnicas de resolución de conflictos cómo establecer acuerdos entre los implicados.

Responsabilidad:

La responsabilidad de este protocolo está bajo la dirección de la residencia, de igual modo hay un procedimiento de quejas y sugerencias a orden de los residentes (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

1.3.10 Protocolo de Caídas

Definición: Conjunto de acciones aplicadas en la residencia para precautelar las caídas de los adultos mayores, implantar medidas técnicas y terapéuticas o buscar la manera de corregir las consecuencias de manera inmediata (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

Objetivos:

- Identificar los motivos de caídas.
- Llevar una lista de los usuarios con mayor riesgo de caída, evaluando si muestran factores internos de riesgo.
- Aplicar medidas de prevención y así evitar las caídas.

Responsabilidad:

La responsabilidad del protocolo de, caídas recae tanto en la dirección del centro o servicio, por el responsable de crear las condiciones físicas para prevenir las caídas como en todos y cada uno de los cuidadores y el profesional terapeuta físico (MIES, 2014, p. 56).

1.3.11 Protocolo de Atención al Final de la Vida

Definición: Acciones dirigidas a la atención que se brinda al adulto mayor mediante cuidados paliativos totales, activos y continuados para que mejore la calidad de vida del usuario y de las



personas encargadas de la misma cuando la enfermedad no presenta respuesta hacia el tratamiento específico y/o ante la muerte inminente (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

Objetivos:

- Atención completa ante todas las necesidades de la persona residente terminal y su familia: aspectos biomédicos, psicológico-emocional, social y espiritual. Si es indispensable apoyo en la etapa de luto.
- Proporcionar personal capacitado para la atención específicamente hacia el adulto mayor.

Responsabilidad:

La responsabilidad es múltiple y compartida entre los y las profesionales de atención directa de la residencia; el área de cuidado sanitaria de la residencia en referencia a los tratamientos y cuidados físicos que precise la persona adulta mayor y el área psico-social en atención de los aspectos de apoyo e intimidad (MIES, 2014, p. 60).

1.3.12 Protocolo de Fallecimiento

Definición: Medidas que toma el centro ante el fallecimiento de una persona adulta mayor en las que engloba tramitación de la propia defunción y brindando apoyo a las personas encargadas de la misma como a sus allegados (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014).

Objetivos

- Terminar el proceso de atención a la persona adulta mayor
- Apoyar en el proceso de duelo a la familia.
- Asistir y ayudar a la familia en los trámites correspondientes.
- Ejecutar posibles requerimientos que haya solicitado la persona fallecida si fuera el caso o el requerimiento de sus familiares



Responsabilidad:

“La responsabilidad del protocolo recae en la dirección de la residencia o persona en quién se delegue, preferiblemente una persona profesional del área asistencial” (MIES, 2014, p. 62).

1.4 Importancia de los procesos para los Centros Residenciales

Según los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 define proceso como conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado (Escuela Europea de Excelencia, 2014).

Dicho en otras palabras, es la sucesión de actividades que tienen un producto con valor.

- Las dos siguientes características principales que tiene el término proceso en la actualidad son (Perez, 2010):
- Que interactúan, es decir, que contribuyen algo para constituir un sistema de procesos.
- Que se gestionan.

La estandarización por medio de un proceso es importante porque (Fontalvo & Vergara, 2010):

- Permite planear la calidad dentro de las instituciones.
- Consigue los resultados anhelados por medio de la incorporación y ordenación de los procesos.
- Ayuda a mejorar el rendimiento, al poder mapear las distintas actividades del lugar de trabajo.
- Permite priorizar las actividades que aportan con el cambio y generación de valor al interior de las áreas.
- Muestra transparencia en los procedimientos de la institución.
- Ayuda a dirigir esfuerzos en la eficiencia y eficacia de los procesos.
- Contribuye seguridad y confianza a los usuarios y demás grupos de interés en cuanto al empeño de la institución.



- Posibilita oportunidades para predisponer iniciativas de mejora, logrando alentar la colaboración del personal y la aclaración de sus obligaciones.

El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 determina la gestión basada en procesos que conduce a la organización a conseguir mejoras fundamentales en el desempeño, para alcanzarlas; el propósito principal es cambiar todas las actividades y recursos en procesos para adquirir un sistema de gestión efectivo, eficiente y eficaz. Carrasco, 2013 considera “que el camino hacia la calidad de los servicios implica necesariamente la gestión de actividades en términos de procesos” (p.61). Los procesos que se escogen para ser parte de la estructura del sistema de gestión deben suponer la adquisición de los objetivos y resultados que la institución busca.

La puesta en marcha de un modelo de gestión por procesos en los centros residenciales simplifica los procedimientos del cuidado a las personas mayores, concediendo a los centros a obtener altos estándares de calidad en la prestación de sus servicios e incrementando la satisfacción de las personas mayores creando procesos de mejora continua en su procedimiento periódico desde la alimentación, suministros de medicina y situaciones de entretenimiento, educación y descanso.

1.5 Factores de éxito de los servicios en Centros Residenciales

Los factores de éxito de los servicios brindados en las residencias para mayores son aquellos que originan altos niveles de satisfacción en los usuarios, de tal forma que su semejanza con los servicios ofrecidos en la actualidad contribuya para el mejoramiento e innovación en las prestaciones ofrecidas por estas instituciones (Instituto de Biomecánica de Valencia, 2008).

Referente a los factores que aumentan la calidad en los servicios proporcionados por estos centros, se ha organizado de acuerdo a los servicios que se menciona a continuación:

- Alimentación
- Alojamiento
- Servicios socio sanitarios
- Instalaciones y equipamiento



- Salidas al exterior
- Servicios complementarios

Es otras palabras estos servicios son una clasificación de las distintas prestaciones consideradas indispensables en una residencia y de modo directo vinculadas con el incremento o reducción de la calidad del servicio.

En cuanto a los servicios ofrecidos en los centros residenciales la mayoría de estos son considerados básicos, es decir son de obligatoria ejecución por tanto no constituyen un componente de distinción competitiva entre residencias. Desde esta perspectiva, absolutamente todos los aspectos en los servicios deben lograr ser mejorados para facilitar un eminente grado de satisfacción a los usuarios.

Así, por ejemplo, la alimentación es considerada como un servicio básico si no estuviera implementado adecuadamente causaría una gran insatisfacción en el cliente, pero podría ser mejorable introduciendo aspectos tales como una mayor variedad de menús o un incremento en la calidad de su elaboración o presentación. Lo mismo sucede con el resto de los servicios (Instituto de Biomecanica de Valencia, 2008, p. 17).

Teniendo presente la idea nombrada de que todos los servicios son mejorables existen varios factores que podrían ayudar a incrementar la calidad de los servicios.

Alimentación

En cuanto a este servicio hace referencia a todo lo relacionado con la comida de los pacientes, incluyendo una serie de normativas vinculadas con la nutrición y la higiene. Según lo expuesto en el V Seminario Nacional de Hostelería Hospitalaria (Valero, 2003), tenemos tres componentes importantes a la hora de elaborar un menú en una Cocina Hospitalaria: la higiene, la producción y la nutrición. A continuación, se detallan posibles factores para mejorar la calidad de este servicio: variedad de alimentos, alternativas entre diversos menús puesto que continuamente están limitados a acatar las dietas determinadas y flexibilidad en la gestión de este servicio (Instituto de Biomecanica de Valencia, 2008).



- Alojamiento

Respecto al servicio de hospedaje comprende aspectos relacionados con las habitaciones y con el baño. Los siguientes factores que podrían mejorar este servicio son: la correcta organización de pautas en las actividades de aseo personal, en la limpieza, flexibilidad de horarios para acostarse y levantarse, personalización de habitaciones e implementación de sistemas de seguridad (Instituto de Biomecanica de Valencia, 2008).

- Servicios sociosanitarios

Abarca los servicios sanitarios (médico, enfermeras, fisioterapeuta), servicios psicológicos (psicólogo), servicios sociales (trabajador social), actividades de rehabilitación (fisioterapeuta) y actividades ocupacionales y socioculturales (terapeuta ocupacional y TASOC). Se puede identificar los siguientes factores que influyen en la satisfacción del servicio: la personalización de actividades de rehabilitación, brindar mayor interés y apoyo a los familiares (Instituto de Biomecanica de Valencia, 2008).

- Instalaciones y equipamiento

Comprende todos aquellos servicios designados al uso general de todos los residentes y familiares es decir los espacios comunes y mobiliario dentro de la residencia. Los siguientes factores que intervienen para el mejoramiento de la calidad del equipamiento e instalaciones son: facilitar espacios amplios y luminosos, la creación de lugares determinados para el desarrollo de actividades para promover la convivencia entre los residentes, el mobiliario diseñado y acondicionado a sus necesidades (Instituto de Biomecanica de Valencia, 2008).

- Salidas al exterior

Abarca todas aquellas actividades que se llevan a cabo en el exterior del centro residencial. Para las personas mayores es una forma de la que disponen para asociarse e identificarse con otras personas de características parecidas y por ende puedan formar un grupo de amigos. Algunos factores que puedan ayudar a mejorar este servicio son el acceso a servicios comunitarios aledaños al establecimiento, proporcionar mayor facilidad y flexibilidad de horarios para salidas y entradas a la residencia (Instituto de Biomecanica de Valencia, 2008).

- Servicios complementarios



Las tareas de la vida cotidiana de los residentes relacionados a la atención personal y la vinculación con la sociedad se incorporan en estos servicios adicionales, tales como (The Senior Home, s.f.):

- Podología
- Peluquería
- Odontología
- Cafetería
- Tecnologías de la información
- Culto religioso
- Musicoterapia
- Yoga
- Conciertos de música clásica, coro
- Talleres de baile
- Talleres de huerta
- Biblioteca
- Salón de usos múltiples y cine

La gran parte de estos servicios complementarios no son exigidos en la normativa como de obligatorio cumplimiento, pero las exigencias de los usuarios concuerdan que con el tiempo se deberán introducir. Al tratarse de prestaciones extras suponen no ser necesarias ni mucho menos urgentes si bien son altamente solicitadas en el requerimiento de los pacientes y, además, están encadenadas con las tareas de la vida cotidiana que desarrollaban antes de su admisión en la institución. Por consiguiente, dichos servicios posibilitan a los residentes no romper con su actividad diaria previo a su ingreso en la residencia. Los factores que intervienen en la satisfacción en los servicios complementarios son: implementación de estas prestaciones en los centros residenciales y potenciar las actividades asociadas con la tecnología de la información (Instituto de Biomecánica de Valencia, 2008).



CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LOS CENTROS RESIDENCIALES DE LA CIUDAD DE CUENCA

2.1 Diagnóstico de los servicios

Toda institución previa a ser intervenida, debe ser diagnosticada, conociendo sus fortalezas, debilidades y tareas pendientes, en el caso de los Centros Residenciales de Adultos Mayores, un punto de partida para una ejecución de actividades puntuales y objetivas es el tomar como fundamento comparativo los aspectos detallados en la Guía Operativa del Modelo de Atención y Gestión de los Centros Residenciales del Buen Vivir para el Adulto Mayor en conjunto con la Norma Técnica de Población Adulta Mayor establecida por el Ministerio de Inclusión Económica y Social; los cuales establecen un conjunto de acciones con el propósito de garantizar la calidad de la prestación de los servicios.

En el diagnóstico valorativo se pretende conocer las condiciones en las cuales se encuentran las residencias geriátricas, pudiendo percibir el nivel de cumplimiento de los servicios establecidos bajo normativas vigentes, y la correcta metodología de actuar de forma correctiva, ante cualquier falencia en los estándares esperados, de estas instituciones sanitarias.

El primer paso consiste en realizar una observación y mediante un check list, se evidencia y se recolecta información relevante de los departamentos de servicio, tales como: recepción, alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, mantenimiento, seguridad y recreación; después una vez llenados, finalmente se desarrolla el correspondiente análisis y comparación de las condiciones en las que se hallan los servicios de los centros gerontológicos de la ciudad.

Referente a las residencias, por motivos de seguridad y anonimato en la elaboración del estudio, se reserva los nombres de los dos geriátricos comprometidos en el mismo; a la vez, a cada uno de ellos se le registrará como Centro Residencial Tipo A y B de forma respectiva.

2.2 Centro Residencial A



Ilustración 1

Título: Centro Residencial Tipo A

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de marzo de 2019

Este centro lleva prestando atención al adulto mayor cuatro años y fue construido para cumplir esta actividad. Al principio, empezó a funcionar como una clínica y geriátrico a la vez, a través de los años fue direccionándose para funcionar únicamente como un centro residencial. Es una edificación de un solo piso y cuenta con la capacidad de albergar permanentemente 30 personas mayores. A continuación, se detalla las condiciones actuales de los servicios que presta:

Recepción: Se puede evidenciar un correcto cumplimiento en cuanto a los diferentes aspectos, previo ingreso de un paciente al centro. Por lo que sus administradores siempre procuran llevar cabalmente dicha gestión, que está a cargo de la gerente dedicada al estudio y organización de la admisión de las personas mayores, pretendiendo dar todo tiempo una atención personalizada. Referente al espacio destinado a esta área cuentan con una oficina adecuada para la atención de personas y una sala de espera, sin embargo, se puede visualizar esta sala con cierto deterioro en su infraestructura, ya que, existe humedad en el techo lo que le hace ver un espacio deplorable (Ver Anexo 1).



Ilustración 2

Título: Area de Administración

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Ilustración 3

Título: Humedad en el techo de la sala de espera

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019

Alojamiento: Este centro cuenta con 22 habitaciones y están distribuidas en dos pabellones: el interior tiene 10 habitaciones para dos personas; y en la parte de afuera conservan 12 habitaciones, individuales. Cada dormitorio cuenta con baño privado, el mismo que se encuentra equipado con facilidades especiales como: asideros junto al inodoro y también en la pared, ducha con manguera para facilitar la autonomía y la independencia de las personas mayores. En las habitaciones se constató que no cumplen con aspectos principales e importantes porque: los techos tienen humedad; las paredes manchadas; y la falta de mobiliario apto para las personas mayores no son convenientes,

tal como: silla sin apoya brazos, no tienen mesa y el armario es pequeño, en general cuentan con un espacio reducido. Cabe mencionar que a la entrada de los dormitorios se conserva una placa con el nombre de la persona que lo habita, como una forma de personalizar su habitación. Con respecto a la limpieza se pudo constatar que no existe una correcta higiene de los baños puesto que el piso muestra manchas de óxido y a pesar que se realiza dos veces al día, una vez por la mañana y una por la tarde según las necesidades, no se está llevando a cabo una correcta desinfección; las personas encargadas de la limpieza en esta área son dos. (Ver Anexo 2).



Ilustración 4

Título: Piso con manchas de óxido

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Ilustración 5

Título: Placa personalizada

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Alimentos y Bebidas: Con relación al espacio designado para la preparación de alimentos es espacioso y tiene una apropiada iluminación. En cuanto al almacenaje de alimentos cuenta con repisas y espacios óptimos; sus productos están almacenados correctamente, sin embargo, la etiqueta en ciertos anaqueles no es la apropiada ya que lo hacen con marcador que fácilmente se puede borrar. De igual modo, mantienen una adecuada conservación de los alimentos fríos, puesto que se evidenció que los productos están colocados correctamente dentro de la nevera y para una mejor organización se encuentran adheridos en la puerta los nombres de los alimentos que deben ir ubicados según las diferentes divisiones del frigorífico. El menú lo modifican semanalmente y está de acuerdo a las necesidades del adulto mayor por ende ejecutan dos tipos de dietas una para diabéticos y otra normal, las mismas que están impresas en hojas de papel y fijadas a la nevera. Según lo que nos comentó la persona encargada de esta área, ellos tienen un manual de buenas prácticas de manufactura, pero no se evidenció el documento como tal. Cabe aclarar que el área de comedor donde se sirven las comidas se encuentra ubicado dentro del salón de usos múltiples, es un lugar poco acogedor y sobre todo una zona estrecha y su ubicación está próxima a las habitaciones y sala de descanso, todo lo contrario, a lo que nos indica la norma en el estándar 36, numeral 7 del área de cocina. En esta área laboran dos personas en dos turnos de lunes a jueves, respectivamente (Ver anexo 3).



Ilustración 6

Título: Cocina del Centro Residencial Tipo A
Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho
Fuente: Propia
Fecha: 9 de febrero de 2019



| | SABADO 23 | DOMINGO 24 | LUNES 25 | MARTES 26 | MIÉRCOLES 27 | JUEVES 28 | VIERNES 29 |
|------------|---|---|--|--|--|--|---|
| DESAYUNO | Café con leche. Pan con queso. Jugo papaya. | Leche con avena. Pan. Jugo melón. Huevo. | Café con leche. Pan con queso. Jugo guayaba | Leche con avena. Pan. Jugo tomate. Huevo. | Café con leche. Pan con queso. Jugo papaya. | Leche con avena. Pan. Jugo babaco. Huevo. | Café con leche. Pan con queso. Jugo melón. |
| REFRIGERIO | Espumilla | Gelatina | Choclo con queso | Guineo | Yogurt con granola | Flan | Helado |
| ALMUERZO | Crema de espinaca. Pollo al horno. Ensalada de zanahoria con arveja. Jugo mora | Caldo de pollo. Ensalada de atún. Platano frito. Jugo de naranjilla. | Sopa de garbanzo. Tortilla de acelga. Ensalada de pepinillo. Jugo piña. | Crema de tomate. Seco de carne. Ensalada de rábano. Jugo fresa. | Caldo de bagre. Rollo de jamón. Ensalada de aguacate. Limonada. | Sopa de fideo casero. Chaulafán de pollo. Jugo maracuyá. | Crema de brócoli. Guatita. Ensalada de lechuga. Jugo mora. |
| REFRIGERIO | Empanadas. | Colada de zapallo. | Chucula. | Camote con queso. | Chifles. | Cake. | Batido de frutilla. |
| MERIENDA | Llapingacho. Pico de gallo. Colada de avena | Tortilla de fideo. Ensalada de aguacate. Colada de tapioca. | Meloco guisado. Colada de tapioca. | Tigrillo. Colada de avena. | Tortilla de yuca. Colada de maicena. | Papas con nabo. Cocoa con leche | Arroz con menestra de lenteja. Avena con leche. |

Ilustración 7

Título: Menú semana marzo

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Centro Residencial Tipo A

Fecha: 23 de marzo de 2019

Lavandería: Cuenta con tres lavadoras y una secadora nuevas, las cuales fueron adquiridas recientemente, adicionalmente cuenta con espacios para lavado manual. En general, no son espacios convenientes para llevar cabo este servicio, por esta razón hay presencia de humedad en las paredes, los pisos no son antideslizantes y sobre todo la ubicación no es correcta pues por esta área se ingresa a la cocina. En absoluto no hay una buena organización del lugar debido a que la ropa y materiales



están regados por todo lado. En cuanto a los productos, no están etiquetados correctamente y las estanterías son de metal, pero aun así están recargadas y hace falta más orden (Ver anexo 4).



Ilustración 8

Título: Área de lavandería

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Ilustración 9

Título: Paredes con humedad en la lavandería

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Ilustración 10

Título: Estanterías recargadas con artículos

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019

Seguridad: El centro dispone de los permisos necesarios para su normal funcionamiento, además cuenta con planes de emergencia que permiten poner a salvo a los usuarios en caso de algún accidente. Con respecto a los parámetros de seguridad en los diferentes espacios disponen de extintores y señalética indicando la localización de extintores y vías de evacuación. Las instalaciones en general cuentan con facilidades como: rampas, gradas seguras con pasamanos; por otra parte, no llevan una revisión y verificación continua de sus instalaciones tanto sanitarias como eléctricas, como una forma de mantener un correcto funcionamiento (Ver anexo 5).



Ilustración 11

Título: Rampa y pasamanos

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Ilustración 12

Título: Extintores

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Ilustración 13

Título: Punto de encuentro en el jardín

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019

Mantenimiento: En relación con este aspecto han adecuado un cuarto en donde guardan las herramientas, equipos y además un calentador eléctrico de agua. Para la conservación de maquinarias, equipos y trabajos específicos se contrata personal especializado. La ubicación de calefones y gas es apropiada ya que se encuentran ubicados en zonas exteriores. Para el cuidado de los jardines contratan una persona con total experiencia en limpieza de jardineras, corte de césped, poda de plantas y árboles, eliminación de malas hierbas, etc. Este trabajo lo llevan a cabo mensualmente (Ver anexo 6).



Ilustración 14

Título: Cuarto de mantenimiento

Autor: Fernanda Huachichullca- Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019

Recreación: El centro gerontológico cuenta con amplios espacios verdes tal como los jardines, en donde los residentes pueden pasearse y distraerse en medio de la naturaleza, y para mayor comodidad existen sillas por toda el área, además los aparatos para gimnasia (caminadoras, bicicletas) también se encuentran ubicados en esta zona, pero bajo techo para proteger debidamente las máquinas. Las actividades que se desarrollan en el hogar son: bailoterapia, gimnasia, terapia ocupacional, realización de manualidades, pintura entre otros. A pesar de que cuentan con un espacio para la realización de actividades se evidencia el lugar un tanto pequeño, también realizan algunas actividades de rehabilitación en la parte exterior al aire libre (Ver anexo 7).



Ilustración 15

Título: Jardines

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Ilustración 16

Título: Aparatos de Gimnasia

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019

2.3 Centro Residencial B



Ilustración 17

Título: Centro Residencial Tipo B

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de Marzo de 2019

La edificación de este centro es de dos niveles, incluso no fue diseñado para ser un hogar de ancianos, precisamente sus instalaciones las han adecuado para brindar los servicios geriátricos a estas personas. La casa como geriátrico lleva funcionando alrededor de doce años. Actualmente residen 25 adultos mayores en el hogar. Seguidamente se describe la situación en la que se hallan sus servicios:

Recepción: Se pudo observar que todos los requisitos tales como evaluación, valoración, registros de datos, recorrido por el centro al posible residente y familiares lo llevan a cabo, no obstante, la valoración del espacio destinado a brindar la atención e información además de recibir a cualquier visitante no es apta, dado que han colocado un escritorio prácticamente al frente de la puerta principal y no hay privacidad puesto que también en esa zona se encuentra la sala de multiusos, además han acoplado sillas justo a la entrada de la puerta para que las personas esperen mientras los atienden. (Ver anexo 8).



Ilustración 18

Título: Área de recibimiento del Centro Residencial Tipo B

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2019



Ilustración 19

Título: Zona de espera del Centro Residencial Tipo B

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2019

Alojamiento: Con respecto a este servicio, cuentan con 11 habitaciones compartidas para 3 personas, en total disponen de 5 baños en el establecimiento para el uso de los residentes. El baño está ajustado a medidas especiales tal como: asideros en la pared y sillas móviles para ducha e inodoro, sin embargo, se evidencia los espejos trizados, el piso no es antideslizante por lo que los adultos mayores corren cierto riesgo, además hay un desprendimiento de mal olor quizás porque no utilizan productos adecuados para una correcta desinfección ya que el aseo lo realizan diario. El mobiliario que utilizan en los dormitorios es insuficiente; hace falta: veladores, mesas individuales o

compartidas, sillas con apoya brazos, según lo que dispone la norma técnica de la población adulta mayor. Existen también tomacorrientes sin placa lo que es un peligro al momento de su utilización. En conclusión, los dormitorios son pequeños para el número de camas que hay en cada uno de ellos, dificultando el desplazamiento de los adultos mayores por el lugar, incluso el color de las paredes de algunas habitaciones son colores incandescentes tales como: morado, amarillo, fucsia y verde; lo que le hace ver un ambiente tenso para el adulto mayor, finalmente los pisos son de diferentes materiales como: baldosa, tabla lacada y de alfombra respectivamente. Para la limpieza de los dormitorios y áreas comunes están a cargo dos personas (Ver anexo 9).

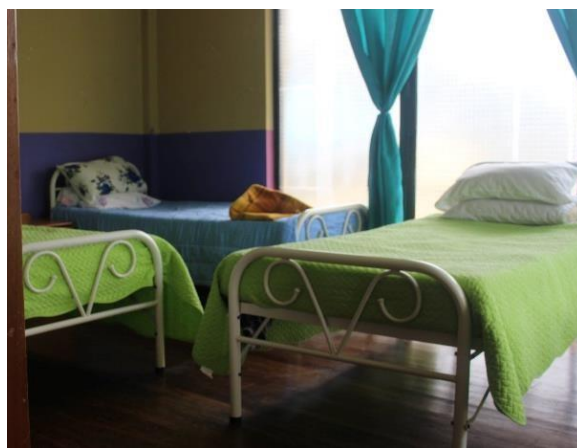


Ilustración 20

Título: Habitaciones

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2019



Ilustración 21

Título: Sanitario con silla móvil

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2019



Ilustración 22

Título: Espejo trizado del baño

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2019

Alimentos y Bebidas: En base a lo encontrado en el diagnóstico se pudo evidenciar que el lugar destinado a la elaboración de alimentos es poco espacioso, los alimentos secos están almacenados correctamente en las repisas que dispone esta área, pero los alimentos fríos no están bien acomodados en el refrigerador y mucho menos tienen un empaqueo adecuado. En cuanto al menú la señora encargada nos supo manifestar que realizan un solo menú, pero siempre tratando de cumplir con las necesidades del paciente, incluso tienen impreso el menú diario en una lona grande, pero está colocado detrás de la refrigeradora lo que les dificulta tener una amplia visibilidad. Existen hojas pegadas a la pared que contienen avisos sobre mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo, pero están deterioradas. Con respecto al área del comedor es un espacio reducido con falta de iluminación además los dormitorios están cercanos a esta área y a la cocina. Son dos personas que trabajan en la preparación de alimentos para los residentes. (Ver anexo 10).



Ilustración 23

Título: Cocina del Centro Residencial Tipo B
Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho
Fuente: Propia
Fecha: 23 de febrero de 2019



Ilustración 24

Título: Empaquetado incorrecto de alimentos fríos
Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho
Fuente: Propia
Fecha: 23 de febrero de 2019



Ilustración 25

Título: Menú diario

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019

Lavandería: Este servicio se ubica en el patio posterior del centro, en un cuarto pequeño donde es evidente la falta de iluminación, los techos con humedad, el cableado de las maquinas visible y de la misma manera que el área de la cocina las hojas de anuncios se encuentran en mal estado. Este espacio se divide en dos partes la una en donde se ubican las máquinas, y la otra es la zona exterior donde hay un fregadero de cemento deteriorado y una estantería de metal, la misma que cuenta con un espacio reducido para organizar los productos e implementos, asimismo los productos de limpieza no están debidamente etiquetados (Ver anexo 11).



Ilustración 26

Título: Área de Lavandería

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2019



Ilustración 27

Título: Maquinaria de Lavandería

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2019

Seguridad: Referente a los permisos, el centro tiene la respectiva autorización para desarrollar su actividad, por otra parte, cuentan con planes de contingencia y de seguridad industrial. Dicho establecimiento no cuenta con facilidades de circulación debido a que se mencionó anteriormente, se trata de una casa acondicionada con los requerimientos mínimos para atender a los adultos mayores, por esta razón no dispone de las debidas facilidades, como: rampas y gradas seguras; sin embargo, el compromiso por brindar una mejor atención, han tenido que acoplar rampas movibles de madera a las gradas para facilitar un poco más el desplazamiento de los residentes, no obstante, esto puede ocasionar riesgos para el adulto mayor. La existencia de la señalización de evacuación se presencia en buen estado, incluso cuentan con un croquis de evacuación (Ver anexo 12).



Ilustración 28

Título: Rampa de Madera

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2019



Ilustración 29

Título: Señalización

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2019



Ilustración 30

Título: Croquis de evacuación

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2019

Mantenimiento: En general, este servicio está a cargo del personal propio, a excepción de ciertos equipos concretos de la institución. En caso de que suceda algo fuera de la normalidad, contratan personal técnico especializado quienes se encargan de su resolución; además cuentan con un tanque hidroneumático para el suministro de agua en caso que no haya; ubicado en la parte exterior, bajo techo. Referente a la conservación de las áreas verdes se encarga un jardinero contratado, quien realiza el corte del césped y cuida las plantas mensualmente; se constató que al momento de observar estas áreas; en la parte delantera del centro, hay un espacio en donde acumulan palos, ramas y materiales deteriorados; por lo que, llevando a cabo una buena limpieza de esta área se podría aprovechar para darle otro uso (Ver anexo 13).}

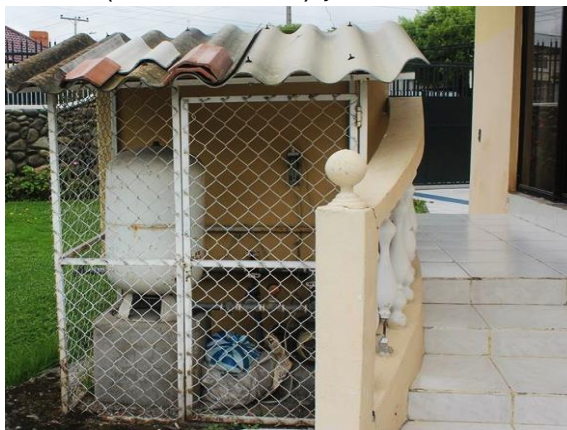


Ilustración 31

Título: Tanque hidroneumático presurizado

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2019



Ilustración 32

Título: Espacio mal aprovechado

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2019

Recreación: Cuentan con un cronograma de actividades que realizan diariamente, el cual se encuentra adherido en la pared en una hoja de papel en buenas condiciones; cerca al salón de multi usos. La información que contiene ésta hoja es muy específica en donde se asignan los recursos para que se pueda llevar a cabo las tareas de forma permanente. En este salón, se ejecutan los diferentes talleres y actividades de rehabilitación, el mismo que comprende un espacio muy limitado y reducido para el número de residentes existentes. Entre las diversas actividades que realizan están: ejercicios de razonamiento, de motricidad, de memoria, karaoke, bingo, bailo terapia, yoga, etc. También mantienen un área verde pequeña, donde han adecuado dos carpas, en la primera han implemento mobiliario para llevar a cabo actividades al aire libre y en la otra se conservan implementos y herramientas necesarias para llevar a cabo la terapia física a los adultos mayores (Ver anexo 14).



Ilustración 33

Título: Carpas para actividades

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2019



Ilustración 34

Título: Sala de multiusos

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2019



2.4 Centro Residencial Fundación Santa Ana



Ilustración 35

Título: Fundación Santa Ana

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 26 de marzo de 2019

Este centro en la actualidad dispone de modernas instalaciones e infraestructura obligatoria, acondicionada con todos los requisitos que un centro gerontológico demanda para prestar atención a las personas de la tercera edad. Principalmente su ubicación es muy apreciada ya que está rodeada de montañas, árboles y especialmente del río que le hace ver un ambiente exclusivo y natural a la institución.

La Fundación está constituida por dos plantas, la zona céntrica se asignó para las áreas de: administración, servicios además de una sala de usos múltiples, y en las zonas norte y sur se sitúan las habitaciones para el descanso de los residentes, por consiguiente, las dos plantas cuentan con la misma distribución y están enlazadas por una rampa que rodea el área de multiusos. En la actualidad albergan 40 adultos mayores.

En cuanto a las condiciones en las que se encuentran los servicios que ofrecen hablaremos a continuación:

Recepción: Al momento de observar esta área se evidencio como cumplen correctamente los requerimientos establecidos por el MIES con relación a los trámites del ingreso y pre ingreso de los adultos mayores, por ejemplo, la ficha gerontogeriatrica, la misma que llevan a cabo su actualización cada seis meses. Al igual que desarrollan la socialización del reglamento y los acuerdos de

convivencia cada año conjuntamente con el personal y residentes. Por último, la valoración del entorno destinado al recibimiento de personas es un ambiente funcional, cuenta con una oficina para brindar una atención personalizada y una sala de espera, asimismo, los espacios conservan suficiente iluminación natural gracias a la instalación de ventanas grandes que aportan claridad durante el día usando la luz solar (Ver anexo -15).



Ilustración 36

Título: Sala de espera

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019

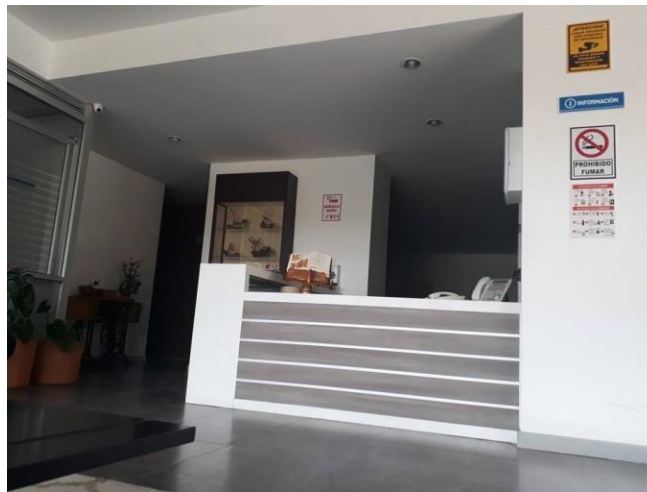


Ilustración 37

Título: Recepción

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Alojamiento: Cuenta con las comodidades necesarias para el descanso de las personas de la tercera edad. Sus instalaciones están equipadas con 24 habitaciones, 20 con capacidad para cuatro personas y cuatro dormitorios para parejas o matrimonios y están debidamente numeradas. Se evidencio en la habitación de pareja, que la cama no era la adecuada ya que se trataba de la unión de dos camas individuales aseguradas con soga. Los pisos son de material de porcelanato claro, en el detalle de las ventanas se crean muros donde se fijan los armarios para el uso de los residentes, además cuentan con sillas de inodoro incorporado y veladores, aunque, hace falta mesas individuales o compartidas y sillas con apoya brazos como lo dispone la normativa. Las paredes son de color blanco lo que otorga claridad y frescura al ambiente, así como también los interruptores de luz están situados junto a la cama, con una altura suficiente que permita a los adultos mayores alcanzarlos. Además, cuentan con camas clínicas para las personas con movilidad reducida. Los cuartos de baños están adaptados en algunas habitaciones, pero otros son compartidos entre los residentes, son espacios amplios, iluminados, accesibles y cómodos para su aseo personal, el piso es antideslizante, el lavabo tiene un mueble en la parte inferior, donde se puede guardar los accesorios del baño. Los sanitarios poseen asideros para que el residente pueda sostenerse con seguridad. Las duchas son espaciosas y disponen de barandas al igual que en todo el cuarto de baño, utilizan sillas con apoyabrazos para que el usuario pueda mantenerse sentado mientras se ducha. En fin, las habitaciones han sido diseñadas para ofrecer una serie de elementos que garanticen el bienestar y seguridad de las personas mayores. Una sola persona es la que está a cargo de realizar la limpieza completa de los dormitorios. (Ver anexo 16).



Ilustración 38

Título: Habitación para pareja

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 23 de febrero de 2019



Ilustración 39

Título: Área de duchas

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019

Alimentos y Bebidas: Para el diseño del área de servicio de alimentación de la Fundación Santa Ana, se utilizó materiales de acero inoxidable ya que ofrece condiciones óptimas de sanidad, higiene y de limpieza. Posee dos despensas para almacenar los alimentos perecibles y no perecibles, además cuentan con posillero, estanterías para la vajilla y mesones amplios que en la parte inferior se usa para guardar las ollas, sartenes, tapas y otros implementos necesarios en la cocina. Todo está correctamente distribuido y con las circulaciones apropiadas. La elaboración del menú se lleva a cabo de acuerdo a las diversas patologías que presentan los adultos mayores y es realizado por la nutricionista de la residencia; y son tres personas que laboran en esta área. El comedor es amplio, con buena iluminación, emplazado cerca de la cocina para distribuir fácilmente la comida. Incluso dentro de esta área existe un espacio exclusivamente destinado para la alimentación del personal (Ver anexo 17).



Ilustración 40

Título: Área de Cocina

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Ilustración 41

Título: Área de Comedor

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019

Lavandería: Este servicio se encuentra localizado en la planta baja en la zona centro del establecimiento, cuenta con dos lavadoras, una secadora y dos fregaderos amplios con tanque. Los productos de lavandería utilizados en su servicio no se encuentran correctamente etiquetados, además no están ubicados debidamente ya que se encuentran encima de uno de los fregaderos lo que dificulta el uso del mismo. El lugar es amplio cuenta con piso antideslizante, las paredes son de fácil limpieza, buena iluminación, suficientes cestos para la ropa y los espacios para almacenar la ropa son estanterías extensas donde mantienen toda la ropa limpia muy ordenada. Por lo contrario,



las hojas de anuncios expuestas en el área se hallan deterioradas y en mal estado, además se evidencia la falta de tendederos de ropa (Ver anexo 18).



Ilustración 42

Título: Maquinas de lavado

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Ilustración 43

Título: Productos ubicados incorrectamente

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Ilustración 44

Título: Estanterías para la ropa

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019

Seguridad: El centro residencial tiene sistemas de protección contra incendios por medio de sensores, alarmas, y extintores. Por otra parte, todas las áreas cuentan con señalización de seguridad, salidas de emergencia y videocámaras instaladas en espacios comunes como: pasillos, salas de uso múltiple y áreas de servicio. Las medidas de protección que han adaptado a puertas y ventanas son las cintas adhesivas. La zona de usos múltiples mantiene ventanales, proporcionando un confort térmico y de bienestar, sin embargo, no tiene ningún tipo de protección. Para prevenir caídas o algún tipo de lesión de los adultos mayores, existen barandas en todos los pasillos por ambos lados, por donde se pueden trasladar de forma segura, incluso la rampa también cuenta con barandas, igualmente cuentan con ascensor y gradas seguras. Referente a la verificación de instalaciones eléctricas y sanitarias, no llevan una revisión constante para evitar posibles fallos, algún defecto en cuanto a la electricidad, se encarga directamente la empresa eléctrica. La existencia de ciertos vectores y plagas, a causa de la cercanía al río, el centro mantiene un plan de control de plagas que lo realizan cada seis meses; y está a cargo de una empresa especializada en estas labores, además poseen un plan de saneamiento que les permite disminuir los riesgos de contaminación (Ver anexo 19).



Ilustración 45

Título: Señalética de seguridad

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Ilustración 46

Título: Rampa

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019

Mantenimiento: Referente a este servicio contratan personal especializado, quienes se encargan de conservar en las mejores condiciones cualquier equipo o maquinaria ante algún fallo. Cuentan además con un cuarto destinado al ducto de las instalaciones eléctricas, donde hay un generador eléctrico en caso que existiera una anomalía en el suministro de energía eléctrica. Respecto al mantenimiento de las áreas verdes está a cargo del personal del Cementerio Santa Ana, estas labores ejecutan mensualmente (Ver anexo 20).



Ilustración 47

Título: Cuarto de equipos

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Ilustración 48

Título: Mantenimiento de áreas verdes

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019

Recreación: Cuentan con un amplio abanico de las actividades que realizan, entre ellos: ejercicios físicos y gimnasia cerebral, musicoterapia, mecanoterapia, manualidades, yoga, actividades agrícolas, salidas fuera de la institución, charlas educomunicacional a familiares y adultos mayores, terapia individual y familiar, visitas en las instituciones educativas en fechas especiales, participación en programas sociales, celebración litúrgica, etc. En el segundo piso, se encuentra una amplia sala



donde llevan a cabo la mayor parte de actividades y junto a ella; un cuarto idóneo, en donde guardan los materiales indispensables para el uso de los adultos mayores, además cuentan con una espaciosa sala de fisioterapia.

El centro dispone de una gran área verde que rodea al establecimiento, el césped minuciosamente cortado muestra un favorable estado de limpieza y mantenimiento; y además un huerto para la distracción de los usuarios. Ofreciendo así un ambiente acogedor a los residentes para caminar, pasear, deleitarse de la vista al río; son algunas actividades que se programan en esta área, en donde para la mayoría de personas mayores es un lugar donde se encuentran cómodos y en paz. Se pudo constatar en la visita, que esta zona no cuenta con asientos adecuados o alguna cubierta donde puedan acomodarse y pasar tranquilamente durante el día, únicamente se evidencia unos bancos de madera (Ver anexo 21).



Ilustración 49

Título: Salón de multiusos

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Ilustración 50

Título: Área interior con vista al río

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Ilustración 51

Título: Sala de fisioterapia

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019



Ilustración 52

Título: Capilla

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2019

En la siguiente tabla se muestra cada uno de los servicios evaluados, únicamente de la Fundación Santa Ana, que es el caso de estudio de los siguientes capítulos. En donde se indica la descripción de las prestaciones, estipulada en la Norma Técnica del Adulto Mayor del MIES; seguido por una valoración de: cumple, cumple parcialmente y no cumple; terminando con un análisis de cómo se encuentran dichos servicios.



2.4.1 Tabla de las Condiciones establecidas en la Norma Técnica del Adulto Mayor del MIES con los servicios de la Fundación Santa Ana

| Condiciones establecidas en la Norma Técnica del Adulto Mayor del MIES con los servicios de la Fundación Santa Ana | | | | | |
|--|--|--------|---------------------|-----------|--|
| Servicios | Descripción de la Norma | Cumple | Cumple Parcialmente | No Cumple | Observación Geriátrico Santa Ana |
| Recepción | <p>Sus puertas deben ser anchas de fácil manejo que se abran hacia afuera.</p> <p>Disponer de mobiliario, equipamiento, y un ambiente funcional para la atención a los adultos mayores.</p> <p>Contar con sillas, sofás altos y firmes y sofás bajos y suaves.</p> <p>Documentos previos al ingreso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datos de identificación. 2. Ficha de ingreso 3. Plan de Atención Individual 4. Ficha Gerontogeriatrica 5. Ficha de Registro de Cuidado Diario 6.-Cualquier tipo de evaluación, plan de tratamiento, pedidos de consulta, resumen de reportes, y/o apropiados datos para apoyar dicha información. | X | | | <p>Las puertas de la entrada son de vaivén las cuales permiten un fácil acceso, la sala de espera está equipada con sofás bajos y suaves y una mesa de centro, se trata de un ambiente acogedor; en cambio la oficina de recepción cuenta con dos escritorios y sillas de madera.</p> <p>Con respecto a los documentos de registro cumplen a cabalidad con todos los requisitos, a excepción de que al momento que un paciente ingresa a la institución no es presentado ante el equipo de profesionales y personal de servicio.</p> |
| Habitaciones | <p>Deberán ser de preferencia individuales o dobles pudiendo ser múltiples hasta 6 personas; ubicadas por sexo; y deberán contar con habitaciones para matrimonios o parejas.</p> <p>Las camas deberán contar con timbres en las cabeceras y con colchones adecuados.</p> <p>Respecto al mobiliario se compondrá de: un armario, un velador, una silla apoya brazos o sillas con almohadilla para descansar y elevar los pies y una mesa individual o compartida.</p> <p>Disponer de aire acondicionado o calefacción.</p> | | X | | <p>La Fundación Santa Ana, cuenta con 24 habitaciones, 20 con capacidad para cuatro personas y cuatro dormitorios para parejas o matrimonios.</p> <p>Carecen de camas matrimoniales, se pudo evidenciar que aseguran con soga dos camas para la pareja.</p> <p>Los dormitorios son espaciosos donde permiten una mayor movilidad del residente.</p> <p>Las camas si cuentan con timbres en la</p> |



| | | | | |
|-----------------------------------|---|--|----------|---|
| | <p>Baño: debe estar cerca de la habitación, equipada con un lavabo, inodoro y ducha con agarraderas, en lo posible una ducha teléfono, un timbre, deberán ser diferenciados entre hombres y mujeres, usuarios y personal, los pisos deben ser de materiales antideslizantes, o contar con los protectores para prevenir caídas. Colocar cerraduras fácilmente maniobrables. Adecuada ventilación e iluminación natural y nocturna</p> | | | <p>cabecera. Los pisos son antideslizantes de porcelanato claro. Todas las habitaciones cuentan con armarios, con sillas con inodoro incorporado y veladores; pero carecen de mesas y sillas con apoya brazos. Disponen de aire acondicionado o calefacción en cada habitación. Los baños se encuentran cercanos a las habitaciones, son muy extensos, e iluminados; el piso es antideslizante para prevenir caídas. Poseen duchas teléfono, son espaciosas y disponen de barandas al igual que en todo el cuarto de baño y utilizan sillas con apoyabrazos Están diferenciadas para hombres y mujeres. En el día la iluminación natural pasa por los ventanales, sin necesidad de usar la luz artificial; y en la noche se benefician de la luz reflejada por los focos empotrados en el techo. No disponen de timbre en los cuartos de baño y hace falta más repisas para colocar los objetos personales de los adultos mayores</p> |
| <p>Alimentos y Bebidas</p> | <p>Tienen que estar diferenciadas y preferentemente distantes de los dormitorios y sala de descanso. El área debe garantizar la conservación y el almacenamiento en buen estado de los alimentos perecibles y no perecibles, sin cruzarse con el área de evacuación de desechos, cumpliendo además con las normas y estándares establecidos por la Secretaría de Riesgos y el Cuerpo de Bomberos. Debe estar equipada con electrodomésticos, vajilla, menaje, utensilios, materiales necesarios en buen estado, estanterías de metal o madera, alacenas para provisiones, recipientes con tapa,</p> | | <p>X</p> | <p>La cocina y comedor se encuentran en el primer piso, en un espacio ventilado y amplio, a una distancia alejada de las habitaciones y salas de descanso. Posee dos despensas para almacenar alimentos perecibles y no perecibles. Toda la cocina está emplazada con materiales de acero inoxidable, así como: mesones amplios, vajilla, menaje, estanterías y utensilios todo en excelentes condiciones. Tanto el área de la cocina como el</p> |



| | | | | | |
|-------------------|---|---|---|--|--|
| | <p>refrigeradora y congeladora, un horno y un fregadero; también 2 áreas separadas para guardar: provisiones y utensilios y paños limpios. Elaborarán y cumplirán con una derivación y ciclo de menús de acuerdo a las recomendaciones de consumo de calorías y nutrientes dadas por el Ministerio de Salud Pública, tomando en consideración las particularidades culturales, étnicas y hábitos de alimentación de los usuarios. Colocar cerraduras fácilmente maniobrables. Ventilación e iluminación natural.</p> | | | | <p>comedor cuentan con una buena iluminación. No tienen alacenas para provisiones. La elaboración del menú se elabora acorde a las necesidades de los adultos mayores y es realizado por la nutricionista de la residencia.</p> |
| Lavandería | <p>Contará con estanterías para guardar correctamente etiquetados los utensilios e implementos de lavado y planchado de ropa. Recipientes para la ropa sucia y limpia Espacios para lavadora y secadora, los pisos deben ser de materiales antideslizantes, o contar con los protectores para prevenir caídas. Ventilación e iluminación natural.</p> | | X | | <p>Se encuentra localizado en la planta baja en la parte central del establecimiento, cuenta con dos lavadoras, una secadora y dos fregaderos amplios. El piso es de material antideslizante, tiene buena iluminación. Hace falta más recipientes para la ropa. No cuentan con estanterías para guardar los productos e implementos de lavado. Carencia de tendedores para colgar la ropa. Las hojas de anuncios exhibidas se encuentran deterioradas. Los productos no se encuentran etiquetados.</p> |
| Seguridad | <p>Permiso de funcionamiento de bomberos, Plan de emergencia y permiso Sanitario. Deberán contar con el equipamiento de emergencia (extintores, alarmas, detectores de humo, señalética interna y externa, entre otros). Instalaciones con facilidades: rampas, gradas seguras, ascensores o montacargas. Contar con letreros y señalización uniforme, y distribuido adecuadamente. Estar alejado de zonas vulnerables o bajo amenaza de alto riesgo de accidentes o eventos adversos previsibles, a menos de 100 metros. Salida de emergencia y evacuación: debe estar ubicada conforme a las disposiciones del Cuerpo</p> | X | | | <p>Para iniciar sus actividades obtuvieron el permiso de funcionamiento de los bomberos. Cuenta con: sistemas de protección contra incendios a través de: sensores, alarmas, y extintores. Todas las áreas disponen de señalización de seguridad, salidas de emergencia y videocámaras instaladas en espacios comunes como: pasillos, salas de uso múltiple y áreas de servicio. Existen barandas en todos los pasillos por ambos lados, por donde se pueden trasladar de forma segura, incluso la</p> |



| | | | | | |
|----------------------|---|---|---|--|---|
| | <p>de Bomberos y Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos.</p> <p>Implementar medidas de protección para puertas vidriadas y ventanas, como cortinas, mallas de protección y cintas adhesivas.</p> <p>Ubicar los calefones y tanques de gas fuera de la cocina con seguridad y que no esté al alcance de los usuarios.</p> <p>Evitar que haya cables sueltos en las aéreas de circulación.</p> <p>No estar ubicado a 200 metros del aeropuerto, gasolinera, Oleoducto, zonas de deslaves e inundaciones.</p> | | | | <p>rampa también cuenta con barandas, igualmente cuentan con ascensor y gradas seguras.</p> <p>Las medidas de protección que han adaptado a puertas y ventanas son las cintas adhesivas.</p> <p>Las instalaciones se encuentran a una distancia prudente del rio y cuentan con mallas de seguridad.</p> <p>Todo el cableado de las instalaciones está fuera del alcance del residente.</p> <p>Los calefones y tanques de gas se encuentran en un cuarto alejado de los demás servicios.</p> <p>Su ubicación está correctamente acorde a la Norma.</p> |
| Mantenimiento | <p>Contará con estanterías para guardar utensilios y material de limpieza correctamente etiquetados y almacenados.</p> <p>Las unidades de atención planificarán y programarán de manera semanal, mensual y anual sus actividades. Documentarán y realizarán el seguimiento de la Norma Técnica Población Adulta Mayor evaluación de las acciones encaminadas al cumplimiento de los estándares de calidad definidos en la normativa técnica, e implementarán los planes de mejora continua de calidad correspondientes.</p> <p>Las unidades de atención dispondrán de servicios básicos de agua potable, energía eléctrica, teléfono, internet y sistema de eliminación de aguas residuales y desechos.</p> | | X | | <p>Realizan mensualmente el mantenimiento de las áreas verdes y se encuentra a cargo del Cementerio Santa Ana.</p> <p>Ante algún problema con la maquinaria o equipos, contratan personal especializado.</p> <p>No cuentan con un espacio para almacenar los utensilios y materiales de limpieza.</p> |
| Recreación | <p>El espacio debe ser de multiusos donde llevar a cabo actividades ocupacionales como procesos terapéuticos, trabajo manual, y actividades artísticas en general, juegos de mesa, área de descanso para personas adultas mayores.</p> | X | | | <p>El salón de multiusos es un espacio ventilado e iluminado naturalmente. Ejecutan varias actividades como: ejercicios físicos y gimnasia cerebral, musicoterapia, mecanoterapia, manualidades, yoga, actividades agrícolas, salidas fuera de la institución, charlas educomunicacional a familiares y</p> |



Áreas verdes y patio

Los espacios serán amplios y seguros con cerramiento, vigilancia y/o seguridad para evitar la salida no informada de las personas adultas mayores, deberá contar con el equipamiento, mobiliario y materiales necesarios y suficientes de acuerdo con las actividades a realizar.
Los espacios deberán ser amplios con pasamanos de apoyo, pisos antideslizantes (especialmente en baños y corredores), espacios verdes y patios.

adultos mayores, terapia individual y familiar, visitas en las instituciones educativas en fechas especiales, participación en programas sociales, celebración litúrgica, etc.
La Fundación dispone de una amplia área verde en sus alrededores y de un huerto para la distracción de los usuarios.
No cuenta con asientos adecuados o alguna cubierta donde puedan acomodarse, únicamente se evidencia unos bancos de madera.
El espacio no cuenta con pasamanos de apoyo en los senderos.



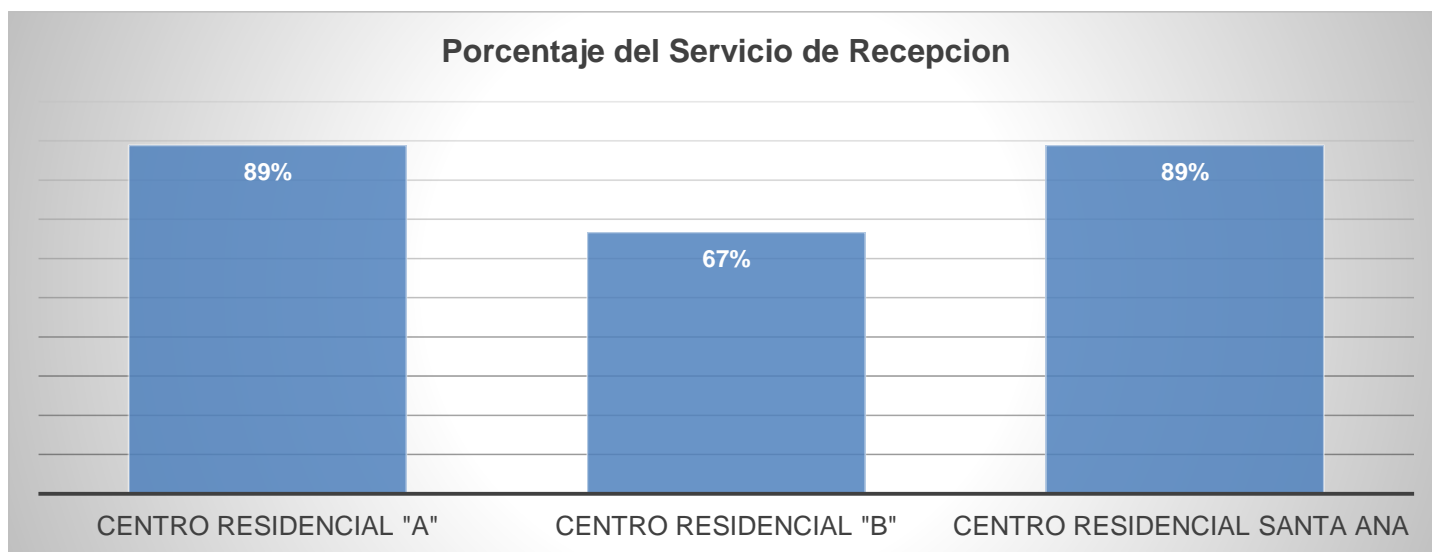
2.4.2 Análisis y Comparación de los servicios de los Centros Residenciales de la ciudad

Para obtener una mejor comprensión del diagnóstico de los servicios, a continuación, se muestra el porcentaje de cumplimiento en cuanto a las instalaciones y servicios de los tres centros residenciales, por cada área.

Para llevar a cabo la tabulación se realizó una regla inversamente proporcional, en donde se procedió a sumar los ítems que sí cumplen con el servicio y después se dividió para el total de ítems propuestos en cada servicio, obteniendo así el porcentaje de cumplimiento de cada prestación.

Ilustración 53

Porcentaje de cumplimiento de servicios-recepción



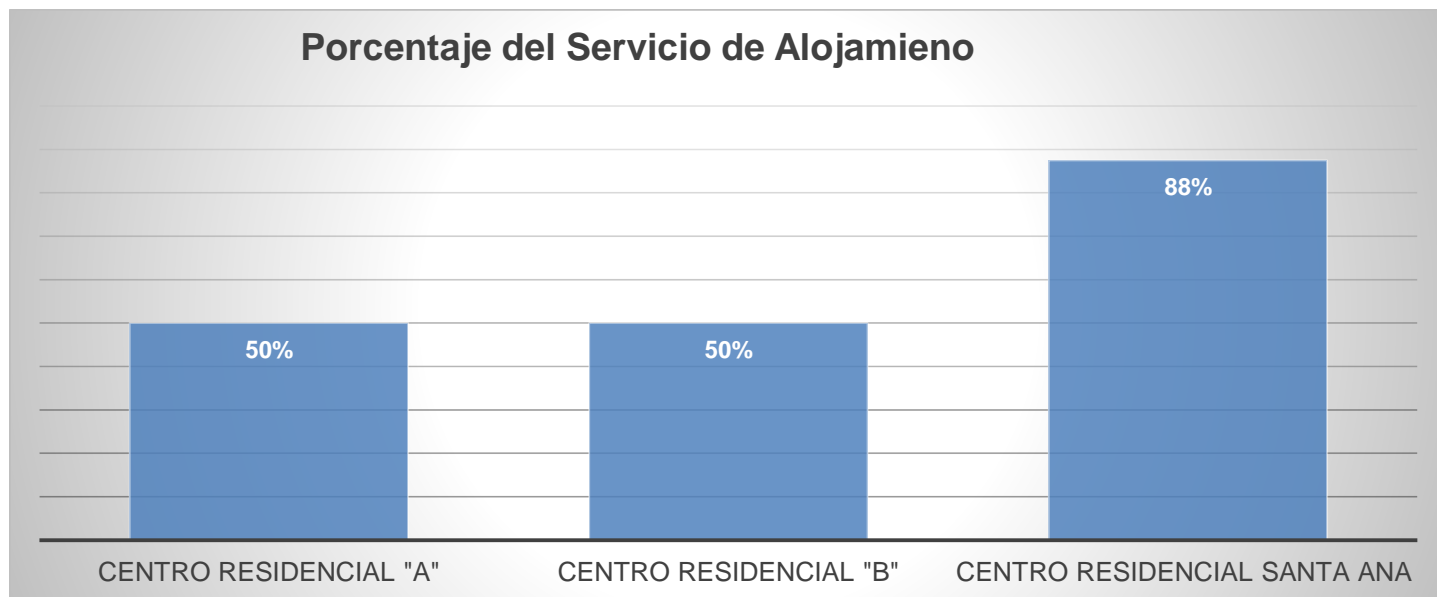
Nota: Elaboración propia con base en los datos del diagnóstico de servicios aplicados a recepción, alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, seguridad, mantenimiento y recreación de los tres centros residenciales evaluados

En lo que respecta al área de recepción, el grafico anterior indica que tanto el Centro Residencial Tipo A como el Santa Ana registran el 89% de cumplimiento en este servicio; mientras que el Centro Residencial B indica el 67%.



Ilustración 54

Porcentaje de cumplimiento de servicios – alojamiento



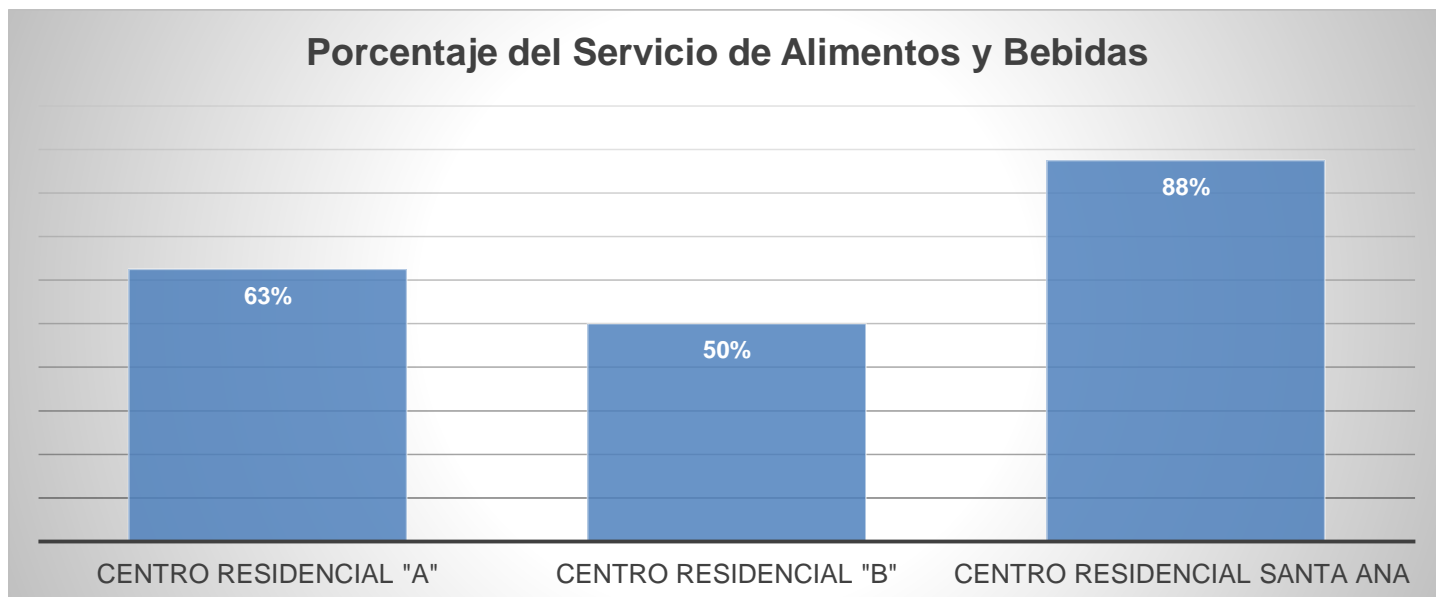
Nota: Elaboración propia con base en los datos del diagnóstico de servicios aplicados a recepción, alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, seguridad, mantenimiento y recreación de los tres centros residenciales evaluados

El Centro Residencial Santa Ana es el establecimiento con mayor porcentaje de cumplimiento en el área de alojamiento con el 88%. Seguido por los Centros Residenciales Tipo A y B con el 50% de cumplimiento en hospedaje.



Ilustración 55

Porcentaje de cumplimiento de servicios - alimentos y bebidas



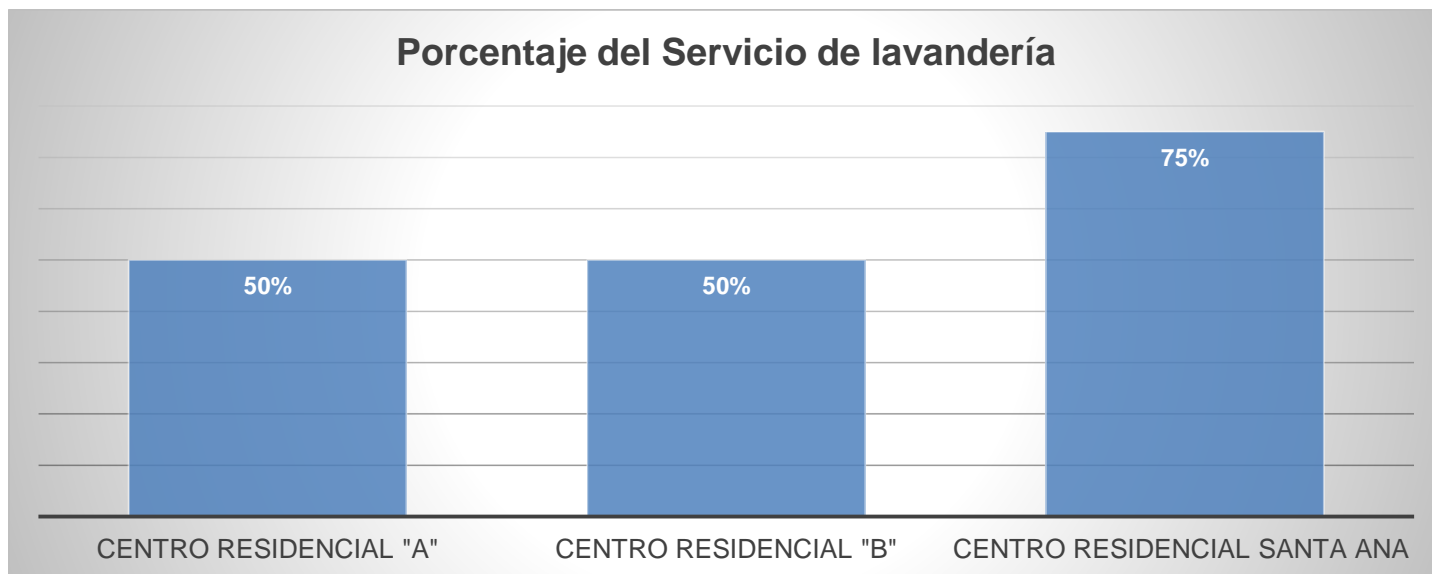
Nota: Elaboración propia con base en los datos del diagnóstico de servicios aplicados a recepción, alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, seguridad, mantenimiento y recreación de los tres centros residenciales evaluados

En cuanto al servicio de Alimentos y Bebidas que brindan las residencias para adultos mayores, el Centro Residencial Santa Ana presenta el 88% de cumplimiento. El Centro Residencial Tipo A muestran el 63% de desempeño; y el Centro Residencial Tipo B el 50%.



Ilustración 56

Porcentaje de cumplimiento de servicios – lavandería



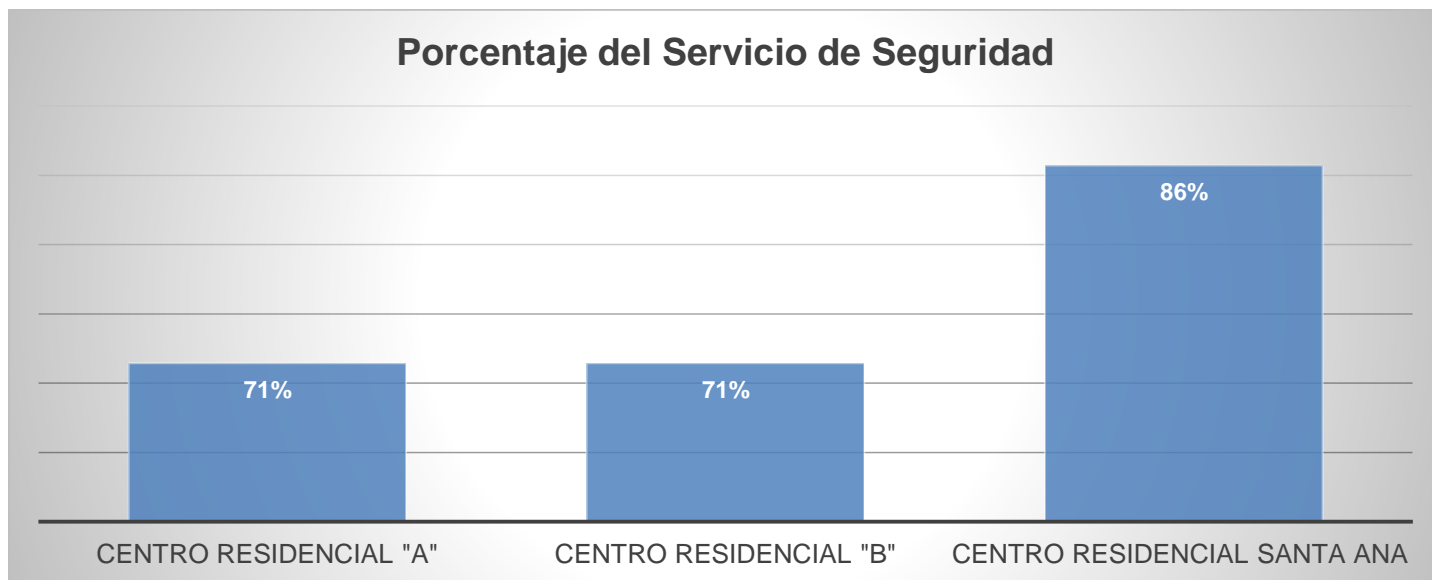
Nota: Elaboración propia con base en los datos del diagnóstico de servicios aplicados a recepción, alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, seguridad, mantenimiento y recreación de los tres centros residenciales evaluados

Con respecto al área de lavandería el Centro Residencial Santa Ana se encuentra con el 75% de cumplimiento; y tanto el Centro Residencial Tipo A como el B exponen un porcentaje de cumplimiento 50%.



Ilustración 57

Porcentaje de cumplimiento de servicios – seguridad



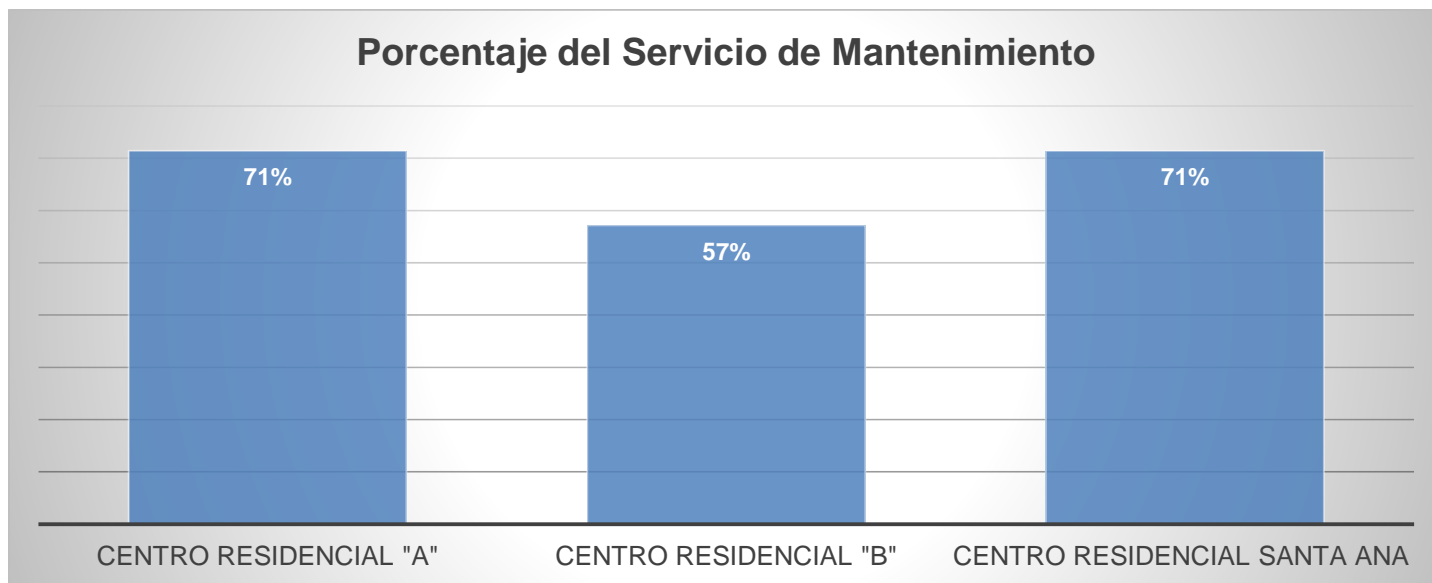
Nota: Elaboración propia con base en los datos del diagnóstico de servicios aplicados a recepción, alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, seguridad, mantenimiento y recreación de los tres centros residenciales evaluados

En la ilustración anterior se puede evidenciar el nivel de cumplimiento en el servicio de seguridad de los establecimientos para personas mayores. El Centro Residencial Santa Ana se sitúa en primer lugar con el porcentaje del 86% de cumplimiento; después están los dos Centros Residenciales Tipo A y B con el 71% de desempeño.



Ilustración 58

Porcentaje de cumplimiento de servicios – mantenimiento



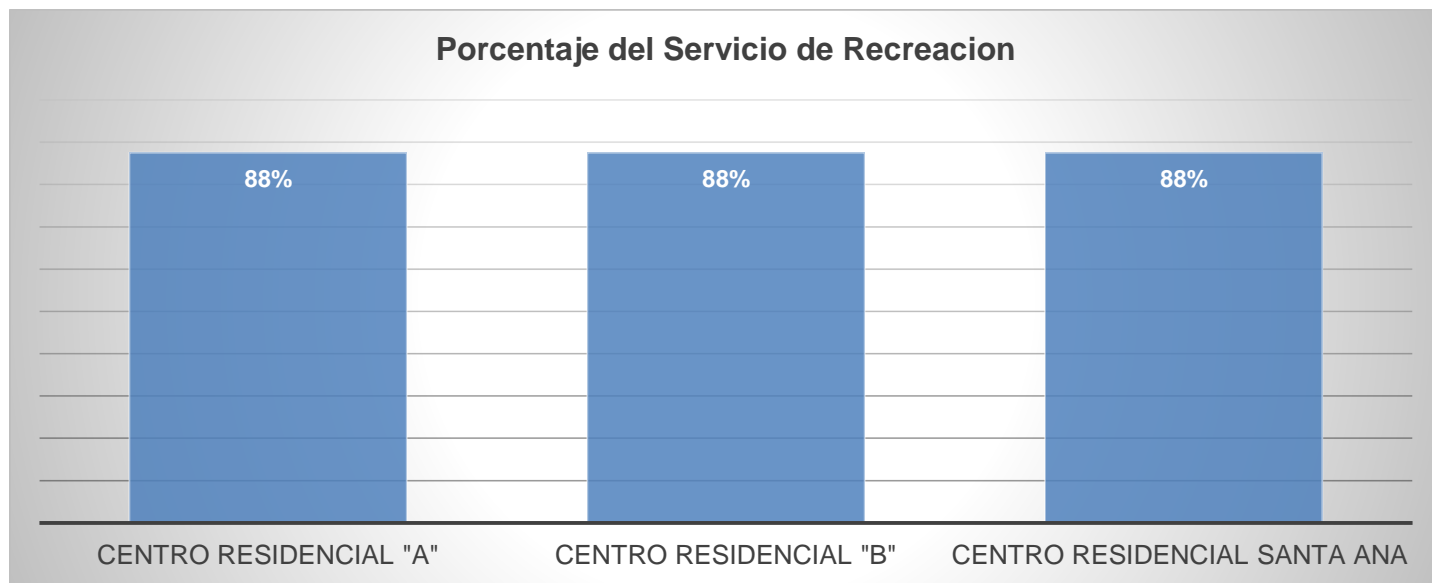
Nota: Elaboración propia con base en los datos del diagnóstico de servicios aplicados a recepción, alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, seguridad, mantenimiento y recreación de los tres centros residenciales evaluados

Con lo que respecta al servicio de mantenimiento, la ilustración muestra un porcentaje igualitario en los dos Centros Residenciales Tipo A y el Santa Ana con el 71% de cumplimiento. Y el 57% de porcentaje de cumplimiento del Centro Residencial Tipo B.



Ilustración 59

Porcentaje de cumplimiento de servicios – recreación

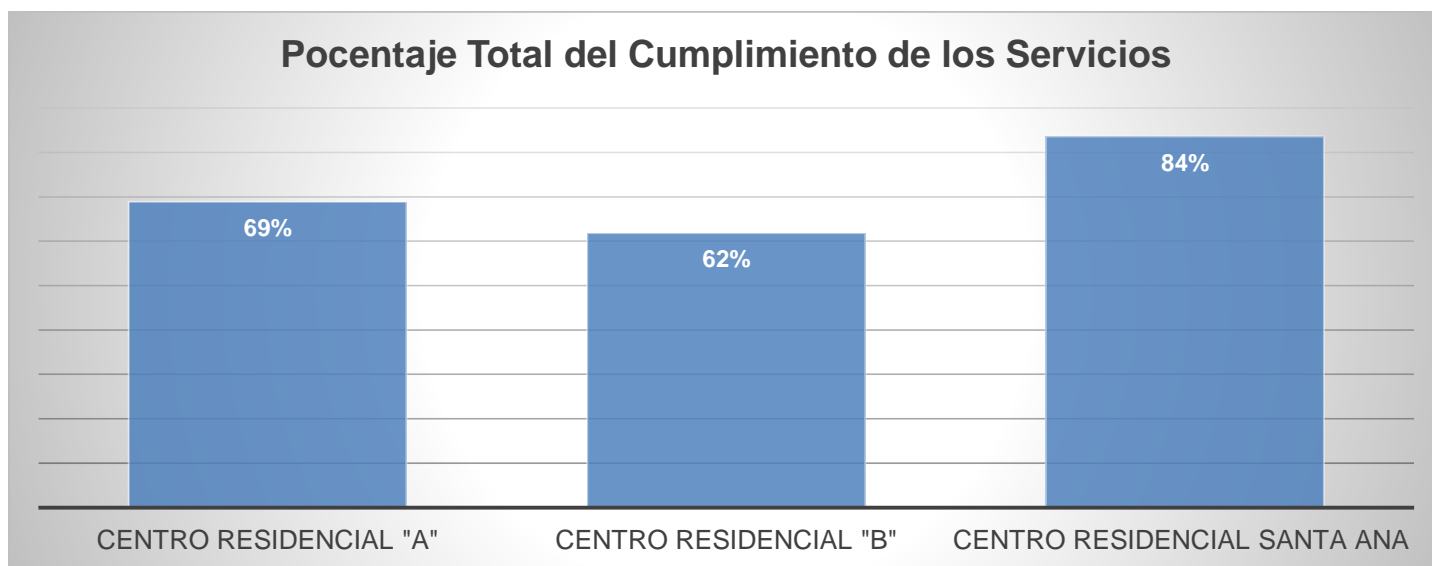


Nota: Elaboración propia con base en los datos del diagnóstico de servicios aplicados a recepción, alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, seguridad, mantenimiento y recreación de los tres centros residenciales evaluados

Los tres Centros Residenciales, registran un nivel equitativo de desempeño en el servicio de recreación para el adulto mayor con el 88% de cumplimiento.

Ilustración 60

Porcentaje total de cumplimiento de los servicios



Nota: Elaboración propia con base en los datos del diagnóstico de servicios aplicados a recepción, alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, seguridad, mantenimiento y recreación de los tres centros residenciales evaluados

La grafica anterior presenta el porcentaje total de cumplimiento de los servicios brindados por los Centros Residenciales, considerando todos los aspectos detallados en la guía y la norma técnica para el adulto mayor establecida por el MIES. En primer lugar, se encuentra el Centro Residencial Santa Ana con un porcentaje del 84% de cumplimiento, sobresaliendo en Recepción a excepción de sus otros servicios; luego se ubica el Centro Residencial Tipo A con el 69% de cumplimiento, con una mayor posición de desempeño en el departamento de recepción y recreación. Por último, está el Centro Residencial Tipo B que alcanza el 62% de cumplimiento en sus servicios, el cual muestra un mejor desempeño en recreación y seguridad.

2.1 Diseño de Encuesta y Entrevista

Continuando con este estudio, para reforzar el proceso de investigación se aplicó encuestas a los residentes y al personal; así como entrevistas a los administradores de los centros residenciales, esto nos ayudará a obtener una información más precisa sobre sus actividades al momento de brindar sus servicios.



Se plantea un modelo de encuesta dirigida al personal de las áreas de: alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería y recreación; y otro para los adultos mayores que habitan en los centros residenciales anteriormente mencionados, para que evalúen el desempeño de los servicios recibidos. Las dos están encaminadas a llevar a cabo un diagnóstico al interior de dichas áreas, de igual forma se realizará la tabulación e interpretación de datos obtenidos mediante las cuales se planteará mejoras pertinentes.

2.2 Recolección de información

En cada Centro Residencial existe una cantidad precisa de adultos mayores y gracias a la colaboración de los administradores se tomó como muestra una cierta cantidad de residentes; que se encuentren en pleno uso de sus facultades mentales, para que puedan responder las encuestas, y de esta forma obtener un resultado verídico a las preguntas.

El cuestionario tiene siete preguntas semiabiertas que incluyen todos los servicios antes mencionados, además se adicionaron preguntas demográficas como edad y género.

Se aplicó la fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra tomando como población a los residentes seleccionados, con un nivel de confianza del 95% y un grado de error de 0,05% aplicada en cada establecimiento para realizar las encuestas. Cuyo cálculo se detalla a continuación:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2 (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la población o universo

z = Parámetro estadístico de que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

P = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

Q = (1 – p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado



2.6.1 Aplicación de la fórmula

Centro Residencial Tipo A

$z = 1,96$
 $N = 5$
 $e = 0,05$
 $p = 50\%$
 $q = (1 - 50\%)$

$$\frac{5 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 (5 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$n = 4,94847486$

Centro Residencial Tipo B

$z = 1,96$
 $N = 5$
 $e = 0,05$
 $p = 50\%$
 $q = (1 - 50\%)$

$$\frac{5 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 (5 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$n = 4,94847486$

Centro Residencial Fundación Santa Ana

$z = 1,96$
 $N = 7$
 $e = 0,05$
 $p = 50\%$
 $q = (1 - 50\%)$

$$\frac{7 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 (7 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$n = 6,89235186$



Siendo la totalidad de residentes del estudio 17, entonces en base a la delegación del número de adultos mayores de cada centro se diagnosticó la muestra proporcional resultando: 7 encuestas para el Centro Residencial Santa Ana y 5 encuestas para el Centro Residencial Tipo A y B respectivamente.

2.3 Resultado de técnicas de investigación

Se evidencia que residen personas entre los 69 y 91 años de edad, respectivamente. Del total de encuestados el 75% son mujeres y el 25% hombres. A continuación, se observa los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los adultos mayores y su respectivo análisis.

1 ¿Cómo considera este lugar, siente que sea su verdadero hogar, se siente feliz y conforme con sus servicios?

Si No Más o menos

¿Por qué?

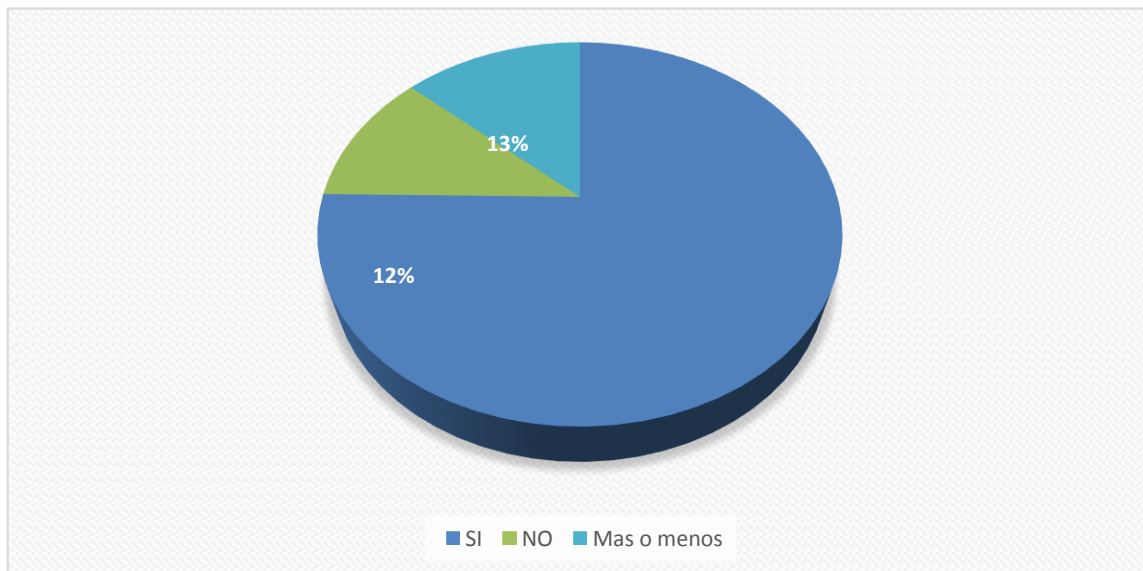


Gráfico 1 Consideración de este lugar

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas realizadas en los tres centros residenciales

El 75% de encuestados respondieron que sí, lo consideran como un verdadero hogar y se sienten satisfechos con los servicios recibidos, respectivamente; pero el 13% de los residentes sienten que son más o menos. Los adultos mayores del Centro Residencial Santa Ana encuestados, por su parte respondieron todos que, si a excepción de uno que le parecía más o menos, en cuanto a la pregunta



abierta ¿Por qué?: la mayoría de residentes contestó que es un muy bonito lugar y es como su segundo hogar. En el Centro Residencial Tipo A, todos los individuos afirmaron que sí, que se sienten conformes con sus servicios y respecto al ¿Por qué?: algunos respondieron que extrañan su casa, pero se sienten bien atendidos e incluso consideran este lugar más que su hogar; pero, por otro lado, en el Centro Residencial Tipo B, dos de los encuestados respondieron que sí, dos que no y a uno le parecía más o menos y sobre la pregunta del ¿Por qué? no supieron manifestar las razones.

Habitaciones, baños y áreas comunes

2. ¿Siente que su habitación es linda, le gusta los colores, el tamaño es el adecuado para que usted pueda caminar y está limpia todos los días? ¿El baño siempre pasa limpio?

Si No Más o menos

¿Por qué?

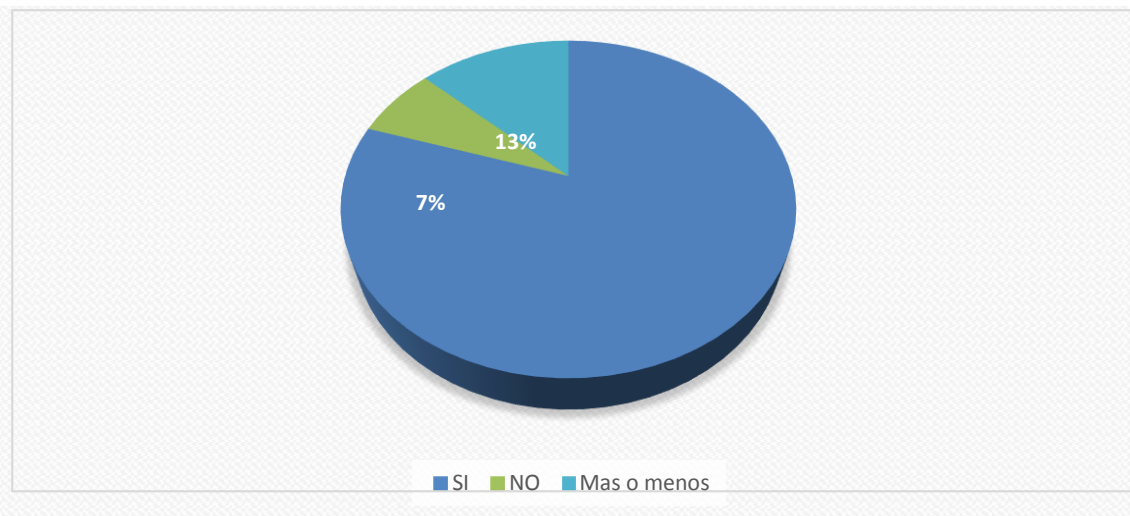


Gráfico 2 Habitaciones, baños y áreas comunes

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas realizadas en los tres centros residenciales

De los resultados obtenidos el 80% de encuestados respondieron que sí, que su lugar de descanso es el adecuado y se mantiene limpio; pero el 13% de los residentes sienten que sus habitaciones son más o menos. Los encuestados del Centro Residencial Santa Ana, ante esta pregunta respondieron todos sí, y sobre la pregunta abierta ¿Por qué?: algunos residentes expresaron que su habitación está bien cuidada y siempre se mantiene limpia al igual que el baño. La mayoría de individuos del Centro Residencial Tipo A afirmaron que sí a excepción de uno que consideraba más o menos su dormitorio, y referente al ¿Por qué?: alegaron que la decoración lo realiza el mismo paciente, por el contrario, otra persona expuso que en la habitación hay poca luz. Los encuestados

del Centro Residencial Tipo B, en gran parte contestaron que si, por lo que corresponde al ¿Por qué?: revelaron que le gusta su habitación porque ella mismo realizo su decoración, a otra le hace mucho frio en su lugar de descanso, a pesar de ello, le agrada la vista que tiene hacia la calle.

Alimentos y Bebidas (comedor)

3 ¿La comida que consume todos los días es rica y variada? ¿Está de acuerdo con las horas en las que le sirven los alimentos? ¿Le gusta el lugar donde come?

Si No Más o menos

¿Por qué?

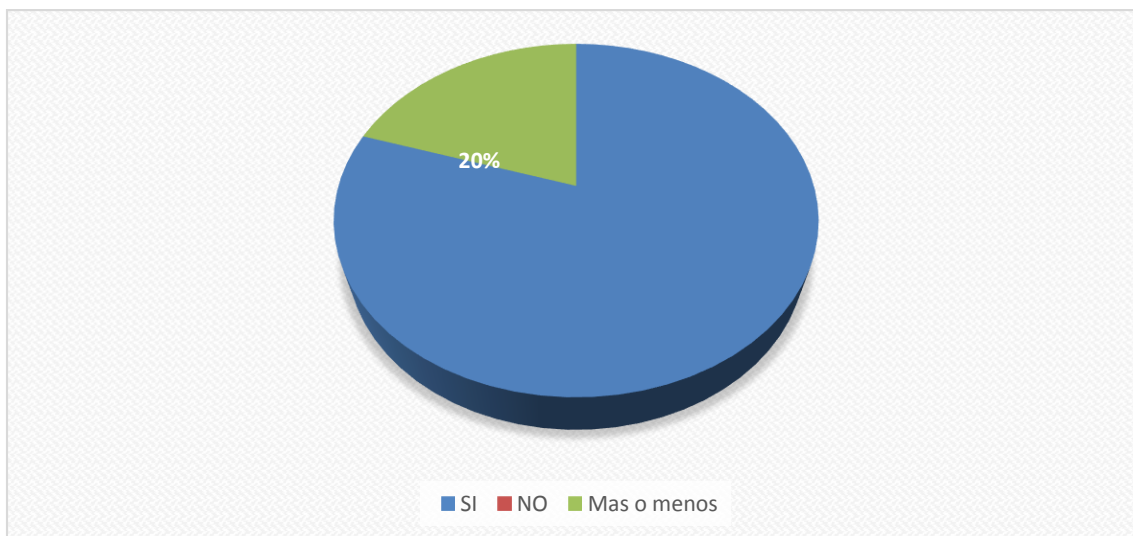


Gráfico 3 Alimentos y bebidas (comedor)

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas realizadas en los tres centros residenciales

Según lo que respondieron los encuestados, el 80% contestó que sí y el 20% le parece más o menos el servicio de alimentación que reciben. En el Centro Residencial Santa Ana, los encuestados en su totalidad respondieron que sí, de modo que confirmaron el ¿Por qué?: expresando que es muy rico todo lo que se come; es buena comida y bebida; la comida es muy variada y el comedor es limpio y amplio. En cuanto a los residentes encuestados del Centro Residencial Tipo A, la mayor parte contestó que sí, excepto una persona que opinaba que es más o menos este servicio; así pues, respondieron al ¿Por qué?: explicaron que tienen un pequeño comedor dentro de su habitación y siempre se sirven los alimentos en este lugar; incluso esta parte es decorada por los mismos residentes; también opinaron que la comida que consumen es riquísima y desde otro punto de vista, expresaron que no les gusta mucho porque la comida es sin sal y sin azúcar.



Finalmente, en el Centro Residencial Tipo B, la mayor parte respondieron sí y la otra más o menos; con todo contestaron el ¿Por qué?: aclararon que los alimentos le sirven en su habitación ya que no puede caminar; por otro lado, dijeron que la comida a veces es variada; y a pesar de que se trata de alimentación para enfermos, si les gustas.

Lavandería (cambio de sabanas constante, ropa limpia)

4. ¿Le cambian constantemente las sabanas y cobijas? ¿Se siente satisfecho/a con el lavado de su vestimenta?

Si No Más o menos

¿Por qué?



Gráfico 4 Lavandería (cambio de sabanas constante, ropa limpia)

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas realizadas en los tres centros residenciales

De las respuestas obtenidas de los encuestados de los Centros Residenciales sobre el servicio de lavandería, en su totalidad respondieron sí, alcanzando el 100% de porcentaje. Referente al ¿Por qué?: la mayoría de los encuestados de todas las residencias coinciden que las sabanas son cambiadas cada 8 días y que siempre está limpio todo.

Seguridad (vigilancia, instalaciones con facilidades)

5. ¿Se siente seguro cuando usted se traslada de un lugar a otro por la institución?

¿Alguna vez realizaron simulacros?

Si No Más o menos

¿Por qué?

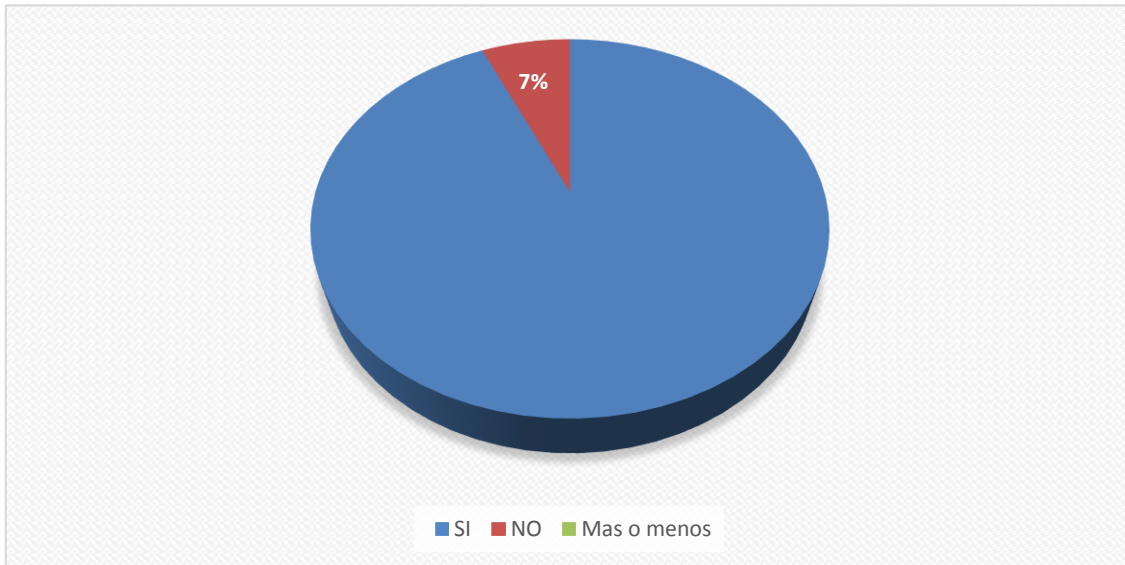


Gráfico 5 Seguridad (vigilancia, instalaciones con facilidades)

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas realizadas en los tres centros residenciales

Dentro de las intervenciones aplicadas han respondido el 93% sí y el 7% más o menos, con respecto al servicio de seguridad en las residencias. Con relación a la pregunta del ¿Por qué?: contestaron los encuestados del Centro Residencial Santa Ana que han realizado dos veces los simulacros con los bomberos; los del Centro Residencial Tipo A dicen que están bien seguros porque cuando salen a caminar siempre les acompaña alguien del personal y por último el Centro Residencial Tipo B ante la respuesta de un no, expresa que le hace falta agarraderas por dónde camina.

Recreación (actividades, salidas, paseos por las áreas verdes o jardines)

6. ¿Le gusta las actividades que realizan? ¿Le agrada los jardines y las plantas del lugar

Si No Más o menos

¿Por qué?

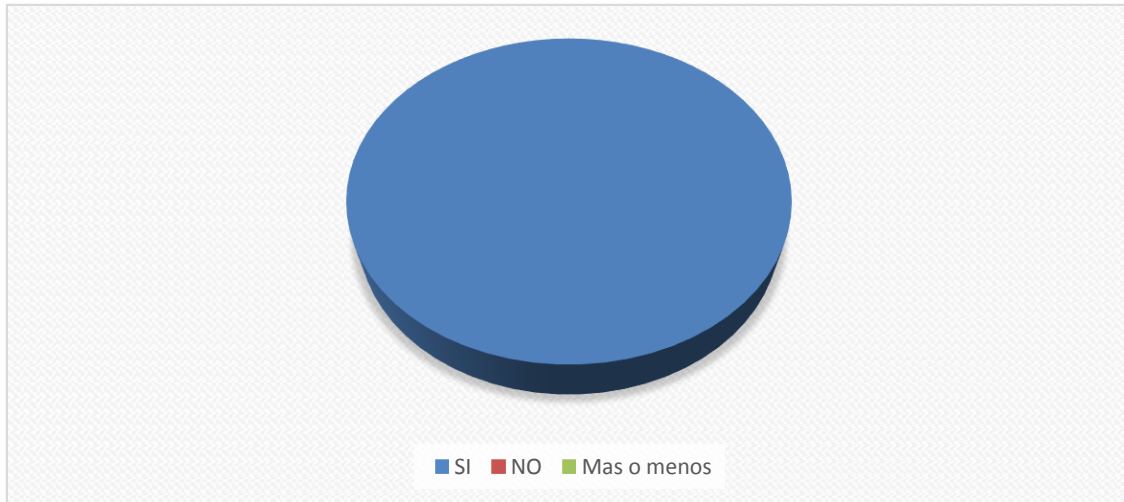


Gráfico 6 Recreación (actividades, salidas, paseos por las áreas verdes o jardines)
Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas realizadas en los tres centros residenciales

Dentro de los resultados hemos podido evidenciar que los encuestados han respondido en conjunto que sí, obteniendo un 100% en este servicio. Respecto a la pregunta abierta

¿Por qué?: en el Centro Residencial Santa Ana manifestaron que les gusta hacer todas las actividades, como: ayudar en la cocina, dar de comer a los perros, dibujar, ver televisión, realizar trabajos manuales, jugar naipes con sus compañeros, cuidar las plantas; y a un residente le agrada ayudar en la oficina es como un ayudante. En cambio, en el Centro Residencial Tipo A revelaron que lo que más les gusta es salir a caminar y pasar tiempo en el jardín, sienten que se distraen mucho con los trabajos manuales, los ejercicios y los juegos de bingo con los compañeros. Por último, en el Centro Residencial Tipo B respondieron que le gustas dar paseos y caminar, jugar naipes y pintar dibujos.

7. ¿Considera usted que las personas que lo atienden son buenas y le tratan bien?

Si **No** **Más o menos**

¿Por qué?

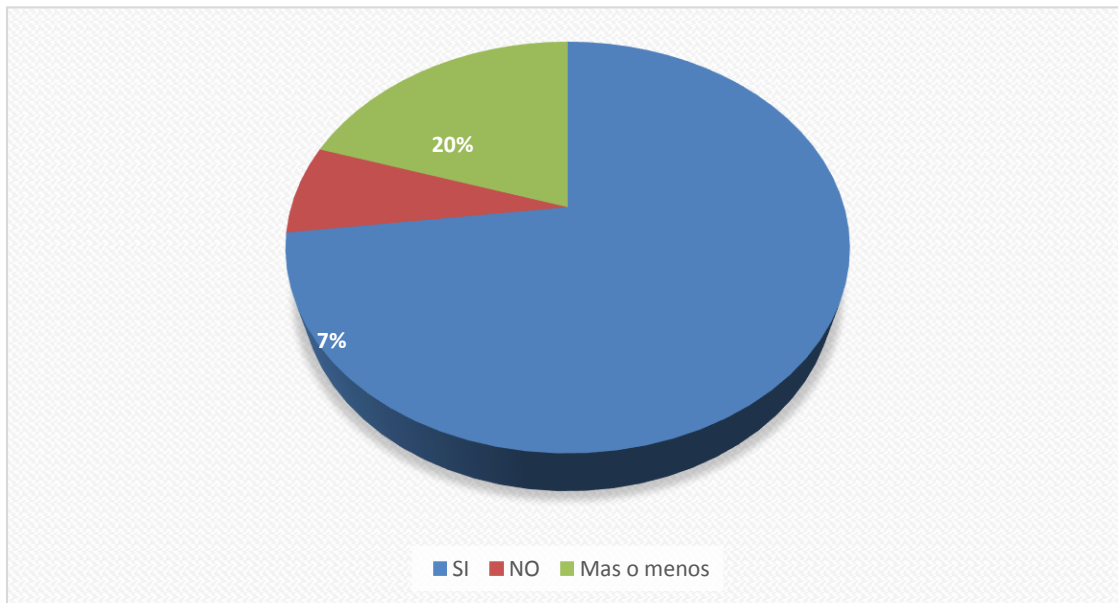


Gráfico 7 Consideración de las personas que lo atienden

Nota: Elaboración propia a partir de las encuestas realizadas en los tres centros residenciales

El 73% de los encuestados respondieron que sí; que las personas que lo atienden les tratan muy bien, mientras que el 20% dijo que más o menos y el 7% restante contestó que no. En respuesta a la pregunta ¿Por qué?: los encuestados del Centro Residencial Santa Ana opinan que les tratan muy bien, son muy consideradas, les brindan una excelente atención como si fueran familia; los encuestados del Centro Residencial Tipo A mencionan que las chicas que les cuidan son personas buenas y delicadas, no obstante, una persona dijo que hay personal nuevo pero que no son iguales; finalmente, los encuestados del Centro Residencial Tipo B no argumentaron su respuesta.

Análisis de encuestas al personal y entrevistas a los administradores

En el siguiente estudio de las encuestas que fueron dirigidas al personal de las áreas de: alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería y recreación de los tres centros; se realizó 6 preguntas cerradas de sí y no; así como una semiabierta con la interrogante ¿Por qué?

Se buscó examinar cada una de las áreas de servicio de los centros, por medio de preguntas puntuales sobre sus actividades diarias, citando las respuestas más importantes a la última pregunta.

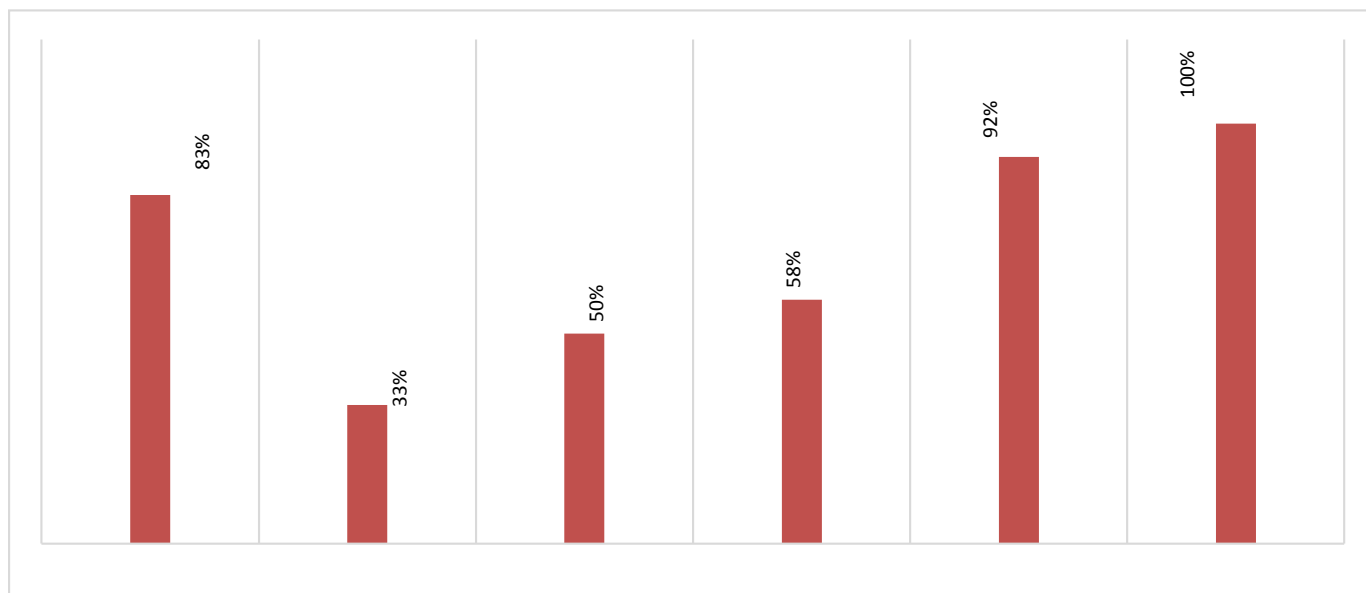
A continuación, se muestra una ilustración con el porcentaje total de las encuestas realizadas a los empleados, en donde se visualiza claramente sus posiciones; luego se llevará a cabo el respectivo



análisis a cada una de las preguntas propuestas junto con un cuadro indicando las contestaciones que corresponden a cada establecimiento.

Ilustración 61

Porcentaje total de las entrevistas al personal



Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas realizadas al personal de las áreas de: alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería y recreación de los tres centros residenciales evaluados

Pregunta 1: El 83% del personal cuando ingreso a su puesto de trabajo fue instruido sobre los procesos y procedimientos que debían cumplir diariamente; sin embargo, el 17% restante no fue preparado.

Tabla 1

Respuesta a la pregunta 1

| Establecimiento | SI | NO |
|------------------------------|----|----|
| Centro Residencial Tipo A | 3 | 1 |
| Centro Residencial Tipo B | 3 | 1 |
| Centro Residencial Santa Ana | 4 | 0 |

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas realizadas al personal de las áreas de: alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería y recreación de los tres centros residenciales evaluados



Pregunta 2: El 33% dice si tener documentado por escrito el cargo que desempeñan, donde se describe claramente cada una de sus funciones que deben asumir, no obstante, el 67% manifiesta no tener un manual a seguir.

Tabla 2

Respuesta a la pregunta 2

| Establecimiento | SI | NO |
|------------------------------|-----------|-----------|
| Centro Residencial Tipo A | 4 | 0 |
| Centro Residencial Tipo B | 1 | 3 |
| Centro Residencial Santa Ana | 3 | 1 |

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas realizadas al personal de las áreas de: alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería y recreación de los tres centros residenciales evaluados

Pregunta 3: El 92% del personal encuestado, piensa que las condiciones ambientales de trabajo y las instalaciones donde se desenvuelve son apropiadas para llevar a cabo sus actividades, aunque, el resto dice no estar conforme con su lugar de trabajo.

Tabla 3

Respuesta a la pregunta 3

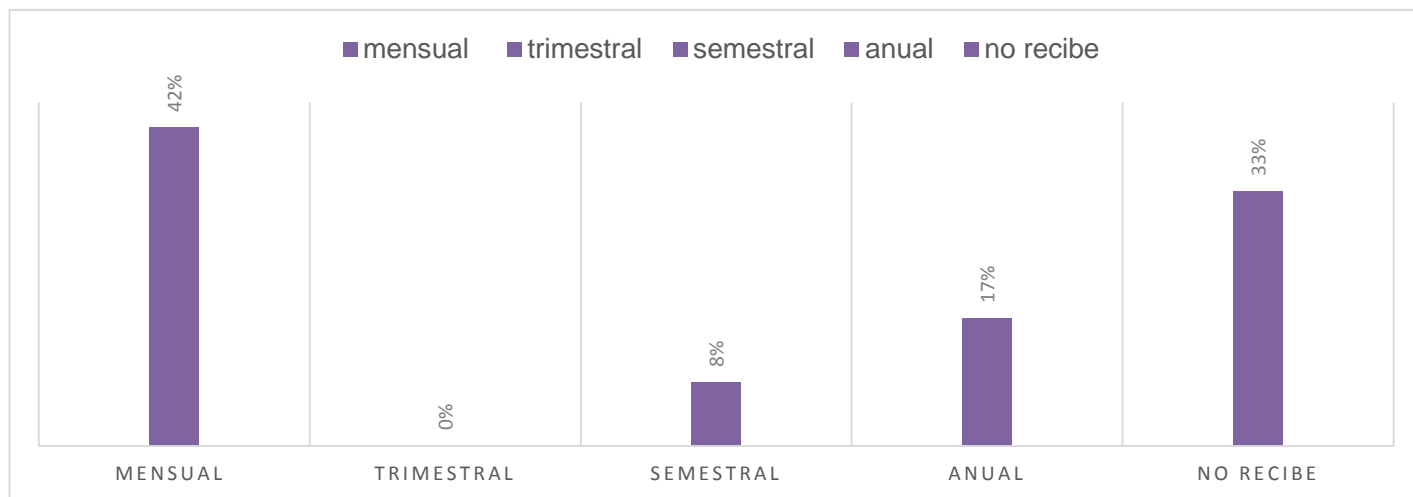
| Establecimiento | SI | NO |
|------------------------------|-----------|-----------|
| Centro Residencial Tipo A | 2 | 2 |
| Centro Residencial Tipo B | 0 | 4 |
| Centro Residencial Santa Ana | 4 | 0 |

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas realizadas al personal de las áreas de: alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería y recreación de los tres centros residenciales evaluados

Pregunta 4: En cuanto a la frecuencia que reciben capacitaciones sobre los temas relacionados con la ejecución del servicio; se encuentra con los siguientes porcentajes: el 42% mensual, 17% anual, 8% semestral y el 33% no recibe entrenamiento.



Porcentaje total de la pregunta 4
Ilustración 62



Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas realizadas al personal de las áreas de: alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería y recreación de los tres centros residenciales evaluados

Tabla 4

Respuesta a la pregunta 4

| Establecimiento | | Mensual | Trimestral | Semestral | Anual | No recibe |
|------------------|-------------|---------|------------|-----------|-------|-----------|
| Centro Tipo A | Residencial | 1 | | | 1 | 2 |
| Centro Tipo B | Residencial | 1 | | 1 | | 2 |
| Centro Santa Ana | Residencial | 3 | | | | 1 |

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas realizadas al personal de las áreas de: alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería y recreación de los tres centros residenciales evaluados

Pregunta 5: Acerca de, que si las opiniones y sugerencias del personal de los servicios son tomados en cuenta y valoradas por los administradores se evidencia que en su totalidad tienen presente sus apreciaciones.



Tabla 5

Respuesta a la pregunta 5

| Establecimiento | SI | NO |
|------------------------------|-----------|-----------|
| Centro Residencial Tipo A | 0 | 4 |
| Centro Residencial Tipo B | 1 | 3 |
| Centro Residencial Santa Ana | 4 | 0 |

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas realizadas al personal de las áreas de: alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería y recreación de los tres centros residenciales evaluados

Pregunta 6: El 92% del personal si recibe información y apoyo de los integrantes de las otras áreas cuando lo requieren; aunque al resto le hace falta la colaboración de sus compañeros.

Tabla 6

Respuesta a la pregunta 6

| Establecimiento | SI | NO |
|------------------------------|-----------|-----------|
| Centro Residencial Tipo A | 3 | 1 |
| Centro Residencial Tipo B | 4 | 0 |
| Centro Residencial Santa Ana | 4 | 0 |

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas realizadas al personal de las áreas de: alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería y recreación de los tres centros residenciales evaluados

Pregunta 7: En su totalidad con un porcentaje del 100 % indicaron que sí consideran necesario un plan de mejora para los distintos servicios y respondieron al ¿Por qué?: añadieron que cada día deberían aprender algo más, algo nuevo para mejorar al momento de dar el servicio; y también les ayudaría a realizar sus actividades.

En cuanto al análisis de las entrevistas desarrolladas a los directivos de los centros, de forma respectiva, comentaron acerca de lo que piensan sobre la implementación de un plan de mejora de servicios para cada área de su establecimiento.



La representante del Centro Residencial Tipo A comentó lo siguiente: yo creo que si es algo bueno, porque a veces uno piensa que en ese punto está bien en cuanto a los servicios y no es así, se tienen quejas y queremos mejorar llegar al cero de eso, entonces un plan de mejora nos va a ayudar porque se establecen objetivos, metas, etc. Pero sobre todo para que la gente sepa que no estamos en un punto de conformidad, sino que tenemos que seguir creciendo ya que van a ir implementando centros y nos van a igualar y por lo que nosotros nos caracterizamos es por la diferenciación. Es por ello que es indispensable que cada año y en cada área se establezcan planes de mejora según su necesidad.

La encargada del Centro Residencial Tipo B explicó: no he tenido problemas con los familiares o los abuelitos, pero pienso que un plan para los servicios a lo mejor sería de ayuda para que las cosas se hagan distintas y de mejor manera.

La persona entrevistada a cargo de la Fundación Santa Ana dijo que: siempre es bueno porque uno piensa que está haciendo al cien por ciento, pero de pronto otros ojos están viendo que hace falta y aunque no sea inmediato nosotros estaríamos pensando apenas podamos lo haríamos.

En síntesis, en este capítulo podemos encontrar que, gracias a los métodos cualitativo y cuantitativo aplicados en este estudio, se pudo levantar un instrumento fundamental de evaluación, el cual ocasionó resultados en los cuales se logró percibir algunas imperfecciones e inconvenientes. Estos resultados permiten finalizar la búsqueda de información y darán paso a plantear ciertas mejoras y sugerencias para los diferentes servicios en la Fundación Santa Ana, en los capítulos posteriores.

CAPITULO III

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CENTRO RESIDENCIA FUNDACIÓN SANTA ANA DE LA CIUDAD DE CUENCA

3.1 Antecedentes históricos de la Fundación Santa Ana



Ilustración 63

Título: Fundación Santa Ana-1998

Autor: Googlemaps (2019)

Fuente: <https://www.google.es>

Fecha: 29 de marzo de 2019

La Fundación Santa Ana de los Ríos de Cuenca es una Institución que presta sus servicios de asistencia social en la Ciudad de Cuenca provincia del Azuay.

Haciendo una breve reseña histórica, la Señora Agustina Alcázar de Vázquez tenía la idea de viabilizar y encontrar un lugar para la atención de personas adultas mayores indigentes. En el año de 1986 con la venida del Papa Juan Pablo II, un grupo de personas altruistas lideradas por Monseñor Luna Tobar y Don Guillermo Vásquez Astudillo tuvieron la idea de hacer algo por un mejor vivir para esta población que iba creciendo en número día a día en las calles de la ciudad, en muchas ocasiones sin un techo para vivir y poco o ningún recurso económico para su manutención.

Es así que en año 1998 el Señor Guillermo Vázquez compra la quinta Guadalupe ubicada en la Av. Loja y Remigio Crespo Tamariz con la finalidad de hacer realidad este propósito. En 1992 Monseñor



Alberto Luna Tobar con su carisma para tratar a la gente, empieza a conversar con estos adultos mayores desposeídos y convencerlos a que vayan a almorzar en la Fundación Santa Ana, fue un proceso, ya que muchas de estas personas no aceptaban, porque justo a medio día era cuando más limosna recogían; sin embargo poco a poco con el involucramiento de la señora Agustina (Chiqui) de Vázquez, con la contratación de una administradora y con un grupo de voluntarias se fue dando inicio a lo que hoy es la “Fundación Santa Ana”, un lugar para estas personas sin recursos económicos, indigentes y abandonados por sus familias en grave estado de vulnerabilidad para ser atendidos con calidez y calidad recibiendo una atención integral a sus necesidades.

De esta manera rescataron a 40 personas adultas mayores evitando que vuelvan a mendigar en las calles de la ciudad en un medio hostil y peligroso, teniendo un lugar para vivir, alimentación, asistencias médicas, sociales y psicológicas, brindadas por el personal profesional y con la capacidad de dar respuesta a las necesidades de la gente que ha sido rescatada en las calles.

3.1.1 Centro Residencial Fundación Santa Ana



Ilustración 64

Título: Entrada principal del Centro Residencial Fundación Santa Ana

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 8 de febrero de 2019

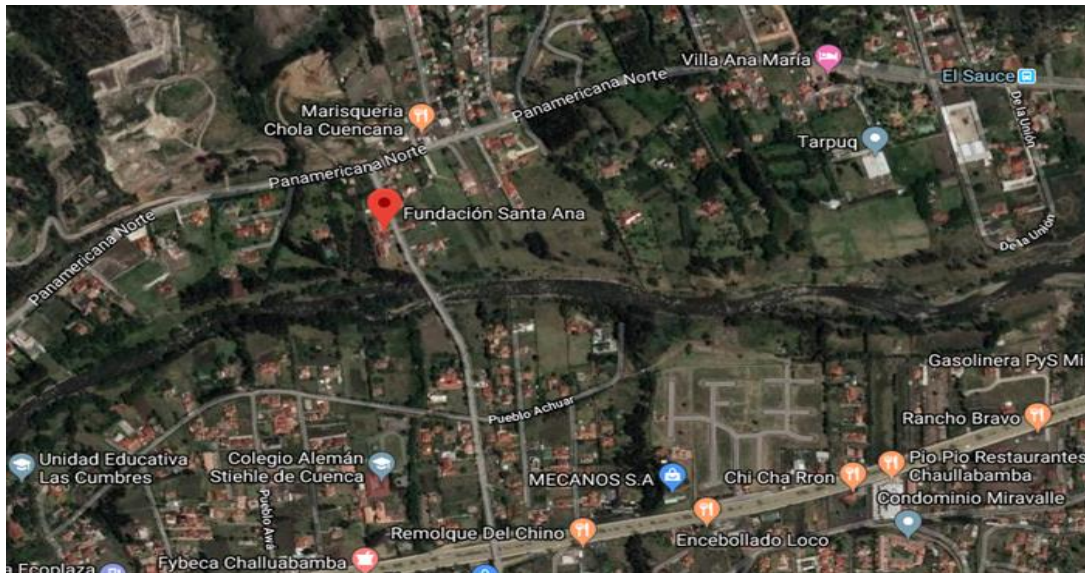


Ilustración 65

Título: Mapa de ubicación del Centro Residencial Fundación Santa Ana

Autor: Googlemaps

Fuente: <https://www.google.es>

Fecha: 29 de marzo de 2019

Actualmente el hogar Santa Ana cuenta con una moderna infraestructura necesaria, adaptada a todos los requerimientos que un centro gerontológico exige para atender a la población adulta mayor; la misma que se encuentra ubicada en la Av. De los Bomberos, Panamericana Norte Km 12.

Cuenta con dos plantas, en la planta baja se ubican, la administración, doce habitaciones, el área social, dos baños, sala de espera, despensas, la cocina, la enfermería, el comedor, la ropería y la lavandería. En la planta alta se dispone de trece dormitorios compartidos, dos baños, el consultorio, sala de uso múltiple, área de fisioterapia y rehabilitación. Para la atención de los ancianos residentes, la Fundación cuenta con el siguiente personal: directora, supervisora de operaciones, contadora, medico, terapeuta ocupacional y recreativa, tres enfermeras gerocultoras, cocineras, personal de lavandería, personal de limpieza y conserje.



3.2 Información general

| | |
|---|---|
| Razón Social: | Fundación Santa Ana de los Ríos de Cuenca |
| Zona: | 6 |
| Distrito: | 1 |
| Provincia: | Azuay |
| Cantón: | Cuenca |
| Parroquia: | Llacao |
| Dirección: | Av. De los Bomberos s/n y Panamericana Norte kilómetro 12 |
| Representante Legal: | Economista Fernando Vásquez |
| Directora/or o Coordinadora/or o representante de la unidad de atención: | Economista Noemy Ulloa |
| Servicio de Atención (ej. AM, PE, PAM): | Gerontológica - PAM |
| Modalidad: | Residencial |
| Capacidad Instalada: | 45 personas Adultas Mayores |
| Cobertura de Atención actual: | 40 Adultos Mayores |



3.2.1 Objetivos

Objetivo General

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las Personas Adultas Mayores a través de una atención integral para mantener una salud biopsicosocial, brindándoles un envejecimiento activo ejerciendo su derecho al buen vivir.

Objetivos Específicos

Mantener y/o manejar las condiciones de salud y nutrición a los 40 adultos mayores de la Fundación Santa Ana, mediante tratamientos médicos más la implementación del menú nutritivo y variado.

- Fortalecer la participación activa con la directiva de las PAM en actividades socio cultural en un 80%.
- Involucrar a la comunidad y a los familiares y/o representantes de las PAM en actividades socio cultural mensualmente.
- Brindar apoyo social terapéutico y espiritual en un 100% a las PAM diariamente.
- Motivar a las PAM en un 80% a tener un envejecimiento activo mediante actividad física diariamente.
- Lograr que se cumpla de la mejor manera, y con profesionalismo las actividades de la vida diaria de las PAM en el 100% en el día a día.

3.2.2 Misión y Visión

Misión

La Fundación Santa Ana de los cuatro Ríos de Cuenca tiene como misión ser una residencia que proporciona un servicio integral, personalizado a las PAM, brindándoles vivienda, buena nutrición, salud física y mental, acompañamiento familiar, juego y recreación, mejorando su calidad de vida.

Visión

La Fundación Santa Ana de los Ríos de Cuenca tiene como visión ocupar la capacidad disponible instalada acogiendo a las PAM desamparado/as y de escasos recursos económicos brindándoles una atención integral con calidad y calidez.



3.2.3 Valores Institucionales de la Fundación

Respeto: Un trato digno, amable y tolerante, además demostramos siempre espíritu de servicio. Igualmente estamos obligados a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Equidad: tenemos un sentimiento de justicia y ponderación en los juicios y actuaciones para adecuar a las soluciones con los mejores resultados para la comunidad teniendo en cuenta la Constitución Política y las leyes de la República del Ecuador.

Participación: garantizamos la democracia y la participación en el cumplimiento de todos los reglamentos de la Institución.

Pluralidad: promovemos la aceptación de las condiciones individuales sin designios de raza, genero, credo, edad y filiación política. También propendemos al cumplimiento de la responsabilidad social con los servicios que ofrecemos a la comunidad.

Solidaridad: asumimos una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y con los compañeros con quienes interactuamos. Esta conducta la observamos con especial atención hacia las personas o grupos sociales menos favorecidos para alcanzar su desarrollo integral.

Creatividad: observamos el trabajo como un instrumento para generar valor por medio de la innovación y la creatividad traduciéndose en resultados sobresalientes para la sociedad. Los servicios de la institución somos parte de las soluciones, usamos responsablemente los recursos para plantear alternativas que permitan superar los obstáculos que surjan en el desempeño de su actividad laboral.

Competitividad: propendemos por el mejoramiento continuo de nuestras habilidades para garantizar efectividad en el desempeño de nuestras funciones.

Transparencia: garantizamos la veracidad en la información proporcionada.

3.2.4 Principios de Convivencia de la Fundación Santa Ana

Tienen como objetivo establecer un referente ético, para guiar las actitudes, prácticas y formas de actuación de los servidores y huéspedes de la Fundación Santa Ana.



- Respetar el elemento más valioso de la institución que es el “ser humano”.
- Escuchar de forma empática y respetuosa las ideas de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos.
- Propender por el cumplimiento de las normas como medio para una convivencia armónica y productiva.
- Promover un ambiente laboral respetuoso y positivo para todos.

3.2.5 Normas de Convivencia de la Fundación Santa Ana

Las normas de convivencia que ofrece la fundación Santa Ana son las siguientes:

- Trabajar juntos, entregando lo mejor de cada uno y fomentando relaciones de trabajo armónicas y productivas, valorando las necesidades del otro y demostrando solidaridad por los compañeros.
- Predicar con el ejemplo, siendo coherentes con lo que se dice y se hace, asumiendo con responsabilidad las consecuencias de nuestros actos con honestidad y transparencia.
- Respetar a los demás por su condición de ser humano, valorando sus conocimientos, potencial y experiencia como miembros del equipo de trabajo.
- Mantener una comunicación abierta, respetuosa y asertiva, aportando al crecimiento personal y profesional de los miembros del equipo de trabajo.
- Ser abierto a las críticas y autocrítica constructiva para convertirla en un aporte satisfactorio y agradable en el desarrollo de nuestro quehacer institucional.
- Respetar la privacidad de las PAM de los compañeros de trabajo, manteniendo siempre las normas de la institución.

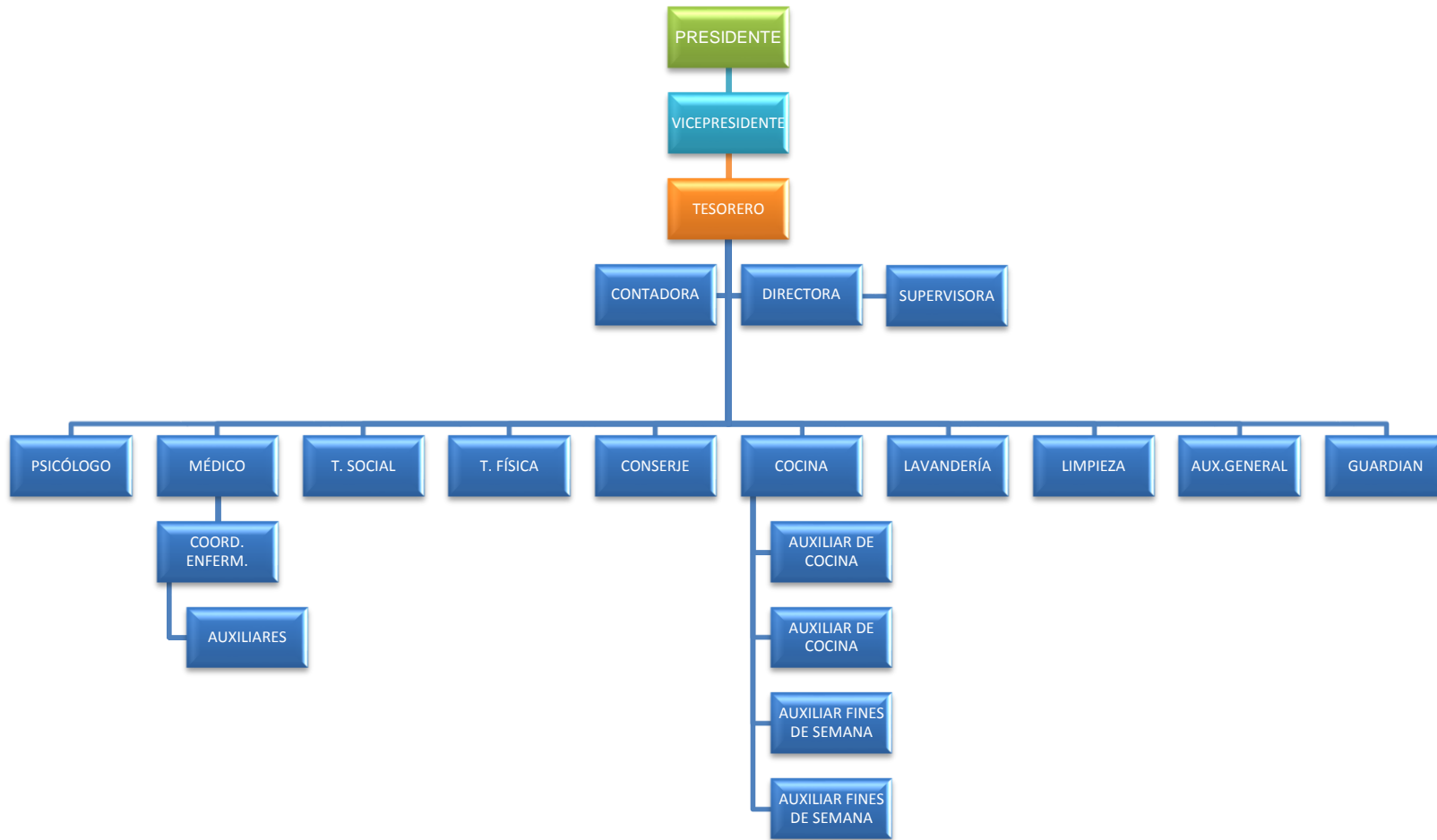


3.2.6 Requisitos para el ingreso a la Fundación Santa Ana

- Cedula de identidad o algún documento personal.
- Ser adulto-a mayor (65 años o más).
- Exámenes generales médicos realizados por el Medico de la Institución o algún Centro de Salud Publico.
- Informe Médico de no presentar enfermedades Infecto-contagiosa.



3.2 Organigrama





3.4 Servicios Ofrecidos

- Consultorio médico
- Consultorio dental
- Áreas de infectología
- Cuatro estaciones de enfermería
- Terapia física
- Terapia recreativa
- Capilla
- Cocina, comedor
- Gran área verde
- Huerto

3.4.1 Programas generales que brinda la institución

- Atención individualizada tanto física, psicológica, social y espiritual a las PAM.
- Alfabetización a Personas Adultas Mayores.
- Capacitaciones mensuales al personal que trabaja en la institución.
- Charlas trimestrales dirigida a los familiares y/o representantes de las Personas Adultas Mayores.
- Actividades lúdicas y recreativas fuera de la institución (se realiza una vez por semana con las PAM independientes).
- Actividades litúrgicas dos veces por mes; lectura y reflexión bíblica cuatro veces al mes.
- Actividad física y mental integrada a la perfección espiritual de las PAM mediante el Yoga.
- Actividad social que involucra a la comunidad, a las PAM y al personal que labora en la institución.
- Contacto con el Ministerio de Salud Pública en campañas de vacunación, desparasitación y revisión médica tanto a las PAM y al personal que labora en la institución.
- Exámenes complementarios al personal que labora en la Institución.



PLAN DE MEJORA DE SERVICIOS EN CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES, CASO: FUNDACIÓN SANTA ANA DE LA CIUDAD DE CUENCA

4.1 Introducción

El plan de mejora tiene como propósito otorgar lineamientos puntuales y precisos en las áreas de servicio del Centro Residencial Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca, dictaminando mejoras en la gestión de los servicios, por medio de conocimientos teóricos para un adecuado funcionamiento y dirección de los departamentos. Se trata de una guía y una herramienta práctica de apoyo para los responsables de la ejecución de las prestaciones, con esto se pretende generar un alto grado de calidad en sus servicios y satisfacción al adulto mayor residente.

Abarca de manera específica cada uno de los procedimientos y procesos para el desarrollo de actividades de las áreas de servicio, así como para las mejoras oportunas se han perfeccionado fichas para cada uno de los procedimientos.

Es importante y necesario un plan de mejoramiento ya que permite contar con un documento que conserve de forma sistemática, diferenciada y planificada las acciones correctivas en los distintos procesos y procedimientos, a fin de garantizar una buena utilización de los recursos y una eficiente prestación del servicio geriátrico.

4.2 Objetivos del Plan de Mejora de Servicios Objetivo

General

Incrementar la calidad en las áreas de: recepción, alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, seguridad, mantenimiento y recreación; contribuyendo así a la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda la Fundación.

Objetivos específicos

- Identificar y plantear estrategias de los procesos de cada área.
- Estandarizar los procedimientos en cada departamento.



4.3 Beneficiarios del Plan de Servicio

El beneficiario principal del plan de mejora de servicios es el Centro Residencial Fundación Santa Ana ya que por medio del presente estudio de investigación se tendrá una herramienta que posibilite que se tomen decisiones para reducir desaciertos o problemas al momento de prestar sus servicios. También el resto de Centros Residenciales de la ciudad, se verán beneficiados ya que se desarrollará un documento que puede ser usado como referencia para la gestión en sus procesos.

4.4 Aplicación del Plan de Mejora de Servicios

A continuación, se presenta la propuesta de los cuadros de procesos y procedimientos para las áreas antes mencionadas, los mismos que especifican los pasos a seguir, que servirán para apoyar y conducir al personal de dichos departamentos al momento de ejecutar sus tareas.

4.4.1 Plan de mejora de servicio de recepción

El área de recepción es el departamento que brinda servicios asociados con la llegada y salida de personas mayores, familiares o interesados, además aquí se realiza la documentación para la admisión e ingreso de nuevos residentes. Según la Guía Operativa del Modelo de Atención y Gestión de los Centros Residenciales del Buen Vivir para el Adulto Mayor del MIES, menciona que tanto el área administrativa como la recepción cumplen la función de recibimiento.



4.4.1 Características físicas de la recepción

| RECEPCION | |
|--|---|
| Objetivo | Disponer de un ambiente acogedor y agradable para causar una buena impresión. |
| Características físicas | |
| <ul style="list-style-type: none">➤ Esta área debe ser ubicada en la primera planta a la entrada del Centro Residencial y enlazada con el departamento de administración y con las demás áreas comunes de los adultos mayores.➤ El espacio de administración y recepción deben disponer de una mesa de despacho y recepción a las personas adultas mayores, que brinden una bienvenida cálida y segura.➤ Acondicionar el espacio con mobiliario, equipamiento y un entorno cómodo para la atención del adulto mayor, tal como:<ul style="list-style-type: none">• Un escritorio• Una silla• Una computadora• Un cuaderno especial para novedades• Un teléfono• Un archivador para guardar documentos• Una estantería con información para los interesados➤ Las puertas principales deben ser amplias y de fácil uso, para el acceso de personas usuarias de silla de ruedas, bastones o andadores.➤ Es importante que se disponga de una sala de espera en esta área para el recibimiento de familiares o interesados; la cual incluye sillas, sofás | |



Unos sillones, asientos como sofás bajos y suaves; colocar revistas, libros o periódico del día para distraer la permanencia a los presentes.

- El área administrativa se une de modo directo con la recepción debido a que los familiares o interesados requieren investigar acerca del lugar o tratar algún asunto personal y no obligatoriamente tienen que hacerlo al entrar al área general, este lugar es utilizado por el contador y el administrador, además cada quien, con su respectivo escritorio y apartados, ofreciendo privacidad al momento que se hallen con usuarios.

Ilustración 66


Título: Características físicas de recepción

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2018)

Fecha: 2 de abril de 2019

4.4.1.2 Perfil del personal del área de recepción-Director/a

| | |
|--|--|
|  | PERFIL DEL PERSONAL DE RECEPCION |
| Cargo | Director/a |
| Departamento | Administración |
| Objetivo | Organizar, gestionar y supervisar las actividades administrativas de manera tal que se pueda concretar el trabajo requerido por un proyecto. |
| Jefe inmediato | Presidente del Centro Residencial |
| Personal a su cargo | Todos los equipos de cada área del Centro Geriátrico y de los Adultos Mayores |
| Requisitos | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Formación <ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en Sociológica, Trabajo social, Psicología social y áreas de administración, área social, gerontológica. | |



Universidad de Cuenca

- Conocimiento de programas informáticos (word, excel, powerpoint, manejo de internet).
- Experiencia mínima de 4 años de trabajo con grupos prioritarios.
- Experiencia de trabajo con personas adultas mayores.
- Sólidos conocimientos en desarrollo y ejecución de proyectos; gestión por procesos y procedimientos de mejora continua.
- Habilidades
 - Liderazgo
 - Pensamiento crítico y resolución de problemas
 - Creatividad e innovación
 - Comunicación asertiva
 - Colaboración y trabajo en equipo
- Actitudes
 - Ser una persona con visión
 - Trato agradable
 - Flexibilidad
 - Compromiso ético
 - Ser carismático.

Funciones

- Administrar el Centro Gerontológico manteniendo los procesos de mejora continua y beneficios en base a su visión y misión.
- Conducir la planificación, organización, dirección, entrenamiento interior y verificación de actividades planteadas en el centro.
- Representar judicial y extra judicialmente al Centro Residencial y asegurar el cumplimiento de las leyes y reglamentos que lo rigen, y ofrecer los informes que le sean requeridos por las autoridades competentes.



Universidad de Cuenca

- Desarrollar objetivos, estrategias y actividades que lleven a una mejora continua de las condiciones laborales, el clima organizacional, la salud ocupacional y el grado de capacitación del personal en todas sus áreas
- Capacitar consecutivamente a los empleados del Centro Residencial en todas sus áreas.
- Dirigir y organizar los distintos procedimientos del Centro Residencial, con el propósito de alcanzar un excelente rendimiento en calidad y servicio.
- Dotar de los requerimientos de material, equipo y medicina esenciales para la operatividad del Centro Gerontológico.
- Proponer actividades o eventos con las familias, la comunidad y centros gerontológicos en su zona de cobertura.
- Convocar y presidir reuniones del personal del Centro Gerontológico cuando el caso lo amerite.
- Brindar una atención personalizada a residentes, personal, familiares o interesados.

Ilustración 67

Título: Perfil personal de recepción-Administrador


Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014)

Fecha: 2 de abril de 2019



4.4.13 Perfil del personal del área de recepción-Trabajador/a Social

| | |
|--|---|
|  | PERFIL DEL PERSONAL DE RECEPCION |
| Cargo | Trabajador/a Social |
| Departamento | Administración |
| Objetivo | Indagar sobre la información remitida del adulto mayor para determinar si la persona quiere ingresar. |
| Jefe inmediato: | Director/a del Centro Residencial |
| Personal a su cargo: | Voluntarios ocasionales |
| Requisitos | |
| <ul style="list-style-type: none">• Formación<ul style="list-style-type: none">• Título de tercer nivel en trabajo social con capacitación en gerontología.• Habilidades<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento en técnicas de intervención socio comunitaria• Conocimiento en Recursos Sociales• Conocimiento en aspectos psicológicos de los adultos mayores• Actitudes<ul style="list-style-type: none">• Ser autoconsciente y sincero• Tener empatía• Ser comunicador• Ser respetuoso• Ser paciente | |
| Funciones | |



Universidad de Cuenca

- Realizar visitas previas al domicilio del adulto mayor antes del ingreso al Centro Residencial.
- Revisar la documentación y verificar si el adulto mayor tiene acceso a la institución.
- Coordinar las acciones y responsabilidades de cada persona que atiende al adulto mayor dentro del Centro Residencial.
- Evaluar el periodo de adaptación durante 90 días del ingreso.
- Llevar informes de participación de las relaciones, participación en actividades, estado de ánimo, adaptación de las normas de convivencia.
- Realizar reuniones con el departamento de administración para analizar la situación en la que se encuentra y concretar métodos a seguir.
- Responsable de la documentación para sacar el certificado de defunción en las oficinas del registro civil, constancia de defunción del INEC.
- Estarse pendiente de la accesibilidad integral del adulto mayor.

Ilustración 68

Título: Perfil personal de recepción-Trabajadora social

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho


Fuente: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014)

Fecha: 2 de abril de 2019



4.1.4 Procesos y procedimientos del área de recepción

Para llevar a cabo las diversas tareas en el área de recepción es imprescindible seguir procesos, así como procedimientos con sus respectivos flujogramas y fichas. El siguiente proceso se detalla a continuación:

| | |
|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO DE INGRESO |
| Objetivo | Orientar a los pacientes y usuarios para la aceptación e ingreso al Centro Residencial |
| Responsable | Director/a del Centro Residencial |
| Descripción de procesos | |
| <ol style="list-style-type: none">1. Mediante una comunicación inicial ya sea telefónica o personal se ofrece una cita al familiar y al adulto mayor para una entrevista de información.2. En esta entrevista se lleva a cabo una valoración médica, psicológica y social para conocer el estado en el que se encuentra el futuro residente.3. Se indica al adulto mayor el funcionamiento del Centro Residencial tal como horarios y servicios internos.4. La trabajadora social realizará una visita domiciliaria en su vivienda actual, para definir la conveniencia de su ingreso.5. Se proporciona un informe final con las valoraciones. <p>Una vez admitido un adulto mayor al centro gerontológico:</p> <ol style="list-style-type: none">6. Recibir y acoger al nuevo residente afectuosa y fraternamente por parte de todos los colaboradores de la residencia. | |



7. Informar al nuevo residente sobre rutinas en el centro, normas de convivencia, derechos y deberes, reglamentos, espacio en donde ese ubicara, presentación del personal y encargados.
8. Preparar a los residentes antiguos para la llegada del adulto mayor nuevo. De preferencia no incorporar el mismo día a más de un residente, esto debe realizarse paulatinamente en el lapso de la semana o mes.
9. Recorrido por las instalaciones y habitación designada.
10. En el transcurso de las primeras semanas es necesario el acompañamiento y orientación de un profesional destinado.
11. Despedida de familiares o representantes, en donde es importante platicar sobre los días de visita.

Ilustración 69

Título: Procedimiento de ingreso

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014)

Fecha: 2 de abril de 2019



4.4.1.5 Flujograma del proceso de ingreso

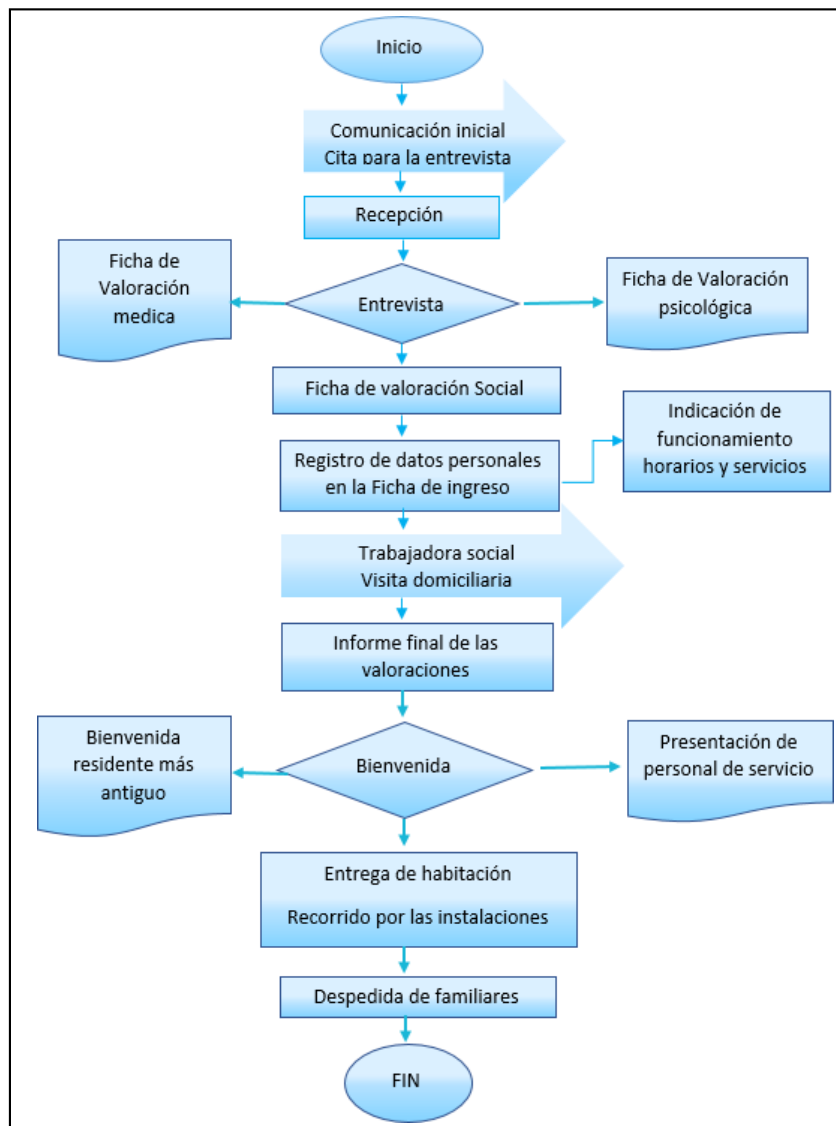


Ilustración 70

Título: Flujograma de proceso de recepción

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 2 de abril de 2019



4.4.1.6 Modelo de ficha de admisión del adulto mayor

| | | | |
|---|------------------------|--|---------------------------------|
|  | | REGISTRO DE ADMISION DEL ADULTO MAYOR | Código: F.S.A. - 001 |
| Personal responsable: | | Fecha: | |
| Con quien vive actualmente: | | | |
| Nombres: | | Trabajos que realizo: | |
| Estado civil: | | Profesión: | |
| Edad: | | Domicilio actual: | |
| Lugar y fecha de nacimiento: | | Fechas importantes: | |
| Nivel de educación | | Ingresos mensuales: | |
| Preferencias | | | |
| Alimentación | Entretenimiento | Vestimenta | Lugares de visita |
| | | | |
| Motivo principal de su ingreso: | | | |
| Recomendaciones por parte del adulto mayor: | | | |
| Persona responsable | | Director/a del Centro Residencial | |
| Nombre..... | | Nombre | |
| Firma..... | | Firma..... | |

Ilustración 71

Título: Ficha de Admisión del Adulto Mayor

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 2 de abril de 2019



4.4.17 Modelo de ficha de valoración médica

| | | |
|--|---|---------------------------------|
|  | FICHA MEDICA | Código: F.S.A. - 002 |
| INFORMACION PERSONAL | | |
| <p> Nombre:..... Fecha de Nacimiento:..... <input type="text"/> Cédula de identidad:..... Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Edad:..... Estado Civil:..... Nombre del familiar o tutor: Teléfono: Dirección:..... </p> | | |
| Antecedentes Personales: <div style="border: 1px solid black; height: 60px;"></div> | | |
| Historial clínico: <div style="border: 1px solid black; height: 70px;"></div> | | |
| Evaluación sentidos: Ojos Nariz Boca Oídos Mamas Manos, piel y uñas | Evaluación Física: Temperatura Frecuencia cardiaca Frecuencia respiratoria Temperatura | |
| Estado Actual de enfermedades: Medicación: | | |
| Médico responsable Nombre..... Firma..... | Director/a del Centro Residencial Nombre..... Firma..... | |

Ilustración 72

Título: Ficha de valoración médica
Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho
Fuente: Propia
Fecha: 2 de abril de 2019



4.4.1.8 Modelo de ficha de valoración psicológica


| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---------------------------------|----------|--|--------------|--|----------------------|--|---------------|--|-----------------------|--|-------------------|--|-----------|--|---|---|
|  | FICHA DE VALORACIÓN PSICOLOGICA | Código: F.S.A. - 003 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Fecha:.....</p> <p>Datos Generales</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 2px;">Nombres:</td><td style="height: 15px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Edad y sexo:</td><td style="height: 15px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Fecha de nacimiento:</td><td style="height: 15px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Estado civil:</td><td style="height: 15px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Grado de instrucción:</td><td style="height: 15px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Ocupación actual:</td><td style="height: 15px;"></td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Religión:</td><td style="height: 15px;"></td></tr> </table> <p style="text-align: center;"><u>Observaciones físicas hacia el paciente durante la evaluación</u></p> <p>Raza:</p> <p>Contextura:</p> <p>Estatura:</p> <p>Color de piel:</p> <p>Expresión facial:</p> <p>Vestimenta:</p> <p>Su andar:</p> <p>Su responder:</p> <p>Lenguaje:</p> <p>Tono de voz:</p> <p>Otros:</p> <p style="text-align: center;"><u>Pruebas psicológicas aplicadas</u></p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin: 10px 0;"></div> <p><u>Diagnostico:</u></p> <p><u>Pronóstico:</u></p> <p><u>Recomendaciones:</u></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> Psicólogo/a responsable Residencial Nombre..... Firma..... </td> <td style="width: 50%; border: none;"> Director/a del Centro Nombre..... Firma..... </td> </tr> </table> | | | Nombres: | | Edad y sexo: | | Fecha de nacimiento: | | Estado civil: | | Grado de instrucción: | | Ocupación actual: | | Religión: | | Psicólogo/a responsable Residencial Nombre..... Firma..... | Director/a del Centro Nombre..... Firma..... |
| Nombres: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Edad y sexo: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha de nacimiento: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado civil: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Grado de instrucción: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ocupación actual: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Religión: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Psicólogo/a responsable Residencial Nombre..... Firma..... | Director/a del Centro Nombre..... Firma..... | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Ilustración 73

Título: Ficha de valoración psicológica


Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 2 de abril de 2009



4.4.1.9 Modelo de ficha de valoración social

| | | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------------|--------------|--------------------------|----------------|---------------|-----------------|----------------------------------|-----------|----------------------------|-------------------|--|
|  | FICHA DE VALORACION PSICOSOCIAL | Código F.S.A -004 | | | | | | | | | | |
| INFORMACION PERSONAL | | | | | | | | | | | | |
| <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">Nombres.....</td> <td style="width: 50%;">Fecha de Nacimiento.....</td> </tr> <tr> <td>Apellidos.....</td> <td>Teléfono.....</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>Sexo: F <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Edad.....</td> <td>M <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Estado Civil.....</td> <td></td> </tr> </table> | | | Nombres..... | Fecha de Nacimiento..... | Apellidos..... | Teléfono..... | Dirección | Sexo: F <input type="checkbox"/> | Edad..... | M <input type="checkbox"/> | Estado Civil..... | |
| Nombres..... | Fecha de Nacimiento..... | | | | | | | | | | | |
| Apellidos..... | Teléfono..... | | | | | | | | | | | |
| Dirección | Sexo: F <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| Edad..... | M <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| Estado Civil..... | | | | | | | | | | | | |
| Situation Familiar y de Convivencia | | | | | | | | | | | | |
| <p>¿Con quién vive?</p> <p>Solo <input type="checkbox"/> Cónyuge/pareja <input type="checkbox"/> Familiares <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/></p> <p>¿Quienes?.....</p> | | | | | | | | | | | | |
| <p>Breve descripción de las relaciones familiares más importantes sea o no convivientes</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | | | | | | | | | | | | |
| Recursos Económicos | | | | | | | | | | | | |
| <p>Recibe pensión: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿Qué tipo de pensión recibe? Especifique.....</p> <p>Jubilación <input type="checkbox"/> No contributiva <input type="checkbox"/></p> <p>Invalidez <input type="checkbox"/> Viudez <input type="checkbox"/></p> <p>Otras <input type="checkbox"/></p> <p>Tiene ingresos económicos <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿De dónde proceden estos ingresos? Especifique.....</p> <p>Rentas <input type="checkbox"/> Ayuda familiar <input type="checkbox"/></p> <p>Institución <input type="checkbox"/> Otras <input type="checkbox"/></p> | | | | | | | | | | | | |
| Red Social de Apoyo | | | | | | | | | | | | |
| <p>Ocupa el tiempo libre en actividades Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cuáles?.....</p> <p>.....</p> <p>¿Ha tenido que dejar alguna actividad en la que ocupa el tiempo libre?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> | | | | | | | | | | | | |



¿Universidad de Cuenca.....

 ¿Dónde?

 Recibe visitas a domicilio Sí No
 ¿De quién es?
 Familiares Amigos Especifique.....
 Vecinos Otros

¿Cuando necesita hablar con alguien tiene con quien? Sí No
 Se siente acompañado Sí No

Pérdidas

¿Ha perdido a su pareja en el último año?
 Sí No

¿Ha perdido a algún familiar y/o amigo cercana o cercana
 Sí No

¿Cuáles?.....

| | |
|--|--|
| Trabajador/a social responsable | Director/a del Centro Residencial |
| Nombre..... | Nombre..... |
| Firma..... | Firma..... |

Ilustración 74
Título: Ficha de valoración psicosocial
Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho
Fuente: Propia
Fecha: 2de abril de 2019



4.4.2 Plan de mejora de servicio de alojamiento

Es importante que, a la hora de acondicionar una habitación para un adulto mayor, se tenga en cuenta ciertos parámetros para su implementación, limpieza y conservación; ya que no solo es el lugar donde una persona duerme o pasa la noche, sino es un espacio en el que se ve forzado a pasar gran parte del día e incluso todo el tiempo.

4.4.2.1 Características físicas de las habitaciones

| HABITACIONES | |
|---|--|
| Objetivo | Brindar instalaciones cómodas con facilidades para el descanso e higiene del adulto mayor. |
| Características físicas | |
| <ul style="list-style-type: none">• Habitaciones individuales o dobles pudiendo ser múltiples hasta 6 personas; y diferenciadas por sexo.• Habitaciones para matrimonios o pareja.• Camas individuales con colchones ajustados a las necesidades del residente.• Timbres de emergencia en la cabecera de la cama de fácil acceso.• Espacio para la circulación de silla de ruedas.• Aire acondicionado o calefacción.• Un armario, un velador, una silla con apoya brazos, mesa individual o compartida.• Iluminación nocturna adecuada. | |
| Servicios higiénicos | |
| <ul style="list-style-type: none">• Ubicados cerca de las habitaciones.• Diferenciados para mujeres y hombres, usuarios y personal.• Puertas suficientemente amplias para el ingreso de sillas de ruedas y ayudas técnicas en general.• Inodoro, lavabo y ducha con agarraderas. | |



Universidad de Cuenca

- Asiento o silla de baño con agarraderas.
- Ducha teléfono.
- Timbre.
- Piso antideslizante.
- Espacio amplio para que el residente se pueda cambiar de ropa.
- Un gabinete para conservar los suministros de primeros auxilios y ropa limpia.

Ilustración 75

Título: Características físicas de las habitaciones

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2018)

Fecha: 2 de abril de 2019

4.4.2.2 Render Arquitectónico-habitación y baño



Ilustración 76

Título: Render habitación

Autor: Pablo Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 7 de mayo de 2019



Ilustración 77


Título: Render cuarto de baño

Autor: Pablo Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 7 de mayo de 2019

4.4.2.3 Perfil del personal del área de alojamiento-Auxiliar de limpieza

| | |
|---|--|
|  | PERFIL PERSONAL AREA DE ALOJAMIENTO |
| Cargo | Auxiliar de Limpieza |
| Departamento | Alojamiento |
| Objetivo | Garantizar una buena higiene y limpieza de las áreas internas y externas del establecimiento |
| Jefe inmediato: | Supervisor/a del Centro Residencial |
| Personal a su cargo: | Auxiliar general |
| Requisitos | |
| <ul style="list-style-type: none">• Formación básica | |



- Debe poseer estudios secundarios obligatorios en cualquier especialidad.
- Experiencia de un año en puestos similares.
- Conocimientos con las normas de bioseguridad e higiene.
- Habilidades
 - Conocimiento de las instalaciones propias del espacio residencial.
 - Conocimiento para resolver cualquier situación de manera efectiva.
 - Alto nivel de compromiso institucional y convicción del servicio al adulto mayor.
 - Métodos de limpieza e higienización.
- Actitudes
 - Amable, atento, cordial en el trato
 - Honestidad
 - Empatía
 - Criterio e iniciativa

Funciones

- Un auxiliar de limpieza por cada 15 adultos/as mayores.
- Encargado/a de la limpieza e higienización de las habitaciones, áreas comunes como baños públicos, pasillos y oficinas.
- Cuidar de la apariencia, aseo, mantenimiento y seguridad del mobiliario, oficinas e instalaciones del Centro Residencial.
- Documentar fichas técnicas de supervisión de habitaciones y baños, así como del control de lencería.
- Desarrollar el aseo en las primeras horas de la mañana, en conjunto con las auxiliares de enfermería y asistentes en gerontología.



Universidad de Cuenca

- Colaborar con la compra y transporte de productos del mercado.
- Cumplir a cabalidad con el reglamento y normas establecidas por el Centro Residencial.

Ilustración 78

Título: Perfil personal de alojamiento- Auxiliar de limpieza

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014)

Fecha: 2 de abril de 2019



4.4.2.4 Normas generales de limpieza-alojamiento

Normas generales de limpieza-alojamiento

Normas para el personal de limpieza

- Utilizar guantes, uniforme y cualquier equipo de seguridad que sea necesario.
- Mantenerse bien presentado en toda ocasión con el uniforme limpio, cabello recogido, uñas cortas.
- Evitar el uso de joyas o bisutería.
- Comer y beber en espacios designados para ello.
- Ser atento y educado con todas las personas del Centro Residencial tal como residentes y colaboradores.
- Trabajar conscientemente, teniendo en cuenta en todo momento la calidad del trabajo encima de cualquier otra contemplación.
- Cumplir rigurosamente con el horario de turno destinado.

Utilización de los productos de limpieza

- Cada Centro Residencial selecciona y escoge los productos más apropiados y los que reducen al máximo la contaminación del medio ambiente.
- No mezclar distintos productos de limpieza.
- Usar siempre los productos de limpieza de acuerdo a las sugerencias y disposiciones del fabricante.



- Universidad de Cuenca
- Mantener correctamente sellados los envases de los productos químicos cuando no se utilizan.
 - Las disoluciones de desinfectantes se usan en todo momento recién preparadas y en agua fría.
 - No transportar productos o ropa de cama que no se vaya a utilizar en ese momento.

Implementos de trabajo

Constantemente el mercado va innovando y proponiendo nuevos utensilios para la limpieza, elaborando modernas herramientas de limpieza que buscan aumentar la productividad, el ahorro de tiempo, la simplificación de labores, y sobre todo la disminución de los costes.

- a) Carro de limpieza:** existen diversos modelos, pero todos ellos poseen características semejantes. Deben ser de plástico para preservar del agua y de los productos químicos con que se labora. Contar con 3 o 4 ruedas de plástico. Disponer de compartimientos para el traslado de artículos y productos de trabajo. El carro debe estar ubicado en un espacio donde posibilite tener acceso inmediato a los materiales, sin embargo, por ningún motivo tiene que bloquear el tránsito. Al finalizar la limpieza, este debe ser entregado limpio y en perfectas condiciones de higiene.



- b) Equipamiento:**
- 1 balde para lavar
 - 1 balde para enjuagar
 - 1 envase con bolsa para residuos
 - 1 escoba plástica mango aluminio
 - 1 mopa mango aluminio para piso
 - 1 escobilla



Universidad de Cuenca
1 recogedor de basura
1 sopapa de goma

- c) Suministros:** 1 par de guantes de goma
2 bayetas de piso
1 bayeta de rejilla
1 esponja verde
1 lampazo con mango para vidrio
Bolsas de basura: negra, azul y roja
Cloro (hipoclorito de sodio)
Detergente neutro o ligeramente alcalino
Detergente ácido
Desinfectante

d) Carro para transportar la ropa



Además, según las necesidades se puede disponer de otras herramientas que sean necesarias para poder llevar a cabo los trabajos de manera oportuna.

Ilustración 79

Título: Normas generales de limpieza-alojamiento

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Rodríguez, 2004)

Fecha: 2 de abril de 2019




4.4.2.5 Procesos y procedimientos del área de alojamiento

Para desarrollar las diferentes actividades en el área de alojamiento es preciso apoyarse en procesos y procedimientos con sus correspondientes flujogramas y fichas, los procesos a seguir son los siguientes:

- Proceso de limpieza de habitaciones
- Proceso de limpieza de la ropa de cama
- Proceso de limpieza de servicios higiénicos

4.4.2.5.1 Proceso de limpieza de habitaciones

| | |
|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES |
| Objetivo: | Mantener las habitaciones limpias y ordenadas. |
| Responsable | Auxiliar de limpieza de cada turno |
| Descripción de procesos | |
| <ol style="list-style-type: none">1. Desenchufar el aire acondicionado o la calefacción.2. Revisar las luces por si estuvieran dañadas.3. Vaciar las papeleras4. Abrir las ventanas para ventilar durante 20 minutos.5. Retirar residuos de comida y materiales si lo hubiera6. Tender la cama7. Limpiar el mobiliario con bayetas húmedas con un producto apropiado, en tal caso si se halla con rastros de fluidos corporales, se debe llevar a cabo | |



Una limpieza de aseo se realiza con una bayeta humedecida con desinfectante, y luego se efectuará una limpieza normal.

8. Barrer el piso en húmedo.
9. Frotar el suelo utilizando desinfectante, comenzando desde la parte que está más lejos hasta la puerta de salida del dormitorio.
10. Una vez seco el piso se procede a cerrar las ventanas y correr las cortinas.
11. Registrar la información en la ficha de supervisión de habitaciones y en la ficha de control de lencería de habitaciones

Ilustración 80

Título: Procedimiento de limpieza de habitaciones

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: (Ramos, Ramirez, & Gúrpide, 2014)

Fecha: 8 de abril de 2019

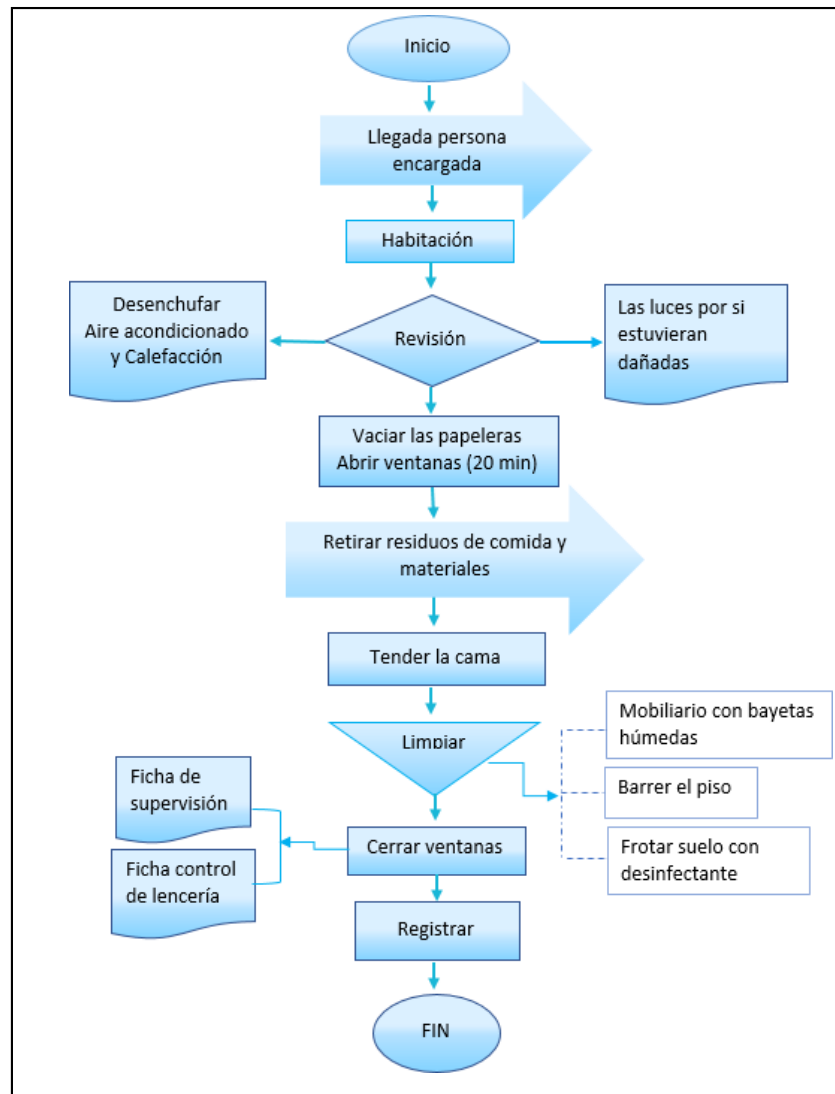


Ilustración 81

Título: Flujograma de proceso de limpieza de habitaciones

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 8 de abril de 2019



4.2.5.1.2 Modelo de ficha de supervisión de habitaciones

|  | | FICHA DE SUPERVISION DE HABITACIONES | | | | | | Código: F.S.A.- 005 |
|---|------------------|---|------|--|---------|---------|---------|--------------------------------------|
| FECHA: | | | | PISO: A B | | | | |
| N° de Habitación | N° de residentes | ESTADO | | | | | | OBSERVACIONES |
| | | L: Limpia S: Sucia | | | | | | |
| | | BAÑO | CAMA | CLOSET | VELADOR | VENTANA | PUERTAS | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Auxiliar de limpieza: Firma: | | | | Supervisor/a del Centro Residencial: Firma: | | | | |

Ilustración 82

Título: Ficha de supervisión de habitaciones


Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 8 de abril de 2019



4.4.2.5.2 Proceso de limpieza de la ropa de cama

| | |
|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE LA ROPA DE CAMA |
| Objetivo | Conservar en buen estado la ropa de cama. |
| Responsable | Auxiliar de limpieza de cada turno |
| Descripción del proceso | |
| <p>Se entiende como ropa de cama: protector reutilizable de colchón Sabana bajera Sabana encimera Funda de almohada Almohada Manta Colcha</p> <p>De estas, algunas se tienen que cambiar a diario y otras rotativamente.</p> <p>Método para retirar la ropa usada de la cama</p> <ol style="list-style-type: none">1. Colocarse guantes, en el caso de que vaya a tener contacto con descamaciones, fluidos corporales, mucosas, etc.2. Poner la ropa limpia de cama encima de un mueble, colocando en el sentido opuesto al de su uso.3. Retirar la ropa sucia de cama, el camisón o bata, calcetines, así como también el material desechable del residente (empapadores, compresas, pañales, etc.) acomodándolos de forma directa en el carro para llevar a la lavandería.4. Proceder con el tendido de la cama.5. Registrar la información en la ficha de control de lencería de | |



Advertencias

- Nunca airear ni las sábanas ni las colchas.
- No colocar la ropa sucia de cama sobre ningún mueble, silla, ni mucho menos en el suelo.

Ilustración 83

Título: Procedimiento de limpieza de la ropa de cama

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Ramos, Ramirez, & Gúrpide, 2014)

Fecha: 8 de abril de 2019



4.4.2.5.2.1 Flujograma de proceso de limpieza de ropa de cama

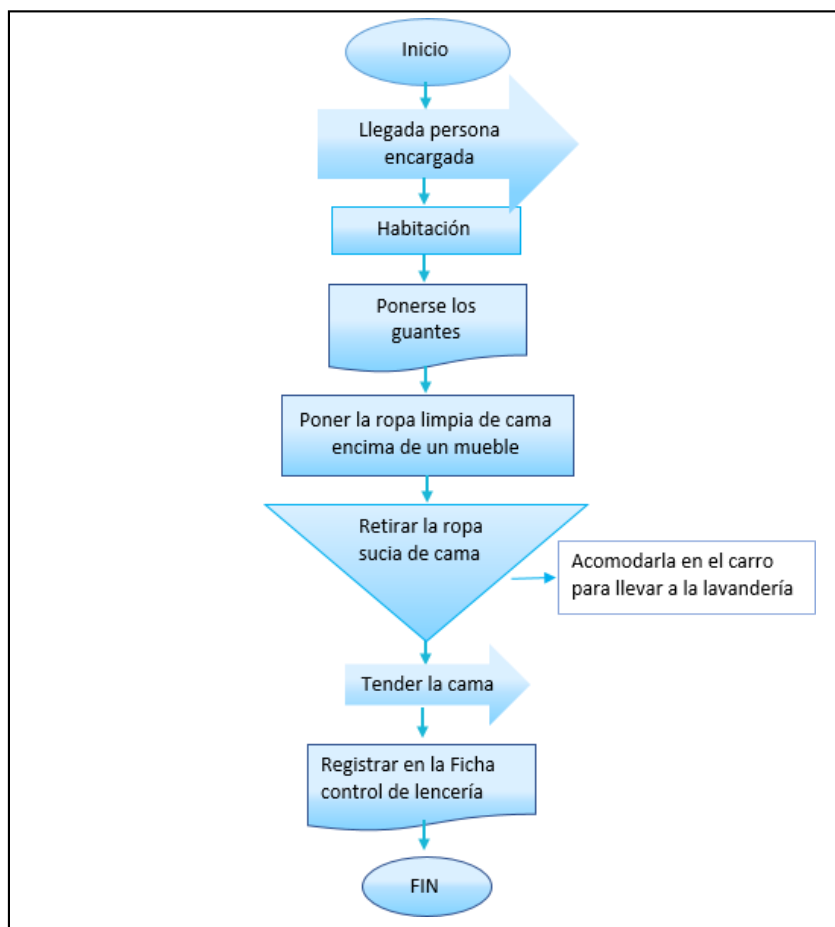


Ilustración 84

Título: Flujograma de proceso de limpieza de ropa de cama

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 8 de abril de 2019



4.4.2.5.2 Modelo de ficha de control de lencería de habitaciones

|  | | FICHA DE CONTROL DE LENCERÍA DE HABITACIONES | | Código: F.S.A.- 006 |
|---|----------|---|--------------|--------------------------------|
| Fecha: | | N° habitación: | Piso: | |
| Artículos | Cantidad | Estado | | Observaciones |
| | | Buen Estado | Mal Estado | |
| Protector de colchón | | | | |
| Sabana bajera | | | | |
| Sabana encimera | | | | |
| Fundas de almohada | | | | |
| Almohada | | | | |
| Manta | | | | |
| Colcha | | | | |
| Toallas | | | | |
| Auxiliar de limpieza Firma..... | | Auxiliar de lavandería Firma..... | | |

Ilustración 85

Título: Ficha de control de lencería de habitaciones


Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de abril de 2019



4.4.2.5.3 Proceso de limpieza de servicios higiénicos

| | |
|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE SERVICIOS HIGIENICOS |
| Objetivo: | Cuidar y mantener limpio el cuarto de baño. |
| Responsable: | Auxiliar de limpieza de cada turno |
| Descripción de procesos | |
| <ol style="list-style-type: none">1. Verificar el correcto funcionamiento de cisternas y grifería.2. Vaciar los recipientes de basura y colocar una bolsa nueva de plástico.3. Reponer rollo de papel y jabón.4. Hacer correr el agua en los sanitarios.5. Empezar con la limpieza de azulejos, desde la parte de arriba hacia abajo; usando un detergente neutro o levemente alcalino, así como un detergente acido en caso de que hubiese suciedad mineral.6. Seguidamente, fregar y secar con esponja o bayeta el espejo, lavabo, grifería y bañera.7. Luego rociar con disolución de detergente neutro o desinfectante por medio de pulverización el inodoro por dentro y por fuera, dejándolo unos minutos para que el producto actúe.8. Cepillar el interior del sanitario con una escobilla.9. Limpiar por dentro y por fuera y secar. | |



10. Por último, lavar el suelo con detergente neutro o desinfectante, utilizando una mopa. Cerciorarse que no se olvida de la reposición de nada.

11. Salir, cerrar la puerta y retirar el carro de limpieza.

12. Llenar la ficha de revisión de baños

Nota: es importante que la limpieza se realice empezando desde las superficies con menos suciedad, dicho de otro modo, desinfectar de lo menos sucio a lo más sucio para que se evite una contaminación.

Ilustración 86

Título: Procedimiento de limpieza de servicios higiénicos

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Rodriguez, 2004)

Fecha: 8 de abril de 2019

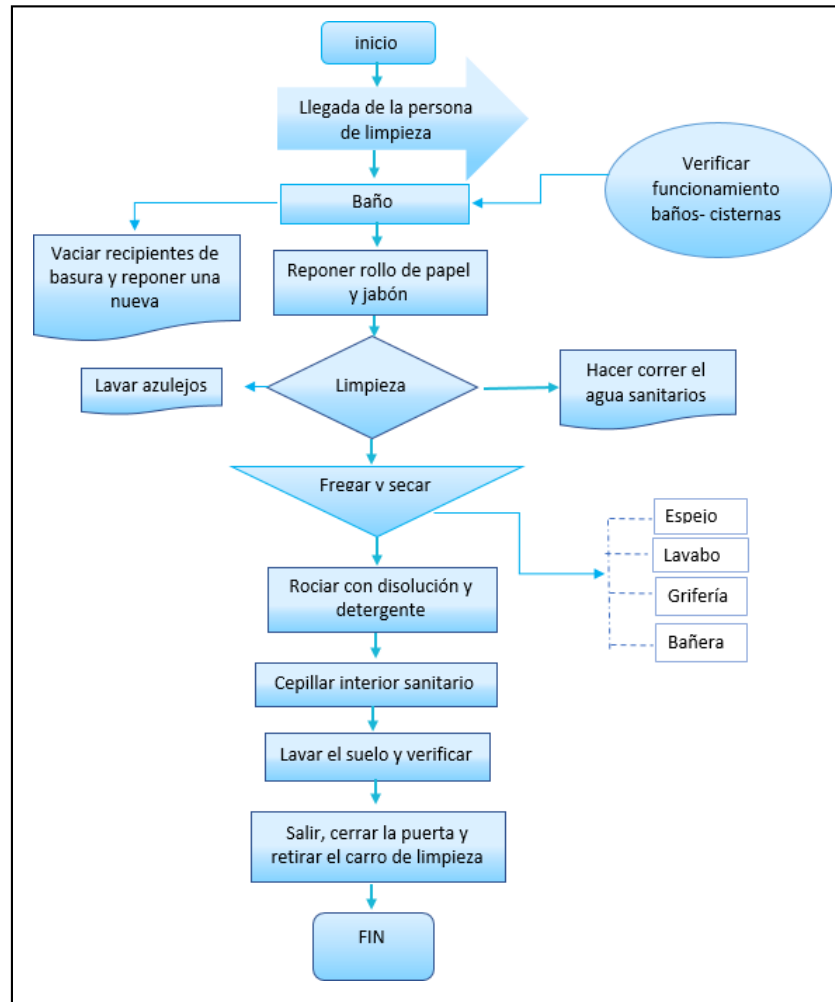


Ilustración 87

Título: Flujograma de proceso de limpieza de servicios higiénicos

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 8 de abril de 2019



4.4.2.5.3.2 Modelo de ficha de revisión de baños

| | | | | |
|---|-------------|-------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | | FICHA SUPERVISIÓN DE BAÑOS | | Código: F.S.A.- 007 |
| N° habitación | | | Fecha: | |
| Artículos | Condiciones | | Observaciones: | |
| | Buenas | Malas | | |
| Inodoro | | | | |
| Lavabo | | | | |
| Grifería | | | | |
| Ducha teléfono | | | | |
| Espejos | | | | |
| Productos de higiene personal | | | | |
| Focos | | | | |
| Timbres | | | | |
| Agarraderas | | | | |
| Auxiliar de limpieza | | Supervisor/a del Centro Residencial | | |
| Firma..... | | Firma:..... | | |

Ilustración 88

Título: Ficha supervisión de baños

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de abril de 2019

4.4.3 Plan de mejora de servicio de Alimentos y Bebidas

Este servicio es uno de los más valorados y apreciados por los adultos mayores de los centros socio sanitarios, puesto que mantienen ciertas necesidades nutricionales especiales y que, generalmente, padecen dificultades de masticación o deglución propios de la edad. Una alimentación sana y balanceada mejora la calidad de vida de los residentes, por otra parte, se considera uno de los momentos más anhelados del día, donde las personas mayores disfrutan y socializan. Por lo tanto, en este servicio se debe introducir actividades dirigidas a la mejora de la salud y prevención de enfermedades por medio de normas de alimentación e higiene.

Es importante tener en cuenta que la ingesta de alimentos para los residentes es 5 veces al día distribuida de la siguiente manera: desayuno, refrigerio de la mañana, almuerzo, refrigerio de la tarde



y merienda. Teniendo en cuenta que debe haber 2 horas de descanso entre comidas y a la vez respetando que la hora de la última comida es máximo a las 19H00.

La responsabilidad de este servicio recae sobre el/la director/a, nutricionista y cocineros/as.

4.4.3.1 Características físicas de la cocina y comedor

| COCINA Y COMEDOR | |
|--|--|
| Objetivo | Disponer de utensilios y materiales necesarios para la realización y servicio de alimentación. |
| Características físicas | |
| <ul style="list-style-type: none">➤ Las áreas de cocina y comedor deben ser distinguidas y de preferencia apartadas de los dormitorios y sala de descanso.➤ Mobiliario y equipamiento del comedor:<ul style="list-style-type: none">• Mesas con bordes redondeados• Sillas estables con apoya brazos➤ Equipada con: electrodomésticos, menaje, vajilla, utensilios y materiales indispensables en buen estado.➤ Estar situada en una zona que garantice la conservación y el almacenamiento en buen estado de los alimentos perecibles y no perecibles.➤ No cruzarse con el área de desechos.➤ Cumplir con las normas y estándares establecidos por la Secretaria de Riesgos y el Cuerpo de Bomberos.➤ Espacios iluminados, ventilados, confortables y adecuados. | |



Universidad de Cuenca

➤ Piso antideslizante.

- Paredes lisas, de color claro y de fácil limpieza.
- Contar con mobiliario y equipamiento que posibilite la dotación de alimentos a los residentes.
- Disponer de estanterías de metal o madera, alacenas para provisiones, recipientes con tapa, refrigeradora y congeladora.
- Ubicar los tanques de gas fuera de la cocina.
- Documentar e implementar un manual de buenas prácticas en higiene y alimentación para los procesos de: compra, transporte, recepción, almacenamiento, preparación y entrega de alimentos.
- Es importante emplear en la cocina el acero inoxidable, debido a que es un componente estrella por excelencia, su robustez y calidad garantizan la vida de los distintos materiales de trabajo por muchos años.
- Baños para el personal de cocina.

Ilustración 89

Título: Características físicas de la cocina y el comedor

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2018)

Fecha: 9 de abril de 2019



4.4.3.2 Render Arp. Electrónico-cocina



Ilustración 90


Título: Render cocina

Autor: Pablo Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 7 de mayo de 2019

4.4.3.3 Perfil del personal del área de alimentos y bebidas-Cocinero/a

| | |
|---|--|
|  | PERFIL PERSONAL AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS |
| Cargo | Cocinero/a |
| Departamento | Alimentos y Bebidas |
| Objetivo | Proporcionar una alimentación acorde a las necesidades de los residentes |
| Jefe inmediato: | Supervisor/a del Centro Residencial |
| Personal a su cargo: | Auxiliar de cocina |
| Requisitos | |



Universidad de Cuenca

Formación

- Debe poseer título de bachiller.
- Instrucciones de gastronomía y hotelería.
- Experiencia en la aplicación de normas de bioseguridad e higiene.
- Habilidades
 - Poseer cultura general gastronómica.
 - Preparación de alimentos variados.
 - Elaboración de planes de alimentación adecuados para un estilo de vida saludable del adulto mayor.
- Actitudes
 - Rapidez
 - Responsabilidad
 - Iniciativa
 - Creatividad

Funciones

- Por cada 15 personas adultas mayores 1 cocinero.
- Organizar y dirigir el trabajo de los auxiliares en la preparación de alimentos.
- Controlar y supervisar diariamente la conservación de los alimentos.
- Elaborar menús, de acuerdo con las determinaciones del o la nutricionista.
- Elaborar y controlar el presupuesto de alimentos y bebidas.
- Cumplir con las buenas prácticas de manufactura de alimentos.
- Supervisar el mantenimiento de las instalaciones y uso adecuado de equipos de cocina e higiene alimentaria.



Responsable del tratamiento de los residuos y desechos.

Ilustración 91


Título: Perfil personal de alimentos y bebidas-Cocinero

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (INEN , 2015)

Fecha: 9 de abril de 2019

4.4.3.4 Perfil del personal del área de alimentos y bebidas-Auxiliar de cocina

| | |
|---|--|
|  | <p>PERFIL PERSONAL AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</p> |
| <p>Cargo</p> | <p>Auxiliar de cocina</p> |
| <p>Departamento</p> | <p>Alimentos y Bebidas</p> |
| <p>Objetivo</p> | <p>Apoyar al profesional de cocina para garantizar un buen servicio de alimentación.</p> |
| <p>Jefe inmediato:</p> | <p>Cocinero/a</p> |
| <p>Personal a su cargo:</p> | |
| <p>Requisitos</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Formación <ul style="list-style-type: none"> • Educación básica (aprobada) y una experiencia de 1 año a nivel operativo. • Educación básica (no concluida) y a una experiencia de 2 años a nivel operativo. • Habilidades <ul style="list-style-type: none"> • Captar instrucciones orales y escritas. • Trabajar bajo presión • Crear relaciones interpersonales • Actitudes <ul style="list-style-type: none"> • Pulcritud | |



Universidad de Cuenca

- Responsabilidad
 - Trabajo en quipo
 - Minuciosidad

Funciones

- Conservar la limpieza de la cocina y los utensilios.
- Verificar la materia prima indispensable para la elaboración de platos.
- Ayudar en la preparación de alimentos al cocinero/a.
- Aplicar una higiene alimentaria a todos los alimentos antes de su preparación.
- Organizar los implementos y utensilios de cocina en los estantes, luego del lavado, secado y esterilizado.
- Proceder con el montaje y servicio en el comedor.
- Recoger y eliminar los desperdicios de la cocina y comedor.

Ilustración 92

Título: Perfil personal de alimentos y bebidas-Auxiliar de cocina


Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (INEN , 2015)

Fecha: 9 de abril de 2019



4.4.3.5 Perfil del personal del área de alimentos y bebidas-Nutricionista

| | |
|---|---|
|  | PERFIL PERSONAL AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS |
| Cargo | Nutricionista |
| Departamento | Alimentos y bebidas |
| Objetivo | Mantener un alto grado de salud a través de una alimentación e hidratación adecuada a las necesidades del adulto mayor. |
| Jefe inmediato: | Director/a del Centro Residencial |
| Personal a su cargo: | |
| Requisitos | |
| <ul style="list-style-type: none">• Formación<ul style="list-style-type: none">• Estudios superiores de tercer nivel con título de Dietista-Nutricionista.• Formación básica para formular hipótesis para la resolución de problemas mediante métodos científicos en materia sanitaria y nutricional.• Instrucción de microbiología, parasitología y toxicología de los alimentos.• Habilidades<ul style="list-style-type: none">• Conocimientos de la alimentación, dietética, estilos de vida y aspectos sanitarios y socioculturales.• Diseño, desarrollo y aplicación de menús y planes alimenticios nutricionales, endémicos y originales. | |



- Universidad de Cuenca
- Instrucción de estrategias y programas de servicios de alimentación para el adulto mayor.
 - Actitudes
 - Pulcritud
 - Liderazgo
 - Innovación
 - Trabajo en equipo

Funciones

- Interpretar y operar tanto las bases de datos como las tablas de composición de alimentos.
- Identificar las bases de una alimentación saludable (suficiente, equilibrada, variada y adaptada).
- Describir y argumentar las desigualdades culturales y sociales que pueden incidir en los hábitos de la alimentación de los adultos mayores.
- Planificar, implantar y evaluar dietas terapéuticas para los pacientes.
- Analizar y evaluar los riesgos alimentarios de los residentes.
- Diseñar y ejecutar programas de educación alimentaria y nutricional para los adultos mayores para resaltar los beneficios de una alimentación e hidratación adecuada para para su rendimiento.
- Proporcionar la formación higiénico-sanitaria y dietético-nutricional adecuada al personal.
- Elaborar informes e integrar registros relativos a la intervención profesional hacia los residentes.

Ilustración 93

Título: Perfil personal de Alimentos y Bebidas-Nutricionista

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014)

Fecha: 9de abril de 2019



4.4.3.6 Normas generales de limpieza-cocina

Normas generales de limpieza-cocina

Higiene personal

- ❖ El personal debe conservar el uniforme completo, limpio, planchado y en perfectas condiciones.
- ❖ Lavarse las manos siempre previo ingreso al área de cocina y cada vez que la ocasión lo amerite.
- ❖ Mantener las uñas cortas, cuidadas y sin esmalte.
- ❖ Cabello recogido (mujeres).
- ❖ Usar obligatoriamente una malla y gorra.
- ❖ Utilizar zapatos antideslizantes.
- ❖ Evitar el uso de joyas, anillos, cadenas, reloj y otros objetos personales.
- ❖ Se limita el uso de perfumes, colonias, desodorantes demasiado fuertes.
- ❖ No fumar, comer o masticar chicle en el lugar de trabajo.
- ❖ Se restringe el uso del teléfono celular en el puesto de trabajo.
- ❖ Cubrir y proteger las heridas o quemaduras.

Herramientas y materiales de limpieza

- ✓ Emplear detergentes y desinfectantes autorizados



Universidad de Cuenca
Se recomienda detergente con propiedades bactericidas para el lavado

de utensilios.

- ✓ Al momento de realizar la operación de limpieza no hacerlo al mismo tiempo con la manipulación de alimentos.
- ✓ Los detergentes, desinfectantes o plaguicidas, deben etiquetarse con un rotulo que se informe sobre toxicidad y uso.
- ✓ Las herramientas y material de limpieza se guardan en un espacio alejado de la zona de manipulación de alimentos.
- ✓ Reemplazar los materiales de limpieza cuando sea necesario.
- ✓ La frecuencia del aseo será diaria y las veces que sean necesarias.

Limpieza de cocina y comedor

- ✓ Se elimina todos los restos de comida con agua caliente y una disolución de cloro con una bayeta.
- ✓ Los utensilios de cortar carne se deben restregar bien, fregar con sal y con detergente o una solución de cloro.
- ✓ Lavar el piso con la ayuda de agua caliente y una infusión de detergente con lejía.

Ilustración 94

Título: Normas generales de limpieza-cocina

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho


Fuente: (Guía Prácticas Higiénicas)

Fecha: 9 de abril de 2019



4.4.3.7 Procesos y Procedimientos del área de Alimentos y Bebidas

Para la preparación de alimentos en el área de la cocina es conveniente basarse en procesos y procedimientos con sus respectivas fichas o flujogramas. A continuación, se detalla los peligros que puede ocurrir en los diferentes procesos, del mismo modo poder controlar y prevenir posibles errores.

| | |
|---|---|
|  | PROCESO DE ELABORACION DE ALIMENTOS |
| Objetivo | Garantizar y optimizar los procesos de producción de alimentos. |
| Responsable | Cocinero/a y auxiliar de cocina |
| Descripción del procedimiento | |
| 1. Recepción de los alimentos y materias primas Se debe asegurar de que los productos ingresen en excelentes condiciones y reúnan todas las garantías. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none">• Carnes: selladas, presentar un aspecto fresco, sin golpes o coloraciones anormales• Pescado: tener un aspecto vivo, consistencia firme, agallas de color rojo vivo y sin golpes o mal olor.• Huevos: cascara íntegra, sin deformaciones y etiquetados• Frutas y verduras: limpias, libres de parásitos y sin enmohecimiento o podredumbre• Latas: sin hundimientos, soldadura defectuosa o perforadas.• Productos congelados: no mostrar señales de descongelación En general verificar: | |



Universidad de Cuenca

Las condiciones de los productos

- La temperatura y las condiciones higiénicas del transporte y el producto.
- Etiquetas y envases (procedencia, fecha de elaboración, caducidad, condiciones de conservación, etc.)
- Empaquetados y envases intactos y limpios

2. Almacenamiento de Materias primas

Almacenamiento en Seco: en esta área se almacena productos no perecederos cuya vida útil es prolongada.

- Mantener la zona de almacenaje fresca, seca y bien ventilada.
- Guardar los productos ordenadamente en las estanterías, evitando el contacto con el piso, de forma que permita la limpieza, inspección y fumigación.
- Guardar los productos ordenadamente en las estanterías, evitando el contacto con el piso, de forma que permita la limpieza, inspección y fumigación.
- Supervisar los alimentos almacenados y emplear el sistema PEPS (primero en entrar, primero en salir) para que los alimentos más antiguos se utilicen primero.
- Separar los productos apropiadamente según su variedad.
- Conservar siempre este espacio ordenado, limpio y libre de plagas.
- Se debe llevar un registro de ingresos y salidas de los productos

Almacenamiento Refrigerado:

- Las temperaturas óptimas de refrigeración se hallan incluidas entre +1°C y +5°C.
- Regularmente, realizar controles de la temperatura del equipo frigorífico y de los productos.



- No sobrecargar los refrigeradores porque impiden la limpieza y circulación del aire frío.
- No guardar alimentos calientes ya que esto aumenta la temperatura interna del refrigerador, lo que provoca el crecimiento bacteriano.
- Supervisar, rotular y fechar los productos que se almacenan.
- Evitar abrir las puertas del frigorífico innecesariamente y cerrarlas cuanto antes, debido a que la temperatura interna se eleva lo que promueve el crecimiento bacteriano, la alteración del alimento y la contaminación.
- Es importante conservar el siguiente orden de los alimentos en las cámaras de refrigeración:
 - parte superior: productos lácteos
 - centro: alimentos cocinados
 - parte inferior: carnes y pescados crudos

Almacenamiento en Congelación:

- Controlar la temperatura correcta que garantice que los alimentos se mantengan congelados.
- La temperatura ideal de congelación es entre 0°C a -18°C.
- No recargar los congeladores.
- Disponer los productos nuevos detrás o debajo de los más antiguos para salvaguardar una correcta rotación de stock.
- Los alimentos congelados tienen una vida útil, por esta razón se debe supervisar frecuentemente.
- Una vez admitidos los productos congelados se sitúan de inmediato en el congelador.
- Mantener el interior del congelador limpio y lavar periódicamente su superficie.



3. Preparación

- Constantemente lavarse las manos con agua tibia al menos 20 segundos, antes y después de manipular los alimentos.
- Mantener los alimentos de procedencia animal separados de otros productos, de preferencia mantenerlos en bowls.
- En seguida de cortar las carnes crudas, lave las tablas de cortar y utensilios con jabón y agua caliente.
- Lavar y desinfectar las superficies y materiales usados en la preparación.

4. Cocción

- En esta zona se da la modificación de los alimentos a través de diferentes técnicas de cocción.
- Se debe llevar a cabo de modo que conserve al máximo su valor nutritivo.
- Los ingredientes que vayan a ser utilizados directamente desde su envase, se debe verificar visualmente la carencia de cuerpos extraños como: huesos, piedras, insectos, etc.
- La carne debe estar perfectamente cocida en su interior, la certeza de que los gérmenes se eliminan solamente se logra cuando el color de la carne ha pasado de rosa a gris.
- Los aceites de la fritura, no deben superar la temperatura máxima de 108°C; y deben cambiarse con frecuencia.

5. Conservación y mantenimiento

- No conviene conservar las comidas calientes más de 3 horas por la pérdida del valor nutritivo que contienen.
- De ningún modo los alimentos preparados estarán más de 30 minutos a temperatura ambiente después de su cocción.



- La comida preparada que no se va a consumir en seguida se debe mantener refrigerada o congelada.
- Tapar los alimentos para evadir la contaminación o la infesta por el ambiente.
- Utilizar tapas o láminas de plástico transparente para envolver el producto o recipiente.
- Las preparaciones recalentadas se deben ingerir lo antes posible, las mismas no puede volverse a congelar o refrigerar.

6. Emplatado y Servicio

- Emplatado las comidas en la respectiva vajilla y servir las en seguida.
- Las comidas se colocan en bandejas para facilitar el traslado al comedor de los residentes.
- Las bandejas se limpiarán y desinfectarán después de cada uso.
- Utilizar materiales de servicio limpios, lavándolos y desinfectándolos, continuamente que las circunstancias lo requieran.
- Limpiar y desinfectar el área de las mesas después de servir y recoger la vajilla.
- En esta fase, al ser la última del proceso antes de la ingesta de los alimentos por parte del adulto mayor, es importante a ser hincapié en los hábitos higiénicos del manipulador que debe conservar en todo momento, anteriormente ya citados.

Ilustración 95

Título: Procedimiento de elaboración de alimentos

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Guía Prácticas Higiénicas)

Fecha: 9 de abril de 2019



4.4.3.8 Flujo de proceso de alimentación

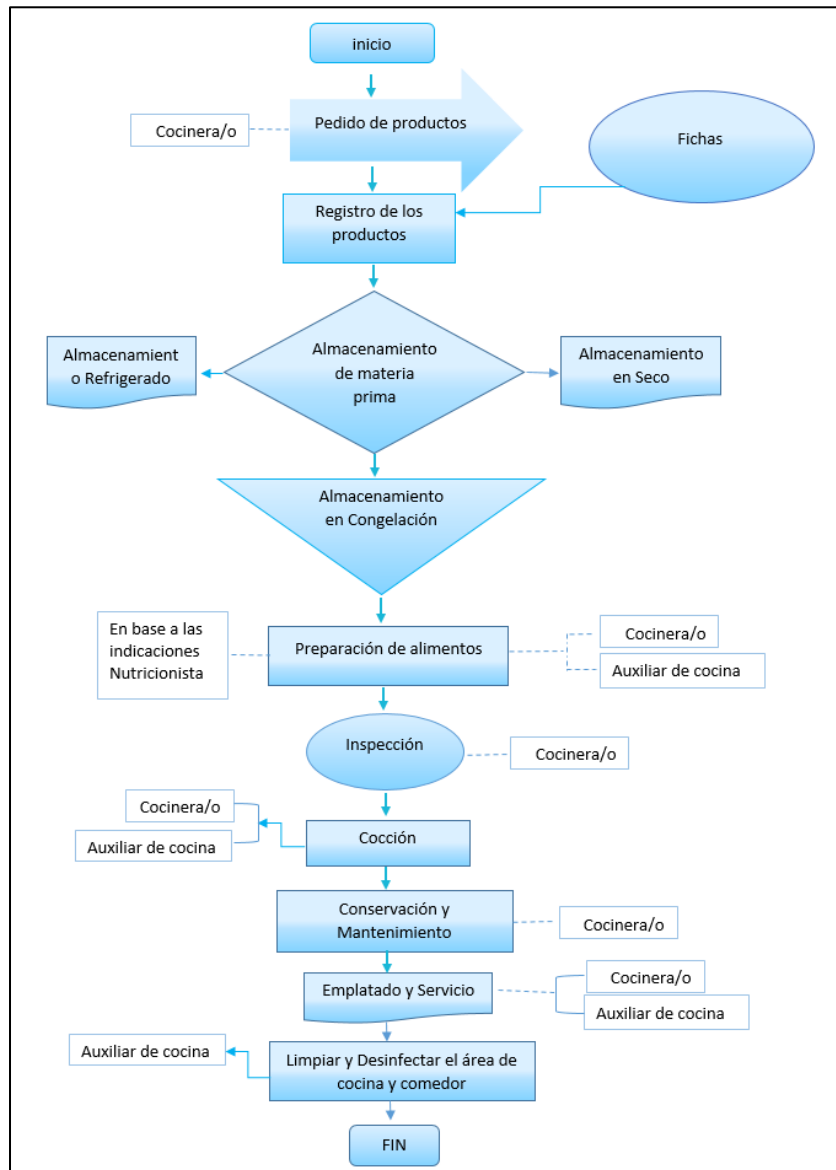


Ilustración 96

Título: Flujo de proceso de alimentación

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 9 de abril de 2019



4.4.3.9 Modelo de ficha de registro de ingreso de productos


|  | | FICHA RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA | | | Código: F.S.A.- 008 | |
|---|---|---|--|-----------------------------------|------------------------------------|--|
| Fecha de entrada | | | | | | |
| Proveedor | | | | | | |
| Productos | Medidas Preventivas | Si | No | Almacén y cámaras de conservación | Devolución al proveedor | |
| Carnes | Sellados | | | | | |
| | Aspecto jugoso | | | | | |
| | Sin coloraciones anormales | | | | | |
| | Olores desagradables | | | | | |
| Pescados | Consistencia firme | | | | | |
| | Agallas rojas | | | | | |
| | Ojos brillantes | | | | | |
| | Cubierto de hielo | | | | | |
| | Sin mal olor | | | | | |
| Frutas y verduras | Limpias | | | | | |
| | Libres de paracitos | | | | | |
| | Sin podredumbre | | | | | |
| Huevos | Cascara integra | | | | | |
| | Sin deformaciones y etiquetado | | | | | |
| Congelados | Sin señales de descongelación | | | | | |
| | Exceso de escarcha | | | | | |
| Latas | Sin hundimientos | | | | | |
| | Sin soldadura defectuosa o perforaciones | | | | | |
| Transporte | Buenas condiciones higiénicas | | | | | |
| | Ausencia de productos en el suelo | | | | | |
| | Vehículo adecuado para la mercadería | | | | | |
| | Distribución y colocación correcta de los alimentos | | | | | |
| Observaciones: | | | | | | |
| Cocinero/a responsable Firma..... | | | Supervisor/a del Centro Residencial Firma..... | | | |

Ilustración 97

Título: Ficha recepción de materia prima

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 10 de abril de 2019



4.4.3.10 Modelo de ficha de control de productos


|  | FICHA DE CONTROL DE PRODUCTOS | Código: F.S.A.- 009 | | | | | | |
|---|-------------------------------|------------------------|--------|-------|---|----------|--------|-------|
| Fecha: Proveedor: | | | | | | | | |
| Ficha de almacén productos Secos | | | | | | | | |
| Nombre del producto | Productos que ingresan | | | | Productos existentes | | | |
| | Tiempo | cantidad | precio | total | Tiempo | Cantidad | Precio | Total |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Observaciones | | | | | | | | |
| Ficha de almacén productos Refrigerado | | | | | | | | |
| Nombre del producto | Productos que ingresan | | | | Productos existentes | | | |
| | Tiempo | cantidad | precio | total | Tiempo | Cantidad | Precio | Total |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Observaciones | | | | | | | | |
| Almacenamiento de congelación | | | | | | | | |
| Nombre del producto | Productos que ingresan | | | | Productos existentes | | | |
| | Tiempo | cantidad | precio | total | Tiempo | Cantidad | Precio | Total |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Observaciones | | | | | | | | |
| Cocinero/a responsable Firma..... | | | | | Supervisor/a del Centro Residencial Firma..... | | | |

Ilustración 98

Título: Ficha de Control de productos

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 10 de abril de 2019



4.4.4 Plan de mejora de servicio de Lavandería

El servicio de lavandería es fundamental en el Centro Residencial ya que además de garantizar el aseo e higiene de las prendas, incrementa el bienestar del residente y su calidad de vida.

En una residencia el servicio de lavandería se puede encargar de la gestión de lavado de la ropa de cama, de los uniformes del personal, y de la propia vestimenta de los residentes.

4.4.4.1 Características físicas de la lavandería

| LAVANDERIA | |
|---|--|
| Objetivo: | Proporcionar instalaciones apropiadas para una correcta operación de lavado de ropa. |
| Características físicas | |
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Espacios para máquinas de lavado y secado. ➤ Piso de material antideslizante o protectores para evitar caídas. ➤ Paredes recubiertas con materiales de fácil limpieza, resistentes y colores claros. ➤ Aire acondicionado y extracción. ➤ Ventilación e iluminación natural ➤ Mesas auxiliares ➤ Estanterías y armarios para almacenar la ropa limpia. ➤ Estanterías para guardarlos productos e implementos de lavado. ➤ Recipientes para la ropa limpia y sucia. ➤ Suficientes tendederos portátiles o percheros transportables. | |

Ilustración 99

Título: Características físicas de lavandería

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014)

Fecha: 10 de abril de 2019



4.4.4.2 Rrender Arquitectónico de lavandería



Ilustración 100


Título: Rrender Lavandería-Fundación Santa Ana

Autor: Pablo Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 7 de mayo de 2019

4.4.4.3 Perfil del personal del área de lavandería-Auxiliar de lavandería

| | |
|---|---|
|  | PERFIL PERSONAL AREA DE LAVANDERIA |
| Cargo | Auxiliar de lavandería |
| Departamento | Lavandería |
| Objetivo | Controlar, lavar, planchar y cuidar toda la ropa del establecimiento. |
| Jefe inmediato: | Supervisor/a del Centro Residencial |
| Personal a su cargo: | |



Requisitos

- Formación
 - Título de Bachiller en cualquier especialidad
 - Conocimientos con las normas de bioseguridad e higiene.
- Habilidades
 - Destrezas comunicativas y buen servicio al adulto mayor
 - Capacidad para laborar bajo presión.
 - Conocimientos acerca de productos y utensilios de limpieza, así como de técnicas aplicadas en esta área.
- Actitudes
 - Criterio e Iniciativa
 - Organizado
 - Metódico y cuidadoso
 - Agil

Funciones

- Un auxiliar de lavandería por cada 15 de personas adultas adultos.
- Recibir y entregar limpia la ropa de las diferentes áreas del establecimiento.
- Recibir, lavar, secar, planchar, doblar y organizar la vestimenta de los adultos mayores.
- En ocasiones realizar actividades de costura de la ropa de los adultos mayores en caso de ser necesario.
- Seleccionar la lencería para dar de baja.
- Trabajar con rapidez y prestar atención a los detalles de la ropa.
- Mantener las instalaciones, seguridad e higiene del área.



- Conservar el correcto funcionamiento de la maquinaria a su cargo.

- Documentar en la ficha de control de ropa, la vestimenta del adulto mayor, lencería de las habitaciones y cocina.

Ilustración 101

Título: Perfil personal de lavandería-Auxiliar de lavandería

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014)

Fecha: 10 de abril de 2019

4.4.4.4 Normas generales de limpieza-lavandería

| Normas generales de limpieza-lavandería |
|--|
| Elementos de protección del personal |
| <ul style="list-style-type: none">• Usar un delantal impermeable• Guantes industriales• Cabello recogido• Zapatos antideslizantes |
| Maquinaria a) Lavadoras b) Secadoras c) Planchas manuales Útiles de planchado: mesa y tabla de planchar Barras de tendedero portátiles o percheros |



Universidad de Cuenca transportables

- d) Carros transportadores: hecho de acero galvanizado, tipo jaula, con ruedas giratorias y permite el fácil traslado de las prendas.



Normas en el área de lavandería

- Es indispensable que exista una debida separación de la ropa para prevenir contaminaciones.
- No utilizar los mismos lugares, recipientes o carros para depositar y transportar la ropa limpia y sucia.
- Conservar los productos en sus envolturas o envases originales y con su etiqueta de información íntegra.
- Después de usarlos, almacenar en la estantería correspondiente a los materiales de lavado.
- No colocarlos encima de las maquinas, mesas auxiliares o en cajones.
- No reutilizar los envases o recipientes de los productos que están vacíos.
- El personal al finalizar su turno debe ejecutar una desinfección de las maquinas utilizadas, así como la limpieza general del lugar.

Ilustración 102

Título: Normas Generales de limpieza-Lavandería

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho


Fuente: Propia

Fecha: 10 de abril de 2019



4.4.4.5 Procesos y procedimientos del área de lavandería

Para el correcto lavado de prendas del Centro Residencial es idóneo apoyarse en procesos y procedimientos con sus respectivas fichas o flujogramas. A continuación, se detalla el proceso de lavado para todas las ropas.

| | |
|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO DE LAVADO DE ROPA |
| Objetivo | Efectuar los trabajos relacionados con el lavado de ropas y prendas del Centro Residencial. |
| Responsable | Auxiliar de lavandería |
| Descripción de procesos | |
| <p>1. Recepción de la ropa sucia</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibir la ropa de la enfermera• Proceder a contar las prendas• Organizar la ropa normal/urgente.• Registrar en la ficha de control de ropería y archivar <p>2. Clasificación</p> <p>Se selecciona entre:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ropa muy sucia (fluidos corporales, de cocina o de trabajo)• Ropa sucia de cocina y del residente• Ropa de cama. <p style="padding-left: 40px;">Dar prioridad a la ropa sucia, luego a la muy sucia y al último a la contaminada.</p> <p>3. Prelavado</p> | |



- Arrastrar la suciedad superficial y disolver los fluidos corporales y restos.
4. Lavado de la ropa sucia
 - Introducir la carga a la máquina y programa el llenado de agua estableciendo la temperatura y el tiempo.
 - Aplicar los productos de acuerdo a su clasificación de la ropa.
 5. Secado de la ropa
 - Colocar en las maquinas secadoras o
 - Colgar en tendederos especiales o portátiles.
 6. Recogida y revisión
 - Clasificar la ropa según el tipo de prenda (toallas, ropa de cama, uniformes del residente, etc.).
 7. Planchado
 - Transportar a las mesas de planchado
 - Realizar el planchado manual.
 - Eliminar pliegues o arrugas.
 8. Conservación y almacenamiento
 - Ordenar la ropa en el lugar destinado.
 - Guardar la ropa limpia y exhibir en las estanterías.
 - Distribuir a los diferentes servicios, según su necesidad.

Ilustración 103

Título: Procedimiento de lavado de ropa

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: (Editorial CEP, 2016)

Fecha: 10 de abril de 2019



4.4.4.6 Flujograma de proceso de lavado

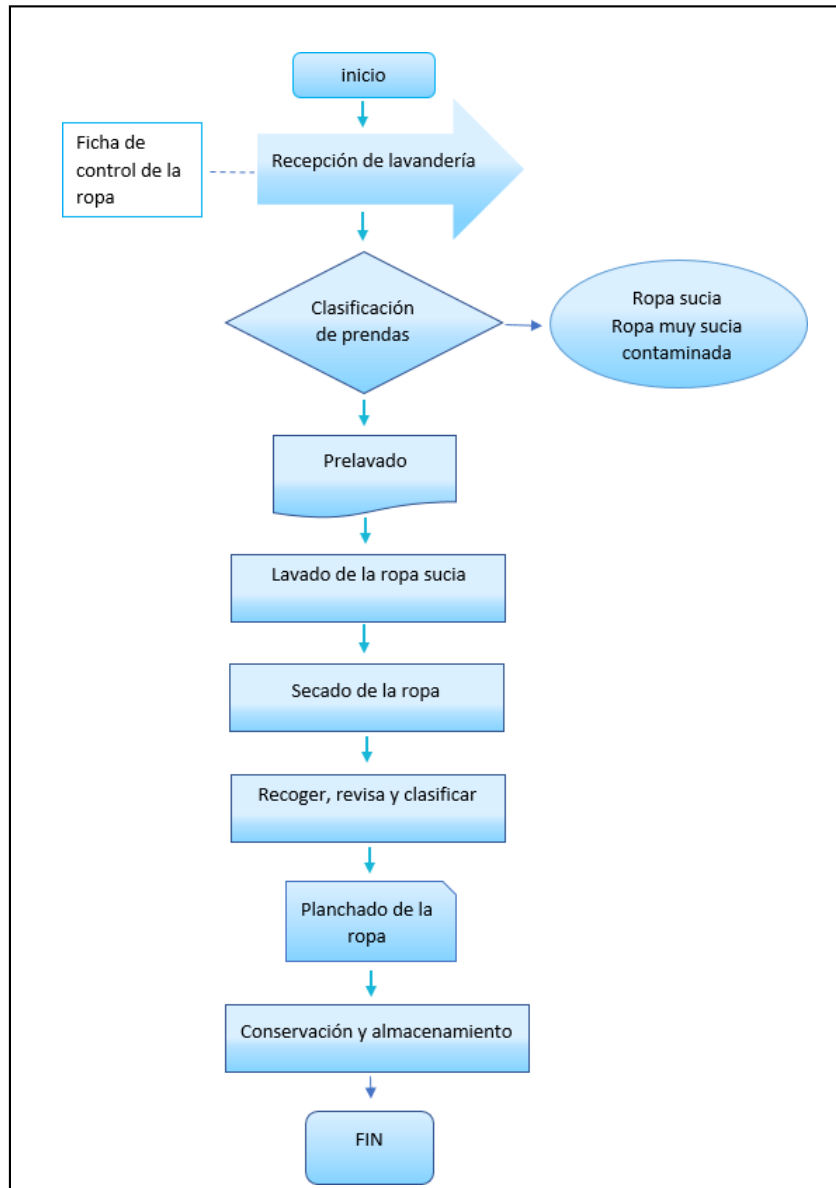


Ilustración 104

Título: Flujograma de proceso de lavado

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 10 de abril de 2019



4.4.4.7 Modelo de Ficha de Control de Ropa


| | | | | | | |
|--|---|--|-----------------------|-------------------------|--------------------------------------|--|
|  | | FICHA DE CONTROL DE ROPA | | | Código: F.S.A.- 010 | |
| Fecha: | | | | Habitación: | | |
| Carácter Normal <input type="checkbox"/> Urgente <input type="checkbox"/> | Piso A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> | Clasificación | | | Cantidad | |
| | Prendas | Ropa sucia | Ropa Muy sucia | Ropa Contaminada | | |
| Ropa del adulto mayor | Chompas | | | | | |
| | camisetas | | | | | |
| | Pantalón | | | | | |
| | Abrigo | | | | | |
| | Batas | | | | | |
| | Pijama | | | | | |
| Lencería de la habitación | Protector Colchón | | | | | |
| | Sábanas | | | | | |
| | Fundas de Almohada | | | | | |
| | almohadas | | | | | |
| | Manta | | | | | |
| | Colcha | | | | | |
| | Toallas | | | | | |
| Lencería cocina | Mantelería | | | | | |
| | servilletas | | | | | |
| Cantidad | | | | | | |
| Observaciones | | | | | | |
| Auxiliar de lavandería | | Supervisor/a del Centro Residencial | | | | |
| Firma..... | | Firma..... | | | | |

Ilustración 105

Título: Ficha de control de ropa

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 10 de abril de 2019



4.4.5 Plan de mejora de Servicio de Seguridad

Cabe mencionar que la seguridad es un aspecto primordial a cumplir, pues de esta depende el perfecto desarrollo de todas las actividades designadas al cuidado, salud y recreación de los adultos mayores, teniendo en cuenta las respectivas disposiciones de seguridad que se deben emplear en el establecimiento.

4.4.5.1 Características generales de seguridad

| SEGURIDAD | |
|---|--|
| Objetivo | Habilitar un ambiente de seguridad, confianza, calidez, familiaridad, bienestar y libre de barreras arquitectónicas. |
| Características generales | |
| <ul style="list-style-type: none">• Espacios amplios y seguros con cerramiento y vigilancia.• Sistema de video vigilancia, con cámaras en los espacios principales de la residencia.• Alarmas en puertas y ventanas.• Pulseras de identificación y fotografías actualizadas de los adultos mayores.• Acceso vehicular para aprovisionamiento y emergencias.• Facilidades para la circulación con ayudas mecánicas y técnicas.• Rotular con nombres y apellidos las ayudas técnicas de los adultos mayores que utilicen.• Pasamanos en ambos lados de los pasillos de tránsito. | |



Universidad de Cuenca

- Iluminación y ventilación natural, sin humedad.
- Equipamiento de emergencia: alarmas, extintores, detectores de humo, señalética interna y externa, etc.
- Letreros y señalización interna y externa.
- Medidas de protección para puertas vidriadas y ventanas (cortinas, mallas de protección y cintas adhesivas).
- Puertas anchas de fácil manejo y circulación deben tener un mínimo de 90 cm de ancho.
- Anclaje de muebles y objetos que pudieran caer.
- Calefones y tanques de gas fuera de la cocina y protegidos para evitar su manipulación.
- Colocar linternas con pilas en sitios específicos del centro.
- Botiquín portátil tipo mochila.
- Señalizar el Centro Residencial a nivel urbano para su fácil ubicación.
- Señalización vertical de advertencia a conductores que se encuentren en las cercanías de la Residencia.
- Edificación de un solo piso y en caso de contar con mas, deberán poseer facilidades como: rampas, gradas seguras, ascensores o montacargas.
- En el punto de llegada o entrada, evitar más de dos escalones o en tal caso sustituirlas por rampas y colocar barandas en ambos lados.
- Salida de emergencia y evacuación: conforme a las disposiciones del Cuerpo de Bomberos y Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos.



Universidad de Cuenca

- Disponer de servicios básicos de: agua potable, energía eléctrica, teléfono, internet y sistema de eliminación de aguas residuales y desechos.
- No estar situado a 200 metros del aeropuerto, gasolinera, oleoducto, zonas de deslizamientos e inundaciones.
- Permiso de funcionamiento actualizado dispuesto por el MIES.
- Plan de evacuación de acuerdo a las características de los residentes.
- Plan de emergencia y permiso sanitario.

Ilustración 106

Título: Características generales de seguridad

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2018)

Fecha: 15 de abril de 2019



4.4.5.2 Rendir Apuntes de Seguridad



Ilustración 107


Título: Rendir medidas de seguridad en la rampa

Autor: Pablo Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 7 de mayo de 2019

4.4.5.3 Perfil del personal del área de seguridad-guardia

| | |
|---|---|
|  | PERFIL PERSONAL AREA DE SEGURIDAD |
| Cargo | Guardia |
| Departamento | Seguridad |
| Objetivo | Precautelar y mantener la salud y bienestar de todas las personas del Centro Residencial, previniendo y minimizando los posibles riesgos. |
| Jefe inmediato: | Director/a del Centro Residencial |
| Personal a su cargo: | |
| Requisitos | |



Universidad de Cuenca

- Formación

- Ingeniería en Seguridad Industrial.
- Conocimientos de seguridad y salud ocupacional.
- Habilidades
 - Tener una alta capacidad de observación y comunicación.
 - Conocimientos sobre los planes de emergencia.
 - Manejo de materiales peligrosos.
 - Gestionar conflictos.
- Actitudes
 - Confidencial
 - Seguro y asertivo
 - Pacífico
 - Seguro

Funciones

- Informar y reportar actividades relevantes que afecten a la institución.
- Cumplir con las rondas y recorridos por el Centro Residencial.
- Realizar un seguimiento de todas las áreas por medio de las cámaras de video vigilancia.
- Reportar incidentes, anomalías y vulnerabilidades mediante un informe al departamento administrativo.
- Guardar confidencialidad de la información a la que tiene acceso a través de las cámaras de seguridad.



- Universidad de Cuenca
Dar seguimiento a las políticas de seguridad de la empresa.

- Supervisar el cumplimiento de los planes de emergencia del Centro Residencial.
- Revisar que los puestos de trabajo del personal de cada área estén bajo las normas de seguridad.

Ilustración 108

Título: Perfil personal de seguridad-Guardia

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014)


Fecha: 15 de abril de 2019

4.4.5.4 Procesos y procedimientos del área de seguridad

Es importante estar preparado para una emergencia eventual lo que puede ayudar sin lugar a duda, salvaguardar la vida de los adultos mayores por ello es útil contar con procesos y procedimientos con sus correspondientes fichas y flujogramas. Estos contemplan para las principales emergencias:

- Emergencia medica
- Incendio

4.4.5.4.1 Proceso de emergencia médica

| | |
|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA MEDICA |
| Objetivo | Brindar una atención inmediata, cuando el residente se encuentre en riesgo de vida eminente. |
| Responsable | Director/a del Centro Residencial |
| Descripción de procesos | |



Universidad de Cuenca

1. Informar en seguida a las oficinas continuas para posibilitar los siguientes pasos.
2. Llamar a emergencia médica y esperar la llegada de la ambulancia.
3. Emplear primeros auxilios, si amerita el caso. Se aconseja a la persona que se halla custodiando al accidentado no realice movimiento alguno, traslados ni mucho menos medicación. Debe continuar en el lugar hasta la llegada de la ambulancia.
4. Informarse en la ficha medica del residente, para conocer si padece alguna patología.
5. Acompañamiento en el servicio de ambulancia, lo realiza la persona que presencia el incidente.
6. Comunicar en la administración de la Residencia, si fuese el caso, para que realicen el contacto con los familiares.

Ilustración 109

Título: Procedimiento de emergencia médica

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 15 de abril de 2019



4.4.5.4.1 Flujograma de proceso de emergencia de emergencia médica

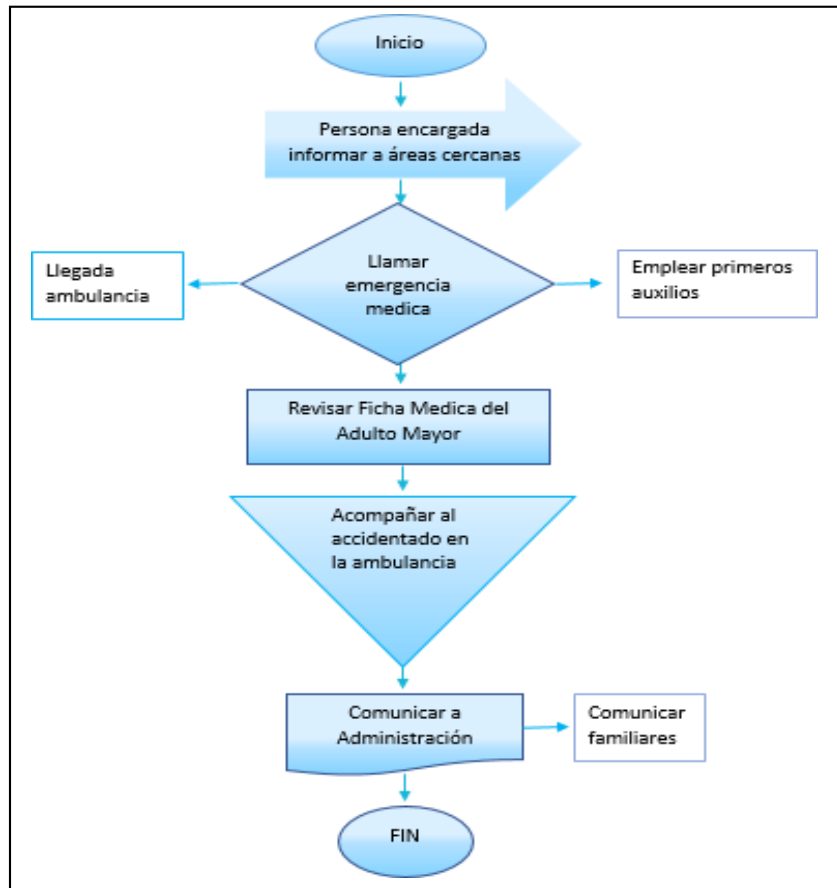


Ilustración 110

Título: Flujograma de proceso de emergencia médica

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 15 de abril de 2019



4.4.5.4.1.2 Modelo de Ficha de primeros auxilios


| | | | | | |
|--|--------------------------|---|--|--------------------------------------|--------------------------|
|  | | FICHA DE REGISTRO DE PRIMEROS AUXILIOS | | Código: F.S.A.- 011 | |
| N° | Fecha: Hora: | | | | |
| Accidentado | | | | | Edad: |
| Socorrista | | | | | |
| Departamento | | | | | |
| Actuación de los testigos | | | | | |
| Descripción del incidente: | | | | | |
| Actuación del Socorrista | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Asegurarse de que no hay más peligros <input type="checkbox"/> Examinar detenidamente al accidentado <input type="checkbox"/> Empezar por lo más urgente <input type="checkbox"/> Tranquilizar al accidentado <input type="checkbox"/> Procurar atención medica lo más antes posible <input type="checkbox"/> No abandonar al herido | | | | | |
| Formas de Socorrer (Aplicación de la Conducta PAS) | | | Estaba fuera de peligro | | |
| Proteger | <input type="checkbox"/> | | | Sí | <input type="checkbox"/> |
| Avisar | <input type="checkbox"/> | | | No | <input type="checkbox"/> |
| Socorrer | <input type="checkbox"/> | | | | |
| Descripción de la lesión | | | | | |
| Lesiones Primarias | | | Lesiones Secundarias | | |
| Solidas Liquidadas | | | Temporales Permanentes Soluciones de continuidad | | |
| Tipos de Asistencia | | | | | |
| Botiquín <input type="checkbox"/> Hospital <input type="checkbox"/> Ambulancia <input type="checkbox"/> Bomberos <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> | | | | | |
| Controlado por Firma..... | | | Director/a del Centro Residencial Firma..... | | |

Ilustración 111

Título: Ficha de primeros auxilios

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 15 de abril de 2019



4.4.5.4.2 Proceso de evacuación en caso de un incendio


| | |
|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO DE EVACUACION EN UN INCENDIO |
| Objetivo | Aportar soluciones concretas para proteger al personal y residentes de la Fundación. |
| Responsable | Director/a del Centro Residencial |
| Descripción de procesos | |
| <ol style="list-style-type: none">1. Si localiza humo o una llama sin control, aléjese del lugar e informe rápidamente a las personas cercanas a la zona.2. En caso de escuchar la alarma, abandone sus labores y evacue en el sitio destinado por la fundación.3. Si se encuentran visitas dentro de las instalaciones o los propios residentes, posibilite la pronta evacuación.4. Solicitar la ayuda a los bomberos, dar la dirección o alguna referencia que requiera la central de alarma.5. Suspender el suministro eléctrico y de gas, siempre y cuando no arriesgue la vida debido al humo y calor emitido por el incendio.6. Permanecer en la zona de seguridad en la espera de disposiciones por parte de la administración.7. Se podrán reanudar las actividades en el momento que así lo disponga la administración. | |

Ilustración 112

Título: Procedimiento de evacuación en un incendio

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 15 de abril de 2019



4.4.5.4.2. Flujograma de procedimiento de evacuación de incendio

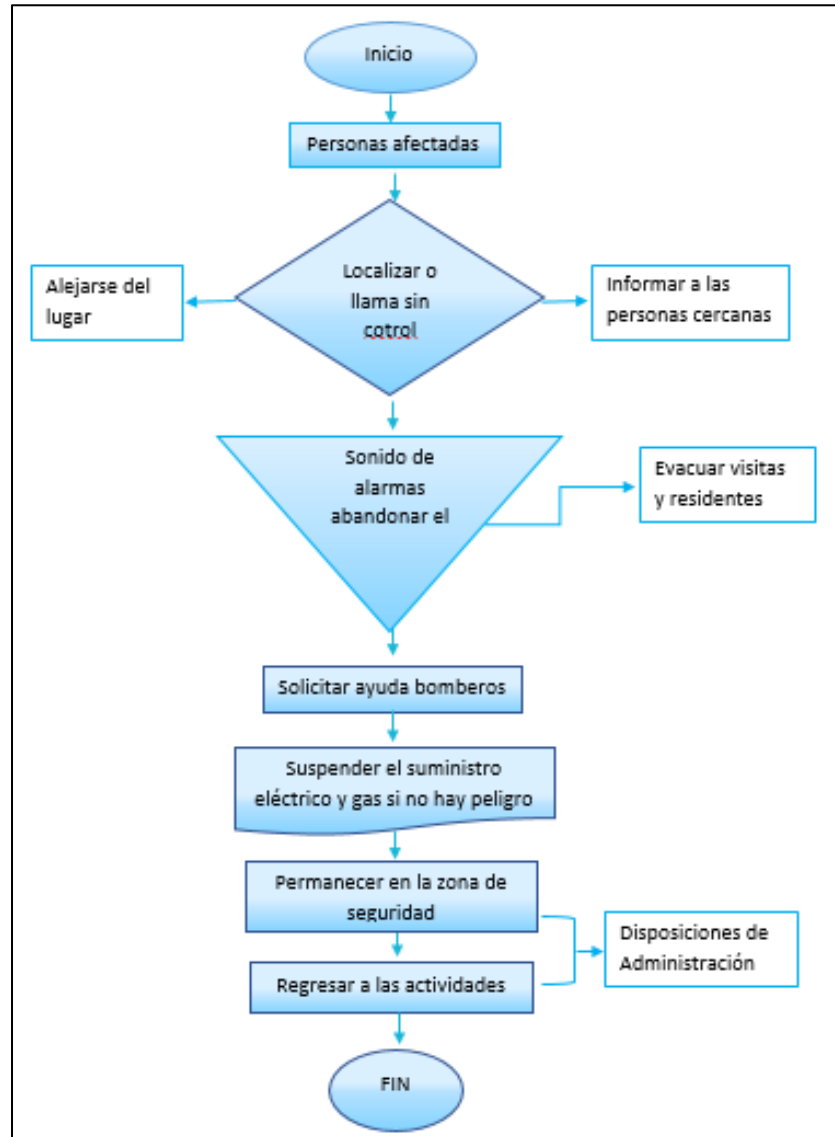


Ilustración 113

Título: Flujograma de proceso de evacuación de incendio

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 15 de abril de 2019



4.4.5.4.2.2 Modelo de ficha de registro de incendio

| | | | | |
|---|--------------------------------------|--|----------------|----------------|
|  | FICHA DE REGISTRO DE INCENDIO | Código: F.S.A.- 012 | | |
| Fecha: | | | | |
| | Hombres | Mujeres | | |
| N.º Empleados | | | | |
| N.º Residentes | | | | |
| Organización de Respuesta de la Emergencia | | | | |
| | Si | No | Hombres | Mujeres |
| Evacuaciones | | | | |
| Primeros Auxilios | | | | |
| Control y Prevención del incendio | | | | |
| Seguridad | | | | |
| Otros | | | | |
| N.º | Tiempo | Descripción de Procesos | | |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| Controlado por: | | Director/a del Centro Residencial | | |
| Nombre | | Nombre | | |
| Firma | | Firma | | |

Ilustración 114

Título: Ficha de registro de incendio

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

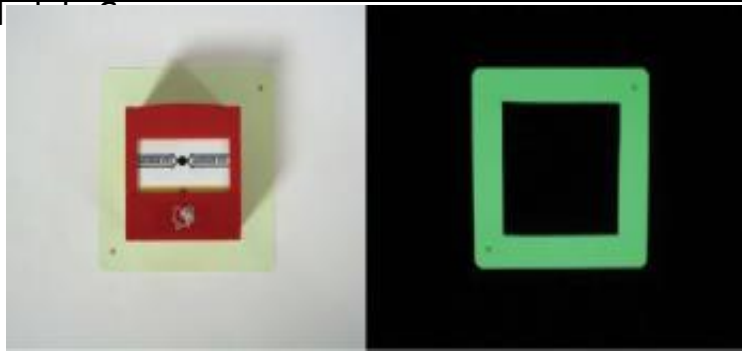
Fuente: Propia

Fecha: 15 de abril de 2019



4.5.5 Medidas de prevención y recomendaciones

| Medidas de prevención |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Eliminar todos los impedimentos de los sectores de paso y garantizar de que los pasillos y las zonas de transito estén siempre limpias.• Papeleras apartadas para evitar golpes o tropiezos.• Señalizar la zona mojada y no caminar por ella hasta que no esté seca.• Inspeccionar periódicamente (visual) las instalaciones eléctricas para cerciorarse que se encuentre en perfectas condiciones.• Formar a los empleados en normativa de actuación convenientes para prevenir o minimizar el riesgo eléctrico, riesgos de incendio y planes de emergencia• Comunicar cualquier fallo localizado.• Efectuar las revisiones de los extintores, cada tres meses.• Realizar las revisiones del sistema de detención y alarma de incendios. verificación integral (anual) y control del funcionamiento (trimestral).• Realizar simulacros de emergencia, al menos, una vez al año.• Disponer de un cartel informativo con los teléfonos de los servicios de emergencia. |
| Recomendaciones |
| <ul style="list-style-type: none">• Marcos fotoluminiscentes para pulsadores de alarma e interruptores de luz |



- Balizamiento de escaleras y pasamanos en todos los recorridos de evacuación ascendentes o descendentes



- Modo de apertura de puertas





- Exhibición del plano de evacuación en unas zonas visibles para el personal, residentes e interesados (Ver anexo 25).

Ilustración 115

Título: Medidas de prevención y recomendaciones

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: (Airfeu, 2016)

Fecha: 15 de abril de 2019

Para un mejor funcionamiento y desarrollo del Centro Residencial en cuanto a seguridad, es importante que se tenga en cuenta algunos modelos de fichas que pueden ayudar a la protección y tranquilidad del mismo.



4.4.5.6 Modelo de hoja de visita


| | | | | |
|--|--|--------------------------------|--------|--|
|  | HOJA DE VISITAS | Código: F.S.A.- 013 | | |
| Numero: <input type="text"/> Código: <input type="text"/> Fecha de visita: __/__/__ | | | | |
| Visitante | | | | |
| Nombre: Cedula: | Hora: <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td style="text-align: center;">Entrada</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Salida</td></tr> </table> | Entrada | Salida | <input type="text"/> <input type="text"/> |
| Entrada | | | | |
| Salida | | | | |
| Objetivo de la Visita: | | | | |
| Observaciones: | | | | |
| Guardia de seguridad Nombre Firma | Director/a del Centro Residencial Nombre Firma | | | |

Ilustración 116

Título: Hoja de Visita

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 15 de abril de 2019



4.5.7. Modelo de Ficha de Control de Acceso de Proveedores


| | | |
|--|---|-----------------------------------|
|  | CONTROL DE ACCESO DE PROVEEDORES | Código: F.S.A.- 014 |
| | Fecha: __/__/__ | |
| <p>N° de visita</p> <p>Nombre.....Teléfono.....</p> <p>Empresa donde trabaja.....Dirección.....</p> <p>Hora de entrada.....Hora de salida.....</p> <p>Motivo.....</p> <p>.....</p> | | |
| <p>N° de visita</p> <p>Nombre.....Teléfono.....</p> <p>Empresa donde trabaja.....Dirección.....</p> <p>Hora de entrada.....Hora de salida.....</p> <p>Motivo.....</p> <p>.....</p> | | |
| <p>N° de visita</p> <p>Nombre.....Teléfono.....</p> <p>Empresa donde trabaja.....Dirección.....</p> <p>Hora de entrada.....Hora de salida.....</p> <p>Motivo.....</p> <p>.....</p> | | |
| Guardia de seguridad: | | Director/a del Centro Residencial |
| Nombre..... | Nombre | |
| Firma..... | Firma..... | |

Ilustración 117

Título: Ficha Control de Acceso de proveedores

Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 15 de abril de 2019



4.4.5.8 Modelo de ficha de acceso de vehículos

|  | | | CONTROL DE ACCESO DE VEHÍCULOS | | | Código: F.S.A.- 015 |
|---|--------------------|---------|--|-----------------|----------------|--------------------------------------|
| | | | | | | Fecha: __/__/__ |
| N° | Modelo - Matricula | Empresa | Motivo | Hora de entrada | Hora de salida | Firma |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Guardia de seguridad: Nombre..... Firma..... | | | Director/a del Centro Residencial Nombre Firma..... | | | |

Ilustración 118

Título: Ficha Control de Acceso de vehículos
Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho
Fuente: Propia
Fecha: 15 de abril de 2019

4.4.6 Plan de mejora de servicio de Mantenimiento

La adecuada operación de las instalaciones y equipamiento requiere que los responsables de la gestión del establecimiento y especialmente el personal prioricen la implementación de estrategias y actividades, para el mantenimiento de infraestructura física, instalaciones y equipo del Centro Residencial.



4.4.6.1 Características generales del mantenimiento

| MANTENIMIENTO | |
|---|---|
| Objetivo | Conservar la infraestructura física, las instalaciones y equipos en condiciones operativas. |
| Características generales | |
| <ul style="list-style-type: none">• Correcto funcionamiento de equipos.• Contratación de personal especializado.• Suministros necesarios para cada área (respuestas, herramientas).• Mantenimiento preventivo de las instalaciones y maquinaria del establecimiento.• Informes de mantenimiento.• Mantenimiento de áreas verdes.• Planificación y programación de manera semanal, mensual y anual de sus actividades.• Documentación y seguimiento de la Norma Técnica de Población Adulta Mayor del MIES. | |

Ilustración 119

Título: Características generales de mantenimiento


Autor: Fernanda Huachichulca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 16 de abril de 2019



4.4.6.2 Perfil del personal de mantenimiento-técnico

| | |
|---|---|
|  | PERFIL PERSONAL AREA DE MANTENIMIENTO |
| Cargo | Técnico de Mantenimiento |
| Departamento | Mantenimiento |
| Objetivo | Conservar el buen funcionamiento de las instalaciones, equipos e inmuebles del establecimiento. |
| Jefe inmediato: | Supervisor/a del Centro Residencial |
| Personal a su cargo: | |
| Requisitos | |
| <ul style="list-style-type: none">• Formación<ul style="list-style-type: none">• Técnico en construcción y/o mantenimiento o carrera afín al área donde va a desempeñarse.• Instrucción sobre las Normas de Bioseguridad.• Tener experiencia de carácter operativo, supervisório y estratégico en el área de mantenimiento y/o reparaciones.• Habilidades<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento de métodos para el mantenimiento y revisión de los equipos e instalaciones.• Conocimientos sobre albañilería, pintura, electricidad y plomería.• Actitudes<ul style="list-style-type: none">• Prudente• Eficaz• Discreto• Responsable | |
| Funciones | |



Universidad de Cuenca

- Mantener y conservar los espacios verdes, jardines, huertos, etc.
- Verificar el estado de los equipos, instalaciones y herramientas a su cargo, así como la existencia de los materiales correspondientes para realizar los trabajos e informar en administración, cualquier requerimiento.
- Preservar la infraestructura física, las instalaciones y los equipos en condiciones óptimas para su buen funcionamiento y evitar dificultades en las actividades.
- Identificar problemas mínimos en las instalaciones y prevenir a tiempo para evitar riesgos.
- Ejecutar actividades rutinarias como calibración, engrase y protección de los equipos.
- Reparar y reemplazar la infraestructura deteriorada incrementando su vida útil.
- Desarrollar programas de mantenimiento preventivo.
- Elaborar fichas periódicas de las actividades ejecutadas.

Ilustración 120

Título: Perfil personal mantenimiento-Técnico

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Fernández, 2011)

Fecha: 16 de abril de 2019



4.4.6.3. Procesos y Procedimientos del área de mantenimiento


| | |
|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO |
| Objetivo | Encontrar y corregir los problemas menores antes de que estos causen daños. |
| Responsable | Encargado del mantenimiento |
| Descripción de procesos | |
| <ol style="list-style-type: none">1. Desempeñar una valoración de las instalaciones o equipo dañado.2. Notificar a los superiores y pedir posibles repuestos.3. Efectuar la reparación de daños.4. Llevar un registro del mantenimiento. | |

Ilustración 121

Título: Procedimiento de mantenimiento

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 16 de abril de 2019



4.4.6.4 - Flujograma del proceso de mantenimiento

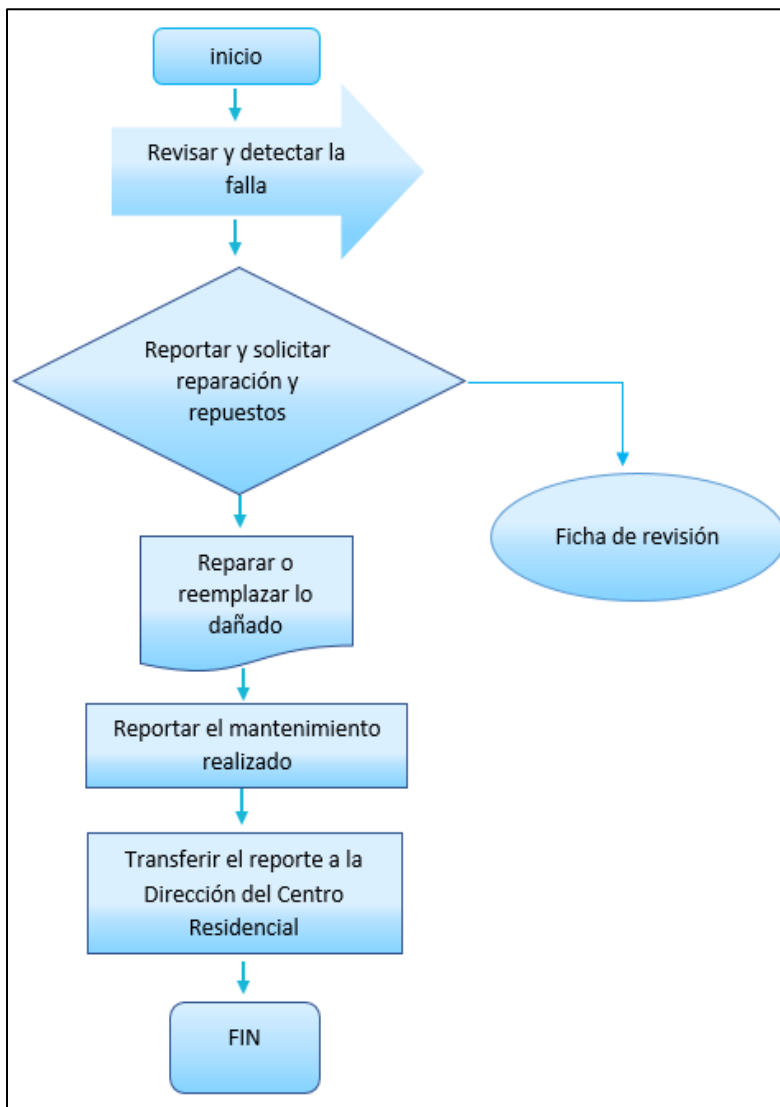


Ilustración 122

Título: Flujograma de proceso de mantenimiento

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 16 de abril de 2019



4.4.6.4 Mantenimiento preventivo de las instalaciones

A continuación, se desarrolla un programa de mantenimiento preventivo, así como las medidas de protección que se emplean en aquellas instalaciones de riesgo del Centro Residencial, con la finalidad de eludir o amenos disminuir la probabilidad de que el riesgo se materialice.

Todas las operaciones de mantenimiento son realizadas por personal competente, con formación especial.

Se registra en la siguiente ilustración un informe para cada operación, incorporando la frecuencia, personal encargado, responsable principal y acciones.



4.4.6.5.1 Tabla de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos de la Fundación Santa Ana

| Mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos de la Fundación Santa Ana | | | | |
|---|------------|------------------------------|---------------------------------------|---|
| Instalación y equipamiento | Frecuencia | Personal encargado | Responsable | Operaciones |
| Áreas verdes | Mensual | Encargado de mantenimiento | Administradora del Centro Residencial | Limpieza: recolección de ramas, hierbas, hojas secas, etc. Poda de césped, árboles y plantas. Riego, fertilización y abono. Poda de formación: forma y tamaño deseado. Elevación de copa: corte de ramas inferiores de los árboles. |
| | 5 años | Empresa distribuidora de gas | Administradora del Centro Residencial | Revisión del funcionamiento del contador es correcto, tuberías, llaves de paso y gomas, además, que el |



| | | | | |
|---------------------------------|-------|-------------------|---------------------------------------|---|
| | | | | estado de las instalaciones se conserven perfectamente. |
| Instalaciones eléctricas | Anual | Técnico eléctrico | Administradora del Centro Residencial | Verificación de los dispositivos electromecánicos (bombillas, interruptores, enchufes, tomacorrientes, cables eléctricos, etc. Cambio, reparación y reemplazo de los elementos eléctricos. |
| Instalaciones sanitarias | Anual | Técnico encargado | Administradora del Centro Residencial | Revisión de las instalaciones en general. Comprobación del buen funcionamiento de apertura y cierre de las llaves. |



| | | | | |
|-------------------|------------|----------------------------|---------------------------------------|---|
| Extintores | | | | Control de fugas de agua en los puntos de la red. |
| | Trimestral | Encargado de mantenimiento | Administradora del Centro Residencial | Comprobación de la buena accesibilidad, la señalización y conservación. Supervisión visual de seguros, precintos, inscripciones, manguera, válvula, etc. Examinación de la presión y el peso del mismo. |
| | Anual | Fabricante autorizado | Administradora del Centro Residencial | Apertura y revisión interior del extintor. Reemplazo de materiales defectuosos que se haya visto. |



| | | | | |
|---|------------|----------------------------|---------------------------------------|--|
| Señalética | Trimestral | Encargado de mantenimiento | Administradora del Centro Residencial | Inspección del deterioro de los rótulos o paneles de señalización y sustituirlos |
| Sistema de detención y alarma de incendios | Trimestral | Fabricante autorizado | Administradora del Centro Residencial | Inspección visual de la instalación. Extracción de la cámara de detención para realizar una limpieza profunda. Verificación de la sensibilidad de detectores. |
| Ascensores | Mensual | Encargado de mantenimiento | Administradora del Centro Residencial | Comprobación de los elementos de cabina, alarma, verificar el arranque, la parada, la nivelación, chequear la apertura y cierre de puertas de la cabina. Garantizar el correcto funcionamiento y señalización de las puertas de los pisos |




| | | | | |
|-----------------------------------|-----------|----------------------------|---------------------------------------|---|
| Puertas y ventanas | Semestral | Encargado de mantenimiento | Administradora del Centro Residencial | Inspeccionar las bisagras y engrasar los engranajes. |
| Paredes y muros interiores | Anual | Encargado de mantenimiento | Administradora del Centro Residencial | Verificación de desprendimientos de pintura, desplomes o vestigios de humedad. Realizar el pintado. |
| Techos | Anual | Encargado de mantenimiento | Administradora del Centro Residencial | Identificación de rupturas, fisuras, depresiones, fugas y filtraciones Inspección del estado de conservación para localizar desprendimientos del soporte base, desperfectos o anomalías. |



| | | | | | |
|--------------------------------|-----------|-------|----------------------------|---------------------------------------|---|
| Zona de estacionamiento | de | Anual | Encargado de mantenimiento | Administradora del Centro Residencial | Inspeccionar y mantener las bocas de las alcantarillas y desagües. En el lugar en donde estacionan los vehículos, llevar a cabo la restauración de las zonas cuarteadas, destrozadas y en malas condiciones, de igual forma la señalización y delimitación de zonas de seguridad exterior y parqueo. |
|--------------------------------|-----------|-------|----------------------------|---------------------------------------|---|



4.4.6.5 Ficha de inspección de instalaciones y equipos

|  | | FICHA DE MANTENIMIENTO | | | Código: F.S.A.- 016 | | |
|---|---------------------|-------------------------------|---------|-------|------------------------|---------|------|
| Fecha de revisión: __/__/__ | | | | | Piso: | | |
| Revisión de equipos | | | | | | | |
| Área | Equipo | Frecuencia | | | Estado del Equipo | | |
| | | Diario | Mensual | Anual | Bueno | Regular | Malo |
| Recepción | Computadoras | | | | | | |
| | Impresora | | | | | | |
| | Teléfono | | | | | | |
| | Fax de oficina | | | | | | |
| Alojamiento | Calefacción | | | | | | |
| | Ventilación | | | | | | |
| | Televisor | | | | | | |
| | Baños | | | | | | |
| AA & BB | Estufas | | | | | | |
| | Refrigeradora | | | | | | |
| | Congelador | | | | | | |
| | Microondas | | | | | | |
| | Horno | | | | | | |
| | Extractor de olores | | | | | | |
| Lavandería | Lavadora | | | | | | |
| | Secadora | | | | | | |
| | Plancha | | | | | | |
| | Caminadora | | | | | | |



| | | | | | | | |
|---------------|--|--|--|--|--|--|--|
| Recreación | Bicicleta | | | | | | |
| | Pedales para rehabilitación | | | | | | |
| Seguridad | Señalética | | | | | | |
| | Extintores | | | | | | |
| | Sistema de detención y alarmas de incendio | | | | | | |
| | Ascensores | | | | | | |
| | Revisión general del cableado | | | | | | |
| | Cámaras de vigilancia | | | | | | |
| Mantenimiento | Gas y deposito | | | | | | |
| | Instalaciones eléctricas | | | | | | |
| | Instalaciones sanitarias | | | | | | |
| | Puertas y ventanas | | | | | | |
| | Paredes y muros interiores | | | | | | |
| | Techos | | | | | | |
| | Piso | | | | | | |
| | Zona de estacionamiento | | | | | | |
| | Áreas verdes | | | | | | |
| Observaciones | | | | | | | |

Técnico de mantenimiento:

Director/a del Centro Residencial

Nombre.....

Nombre

Firma.....

Firma.....

Ilustración 123

Título: Ficha de mantenimiento preventivo

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 16 de abril de 2019



4.4.7 Plan de Mejora de servicio de Recreación

El servicio de entretenimiento es una alternativa de adaptación a los cambios y pérdidas de la vejez, optando por motivar y establecerse nuevas metas, nuevos intereses y estilos de vida. Se trata de mejorar la calidad de vida del residente por medio de un correcto uso de su tiempo libre, por ende, es necesario ofrecer espacios recreativos y abiertos con las comodidades y facilidades que el adulto mayor por su edad lo requiere.

El Centro Residencial debe planificar las actividades con una frecuencia mensual, fomentando la participación total de los adultos mayores en las actividades planteadas.

4.4.7.1 Características generales de recreación

| | |
|---|--|
| RECREACIÓN | |
| Objetivo | Brindar espacios adecuados para la realización de diversas actividades de entretenimiento. |
| Características generales | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Contar con espacios para el reencuentro y la socialización de las personas adultas mayores: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Área recreativa (sala múltiple) ✓ Área de talleres • Espacio exterior con áreas verdes y patios que permitan el desarrollo de actividades de recreación. • Equipamiento, mobiliario y materiales necesarios y suficientes según las actividades a realizar como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Escritorio ✓ Archivador ✓ Sillas ✓ Mesas | |



- ✓ Televisor
- ✓ Camillas
- ✓ Ayudas técnicas
- ✓ Colchonetas
- ✓ Juegos de pesas
- ✓ Juego de pelotas
- ✓ Espejo de cuerpo entero
- ✓ Hidrocollator
- ✓ Equipo de compresas químicas frías y calientes
- ✓ Equipos para rehabilitación
- ✓ Equipo de diagnóstico
- Bodega para el material didáctico.
- Incorporar actividades recreativas y ocupacionales:
 - ✓ Juegos de salón
 - ✓ Baile
 - ✓ Música
 - ✓ Cine
 - ✓ Teatro
 - ✓ Lectura
 - ✓ Recitar
 - ✓ Celebrar cumpleaños
 - ✓ Caminatas
 - ✓ Ejercicios y dinámicas grupales
 - ✓ Jardinería
- Incorporar actividades de rehabilitación en los ámbitos: psicológico, físico y ocupacional por medio de terapias.
- Generar actividades que permitan que los residentes cuenten sus experiencias e historias de vida en sus rutinas diarias.
- Actividades con la comunidad donde interactúen con: niños, adolescente y jóvenes.



- Ofrecer talleres, charlas o foros a los adultos mayores, la comunidad y equipo técnico por lo menos 2 veces al año.
- Programas sociales, culturales con los familiares
- Mantener un cronograma de actividades diarias
- Informes diarios de las actividades realizadas.

Ilustración 124


Título: Características generales de recreación

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2018)

Fecha: 16 de abril de 2019

4.4.7.2 Perfil del personal del área de recreación-Terapista

| | |
|---|---|
|  | PERFIL PERSONAL AREA DE RECREACION |
| Cargo | Terapista |
| Departamento | Recreación |
| Objetivo | Preservar y potenciar el estado de salud integral del adulto mayor planificando actividades recreativas de acuerdo a las preferencias y condiciones del adulto mayor, fomentando su bienestar y satisfacción. |
| Jefe inmediato: | Director/a del Centro Residencial |
| Personal a su cargo: | |
| Requisitos | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Formación <ul style="list-style-type: none"> ○ Estudios superiores de tercer nivel con título de licenciado/a en fisioterapia ○ Experiencia mínima de 1 año en su área de trabajo. | |



- Conocedora de la Temática Social y Gerontológica.
- Conocimiento de preferencia en el manejo de personas con discapacidad.
- Manejo de paquetes informáticos (Word, Excel, Powerpoint, manejo de internet).
- Habilidades
 - Practicar y promover las buenas relaciones interpersonales.
 - Alta capacidad de orientación de resultados.
 - Facilidad para relacionarse con todo tipo de pacientes.
- Actitudes
 - Creativo
 - Motivador
 - Sensible
 - Puntual y practico
 - Persuasivo

Funciones

- Un terapeuta por cada 40 personas adultas adultos.
- Dirigir actividades lúdicas, manuales, físicas, etc., de acuerdo a las condiciones de la residencia y a las necesidades del adulto mayor.
- Ejecutar terapias físicas y mentales para un mejor bienestar del adulto mayor.
- Adaptar métodos y técnicas para las terapias según las patologías que muestra el residente.
- Llevar registros individuales de los adultos mayores de los tratamientos terapéuticos aplicados y por aplicar.



- Responsable del buen estado de los implementos para llevar a cabo su trabajo.
- Planificar, organizar y ejecutar programas y dinámicas de terapia para los adultos mayores institucionalizados.
- Evaluar las respuestas que expresan los adultos mayores para
- establecer el tipo de terapia que le generen un mejor bienestar.

Ilustración 125


Título: Perfil personal de recreación-Terapista

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2018)

Fecha: 19 de abril de 2019

4.4.7.3 Perfil del personal del área de recreación-Psicólogo clínico

| | |
|---|--|
|  | PERFIL PERSONAL AREA DE RECREACION |
| Cargo | Psicólogo clínico |
| Departamento | Recreación |
| Objetivo | Evaluar las condiciones psicológicas de la vida diaria del Adulto Mayor y generar recomendaciones para su bienestar. |
| Jefe inmediato: | Director/a del Centro Residencial |
| Personal a su cargo: | |
| Requisitos | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Formación <ul style="list-style-type: none"> ○ Título de tercer nivel en psicología clínica ○ Experiencia mínima de 1 año y 6 meses en proyectos sociales. | |



- Conocimiento de grupos de atención prioritarios, protección integral, técnicas gerontológicas, trabajo individual, grupal y con familias.
- Habilidades
 - Facilidad para relacionarse con los adultos mayores
 - Poseer excelentes técnicas de comunicación con personas mayores.
 - Personalidad dinámica
- Actitudes
 - Sincero
 - Tolerancia
 - Comunicativo
 - Criterio e iniciativa
 - Paciente y respetuoso

Funciones

- Un psicólogo por cada 100 personas adultas mayores.
- Organizar el archivo de historias clínicas.
- Analizar el estado emocional del adulto mayor para establecer rehabilitación, ejercicio físico y dietas para mejorar su bienestar.
- Emplear protocolos de investigación acerca de la salud mental de los adultos mayores, familiares y comunidad para mejorar la prestación de los servicios.



- Evaluar el proceso de diagnóstico, conserjería e intervención psicológicos de los adultos mayores.
- Ayudar a los residentes en su tratamiento individual y grupal.
- Asistir en la rehabilitación cognitiva y observar los talleres de terapia ocupacional de las personas adultas mayores.

Ilustración 126

Título: Perfil personal de recreación-Psicólogo

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2018)

Fecha: 19 de abril de 2019



4.4.7.4 Proceso y procedimiento para actividades recreacionales


| | |
|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES RECREATIVAS |
| Objetivo | Cuidar la salud emocional, física y cognitiva del adulto mayor. |
| Responsable | Terapeuta |
| Descripción de procesos | |
| <ol style="list-style-type: none">1. Chequear la ficha del diagnóstico de cada paciente.2. Organizar y establecer los horarios para las diversas actividades3. Fijar los materiales y herramientas para el uso de los residentes en los trabajos.4. Conservar una ficha de la programación de las actividades, la cual contenga todas las especificaciones para el correcto desenvolvimiento de las actividades5. Cumplir a cabalidad con las terapias planteadas6. Comunicar con un reporte a la administración del centro las actividades ejecutadas diariamente. | |

Ilustración 127

Título: Procedimiento de actividades recreativas

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 22 de abril de 2019



4.4.7.5 Flujograma del procedimiento de actividades recreativas

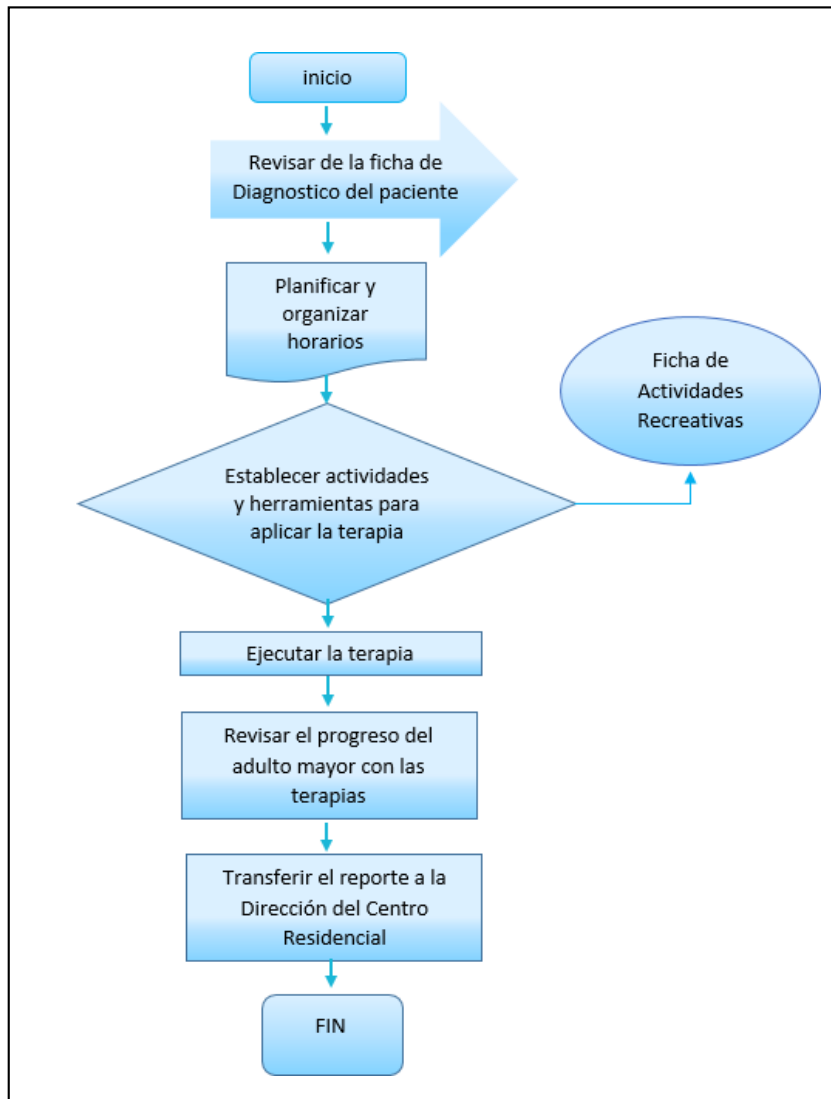


Ilustración 128

Título: Flujograma de proceso de actividades recreativas


Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 22 de abril de 2019



4.4.7.6 Modelo de ficha de diagnóstico para la aplicación de terapia

| | | | | |
|--|-------|-----------------------------------|------------|------------------------|
|  | | FICHA DE SESIÓN | | Código: F.S.A.- 017 |
| Fecha: | | | Sesión N.º | |
| Terapeuta: | | | | |
| Datos generales: | | | | |
| Nombre: | | | | |
| Registro: | | | | |
| Genero: | Edad: | Peso: | Talla: | |
| Aspectos a Evaluar: | | | | |
| Alimentación: | | | | |
| Líquido | | Blando | | Sólido |
| Nutrición | | | | |
| carbohidratos | | grasas | | Proteínas |
| Tipo de respiración: | | | | |
| Superficial <input type="checkbox"/> | | Profundo <input type="checkbox"/> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sueño..... • Irritabilidad..... • Inquietud..... • Somnolencia..... | | | | |
| Evaluación Física | | | | |
| Reacciones: | | | | |
| Enderezamiento:..... | | | | |
| Equilibrio:..... | | | | |
| Defensa: | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Adelante:..... • Atrás..... • A los lados..... | | | | |
| Tono Postural: | | | | |
| | Leve | Moderado | Severo | |
| Bajo | | | | |
| Alto | | | | |
| fluctuante | | | | |
| Patrones Motores: | | | | |
| Orientación de cabeza y miembros superiores: | | | | |
| Seguimiento visual: | | | | |
| Simetría: | | Asimetría: | | |
| Mantiene la posición: | | | | |
| Posición Neutra: | | | | |



Describe la calidad del movimiento:

Miembros superiores: **Miembros inferiores**
Adopta cuatro puntos:
Se coloca en sentido lateral:

| | Si | No |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Adopta posición sentado: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Adopta posición de pie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Equilibrio en pie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Baja / sube gradas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Salta / Corre | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Restricciones

Articulaciones:.....
Musculares:.....
Ligamentos:.....

Observaciones:

| | |
|----------------------|----------------------------|
| Terapeuta | Médico especialista |
| Nombre: | Nombre: |
| Firma: | Firma: |

Ilustración 129

Título: Ficha de diagnóstico para la aplicación de terapia

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 22 de abril de 2019



4.4.7.7 Modelo de ficha de programación de actividades

| | | | | |
|---|--|----------------------------|--------------|--------------------------------|
|  | PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES RECREATIVAS | | | Código: F.S.A.- 018 |
| Nombres y Apellidos: Nº de expediente: | | | | |
| Actividades Recreativas | Frecuencia | | | Observaciones |
| | Diario | Mensual | Anual | |
| Juegos de salón | | | | |
| Baile | | | | |
| Música | | | | |
| Cine | | | | |
| Teatro | | | | |
| Lectura | | | | |
| Recitar | | | | |
| Caminatas | | | | |
| Ejercicios y dinámicas grupales | | | | |
| Jardinería | | | | |
| Terapeuta | | Médico especialista | | |
| Nombre:..... | | Nombre:..... | | |
| Firma:..... | | Firma:..... | | |

Ilustración 130

Título: Ficha de programación de actividades

Autor: Fernanda Huachichullca-Mayra Morocho

Fuente: Propia

Fecha: 22 de abril de 2019



4.4.7.8 Propuesta para el área verde del Centro Residencial Fundación Santa Ana

El Centro Residencial debe ofrecer una combinación espacial entre la construcción y las áreas verdes, un entorno abierto con todos los recursos arquitectónicos ideales, que permitan la circulación y una distracción más agradable del residente, además puedan desarrollar varias actividades de esparcimiento que es un punto fundamental para su desarrollo tanto cognitivo como físico de los adultos mayores.

A continuación, se presenta algunas opciones que se podrán aplicar en el área verde de la Fundación Santa Ana, para ofrecer un espacio de recreación distinto y armónico con el medio ambiente.

- Cerramiento vegetal para generar temperatura interna y sombra en el terreno.
- Implementación de componentes para la conservación de los factores ambientales por medio de cubiertas, pérgolas, aleros o pórticos.
- Crear espacios comunes de integración.
- Insertar plantas libres para crear una circulación que posibilite la comunicación.
- Conseguir un conjunto visual agradable y armónico entre los elementos construidos y naturales.
- Utilización de ladrillo, debido a que garantizan estética, elegancia y la decoración de la zona para el tránsito de los residentes. Ideal para dar un ambiente natural y rustico.
- Colocar bancos de madera para exterior, de materiales resistentes (teca).



4.4.7.9 Render Arquitectónico del área verde de la Fundación Santa Ana



Ilustración 131

Título: Render área verde

Autor: Pablo Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 7 de mayo de 2019



Ilustración 132

Título: Render con vista al río

Autor: Pablo Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 7 de mayo de 2019



Conclusiones

En los tres Centros Residenciales para personas adultas mayores evaluados en la ciudad de Cuenca, por medio de la Norma Técnica que el MIES establece para las instituciones que brindan estas actividades, se evidencia que el Centro Residencial Fundación Santa Ana es el que posee mayor porcentaje en todos los procesos con el 84%, seguido por el Centro Residencial Tipo A con el 69% y por último el Centro Residencial Tipo B con el 62% de cumplimiento en sus servicios respectivamente.

En los resultados de la investigación se detectó como problema principal, evidentes daños en la infraestructura de los establecimientos, lo que constituye que se retrase procesos y procedimientos además del tiempo que dispone el personal para realizar sus labores diarias.

Según los datos obtenidos por las encuestas al personal de los tres Centros Residenciales, se confirmó la necesidad de planes de mejora para brindar servicios eficientes y de calidad hacia los residentes.

Al ejecutar la valoración en la Fundación Santa Ana se pudo constatar diferentes desaciertos en todas las áreas, sin embargo, el área de lavandería y mantenimiento es en la que muestra porcentajes inferiores

En el área de recreación de la Fundación Santa Ana pese a que su porcentaje es del 88% de cumplimiento, se observa que los emplazamientos de las áreas verdes para el desarrollo de diversas actividades, no son convenientes para el adulto mayor.



Recomendaciones

Cumplir con la Norma Técnica para la implementación y prestación de servicios gerontológicos de: Centros Gerontológicos Residenciales determinada por el MIES, de esta manera aproximarse a un cumplimiento total y óptimo en el proceso de sus servicios.

Se sugiere a los entes reguladores, que, como condición principal para el funcionamiento de los Centros Residenciales, cuenten con la correcta infraestructura para el servicio de las personas de la tercera y cuarta edad, también se recomienda disponer de un control permanente sobre la operatividad de sus funciones.

Se recomienda a los Centros Residenciales de la ciudad de Cuenca, tomar en cuenta como una guía el presente plan de mejora para todas las áreas del establecimiento, e implementar pautas y procesos en sus actividades para brindar servicios diferenciados y de calidad a los residentes.

Se recomienda al Centro Residencial Fundación Santa Ana, considerar las acciones correctivas necesarias empleadas en el plan de mejora de todas las áreas, poniendo mayor interés en lavandería y mantenimiento.

Se aconseja a la Fundación Santa Ana, para evitar riesgos innecesarios de los adultos mayores, reestructurar y renovar sus áreas verdes destinadas al esparcimiento, pues estos espacios naturales forman parte de una terapia que alimenta la salud mental y emocional de las personas adultas mayores.



Bibliografía

(s.f.). Obtenido de

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/esquivel_m_al/capitulo2.pdf

Airfeu. (23 de Mayo de 2016). *Señalización para Residencias Geriátricas*. Recuperado el 2019 de Abril de 2019, de <http://www.airfeu.com/noticias/item/127-senalizacion-para-residencias-geriatricas>

Aiteco Consultores, SL. (2018). Recuperado el 8 de Enero de 2019, de <https://www.aiteco.com/calidad/plan-de-mejora/>

Auquilla, S., & Vásquez, G. (Julio de 2016). *Intervención Urbano-Arquitectónica en el manzano 002- N13 del Centro Historico de Cuenca*. Recuperado el 12 de Enero de 2019, de <file:///E:/Downloads/Intervenci%C3%B3n%20Urbano-Arquitect%C3%B3nica%20en%20el%20manzano%20002-N13%20del%20CHC.pdf>

Carrasco, S. (2013). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. España: Ediciones Paraninfo S.A.

de Rubio, L. L. (1 de Junio de 1991). *El Anciano en la Historia*. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/20574/1/16730-52393-1-PB.pdf>

Editorial CEP. (Septiembre de 2016). *Personal de lavandería y planchado. Servicio Andaluz de Salud (SAS). Temario y test específico*. (E. C. S.L, Ed.) Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=hR0_DwAAQBAJ&pg=PA27&dq=lavanderia+hospitalaria&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiThq7x58XhAhWOq1kKH7AacQ6AEILDAB#v=onepage&q=lavanderia%20hospitalaria&f=false

Equipo de Redacción de Concepto.de. (2017). Obtenido de <https://concepto.de/servicio/>

Escuela Europea de Excelencia. (24 de Noviembre de 2014). Recuperado el 10 de Enero de 2019, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo-enfoque-basado-procesos/>

Escuela Europea de Excelencia. (10 de Abril de 2018). Recuperado el 8 de Enero de 2019, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/que-es-un-proceso-segun->



Fernández, J. (2011). *Guía de Centros Residenciales para personas mayores en situación de dependencia*. Recuperado el 16 de Abril de 2019, de http://www.oiss.org/wp-content/uploads/2000/01/GUIA_DE_RESIDENCIAS_Prog-lb-def-.pdf?fbclid=IwAR307nPpcVUkUiSnGuy5g5unlbwwMDdIM7Om52anZ0cbkMfFh7p6E06aleE

Fernandez, J. (sf). *GUIA DE CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA*. Recuperado el 12 de enero de 2019, de http://www.oiss.org/wp-content/uploads/2000/01/GUIA_DE_RESIDENCIAS_Prog-lb-def-.pdf?fbclid=IwAR3YmGoJ4JhmDEkbh59Od8BwcnIoN3R5T6RvkgLVdFN6MEu78L8NYvYKjvs

Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008* (Primera ed.). España: Eumed.

Guía Prácticas Higiénicas. (s.f.). Recuperado el 9 de Abril de 2019, de https://tematico8.asturias.es/export/sites/default/consumo/seguridadAlimentaria/seguridad-alimentaria-documentos/BUENAS_PRxCTICAS_HIGIxNICAS.pdf

Holmes, E. (2014). *Guía para controlar el estrés y sentirse bien personal y profesionalmente*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=yJFuBgAAQBAJ&pg=PA15&dq=bienestar+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEp5q_i4LhAhWlt1kKHArDAvsQ6AEISzAG#v=onepage&q=bienestar%20concepto&f=false

IMSERSO. (3 de Enero de 2019). *Instituto de mayores y servicios sociales*. Recuperado el 14 de Enero de 2019, de http://www.imserso.es/imserso_01/centros/centros_personas_mayores/centros_residenciales/index.htm

INEN . (2015). *Servicios en las Residencias para personas mayores. Parte2- Guía para la Aplicación de la Gestión Integral. Formación y Capacitación del Capital Humano*. Recuperado el 9 de Abril de 2019, de



http://181.112.149.204/buzon/normas/nte_inen_2975-2.pdf?fbclid=IwAR0SNLFIjo_6gbQ10ZfxhD-33FE9xkr4tH62carxzRJb3NbEwjLM2hpH840

Instituto de Biomecánica de Valencia. (2008). *Factores de éxito de los servicios en residencias para personas mayores*. Recuperado el 3 de Enero de 2019, de <https://gestion.ibv.org/gestoribv/index.php/productos/descargables/139-factores-de-exito-de-los-servicios-en-residencias-para-personas-mayores/file?fbclid=IwAR0bUypdZRarjjdncKSMnE3XzS2G2NLLLeBFjoSXRdpvKq8MgHz02YXtUkpQ>

ISO. (2005). Recuperado el 8 de Enero de 2019, de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.1.2>

MIES. (s.f.). Recuperado el 5 de Enero de 2019, de <https://www.inclusion.gob.ec/direccion-poblacion-adulta-mayor/>

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2014). *Guía Operativa del Modelo de Atención y Gestión de los Centros Residenciales del Buen Vivir para el Adulto Mayor*. Recuperado el 5 de enero de 2019, de <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/GUIA-PAM-RESIDENCIAL.pdf>

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018). *Norma Técnica para la implementación y prestación de servicios gerontológicos de: Centros Gerontológicos Residenciales*. Recuperado el 4 de Abril de 2019, de <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/MAQUETACI%C3%93N-RESIDENCIALES.pdf>

Perez, J. (2010). *Gestión por Procesos* (Cuarta ed.). Madrid: Esic Editorial.

Peréz, J., & Gardey, A. (2009). *definicion.de*. Recuperado el 11 de Enero de 2019, de <https://definicion.de/departamento/>

Ramos, P., Ramirez, R., & Gúrpide, S. (2014). *Guía de Higiene Integral en residencias de personas mayores*. (NOVODISPRESS, Ed.) Recuperado el 8 de Abril de 2019, de <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM009640.pdf>

Rodriguez, M. (Octubre de 2004). *Personal de Limpieza de Centros Sanitarios*. (S.



Universidad de Cuenca

Editorial MAD, Ed.) Recuperado el 2 de Abril de 2019, de
https://books.google.com.ec/books?id=_aZuYsDuLSQC&printsec=frontcover&dq=Personal+de+Limpieza+de+Centros+Sanitarios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjL_LTd4cDhAhUCjlkKHUsiAd0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=Personal%20de%20Limpieza%20de%20Centros%20Sanitarios&f=false

The Senior Home. (s.f.). Recuperado el 5 de enero de 2019, de
<https://theseniorhome.com.ar/>

Venemedia Comunicaciones C.A. (2011). *concepto definicion.de*. Obtenido de
<https://concepto definicion.de/adulto-mayor/>

Entrevista Dra. Maria Eugenia Tigre. Administradora del Centro Residencial Tipo A.
Entrevistado por: Fernanda Huachichullca; Mayra Morocho. Cuenca febrero del 2019

Entrevista Dra. Maria Dolores Córdoba. Directora del Centro Residencial Tipo B.
Entrevistado por: Fernanda Huachichullca; Mayra Morocho. Cuenca febrero del 2019

Entrevista Eco. Noemí Ulloa. Directora de la Fundación Santa Ana. Entrevistado por:
Fernanda Huachichullca; Mayra Morocho. Cuenca febrero del 2019



Anexos

Anexo 1 Ficha de diagnóstico de recepción del Centro Residencial Tipo A

| Check list del Servicio de Recepción | | | |
|---|--------|--|---------------|
| ESTABLECIMIENTO: Centro Residencial A | | AUTOR: Fernanda Huachichulca / Mayra Morocho | |
| FECHA: | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Cita previa y evaluación del adulto mayor en la residencia. | ✓ | | |
| Registro de datos personales en la Ficha de ingreso. | ✓ | | |
| Elaboración de la Ficha de Valoración Psicosocial. | ✓ | | |
| Explicación del funcionamiento del centro residencial (horarios, servicios y actividades) al paciente y/o familiares. | ✓ | | |
| Entrega de la habitación al paciente. | ✓ | | |
| Recorrido por el Centro al paciente y/o familiares. | ✓ | | |
| Presentación del equipo de profesionales y personal de servicio. | ✓ | | |
| Entrega del reglamento o contrato a los representantes del adulto mayor. | ✓ | | |
| Valoración general en cuanto al mobiliario, equipamiento y un ambiente funcional. | | ✓ | |
| Otros: sala de espera (humedad en el techo) / cielo raso | | | |



Anexo 2 Ficha de diagnóstico de alojamiento del Centro Residencial Tipo A

| Check list del Servicio de Alojamiento | | | |
|--|--------|--|--|
| ESTABLECIMIENTO: Centro Residencial A | | AUTOR: Fernanda Huachichulca / Mayra Morocho | |
| FECHA: 06/02/2019 | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Techos de material duradero, resistente, impermeable y sin goteras. | | ✓ | Techo del cielo raso con humedad |
| Limpieza y desinfección de espacios, mobiliario y equipamiento diario. | ✓ | | - Dos veces al día - Utilizan un carro de limpieza multifuncional |
| Cuenta con habitaciones matrimoniales. | | ✓ | |
| Camas individuales con colchones adecuados a las necesidades. | ✓ | | |
| Baño ajustado a medidas especiales (pasamanos, baterías sanitarias con agarraderas). | ✓ | | |
| Baño con piso antideslizante. | | ✓ | Baldosa con manchas de óxido |
| Iluminación y ventilación natural, sin humedad. | ✓ | | |
| Mobiliario: velador, armario, silla con apoya brazos, mesa individual o compartida. | | ✓ | - Silla sin apoyar brazos - No tiene mesa - Armarios pequeños. |
| Otros: <ul style="list-style-type: none"> o Piso de habitaciones lacado y flotante. o Habitaciones identificadas con el nombre de cada adulto mayor. o Paredes manchadas. o Espacio de las habitaciones reducido. | | | |



Anexo 3 Ficha de diagnóstico de alimentos y bebidas del Centro Residencial Tipo A

| Check list del Servicio de Alimentos y Bebidas | | | |
|--|---|--|---|
| ESTABLECIMIENTO: Centro Residencial A | | AUTOR: Fernanda Huachichullca - Mayra Morocho. | |
| FECHA: 06/02/2019. | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. | | ✓ | |
| Dietas adecuadas de acuerdo a las necesidades especiales de alimentación de cada paciente. | ✓ | | Dietas para diabéticos y Normal. |
| Limpieza y desinfección apropiada (cocina y áreas de servicio). | ✓ | | - Limpieza diaria. - Desinfección cada 4 días. |
| Alimentos debidamente almacenados. | ✓ | | • Algunos anaques rotulados con marcador |
| Espacios para almacenamiento de alimentos fríos y secos. | ✓ | | • Correctamente clasificados y etiquetados. |
| Área de cocina y comedor distantes de las habitaciones y sala de descanso. | | ✓ | |
| Vajilla, menaje, utensilios y materiales necesarios en buen estado. | ✓ | | • Vajilla de esmelamina • Ubicación de menaje sobre recipientes. |
| Comedor: espacios iluminados, ventilados y confortables. | | ✓ | • Espacio Reducido. |
| Otros: | <ul style="list-style-type: none"> • El menú cambian semanalmente • Laboran 2 personas en esta área: en 2 turnos de Lunes a Jueves. • Mesones de granito, ventanas de madera, piso de baldosas, paredes con humedad. • Hoja de menú en mal estado y pegado en la refrigeradora. • Preparación de alimentos solo para residentes. | | |



Anexo 4 Ficha de diagnóstico de lavandería del Centro Residencial Tipo A

| Check list del Servicio de Lavandería | | | |
|---|--------|---|---|
| ESTABLECIMIENTO: Centro Residencial A | | AUTOR: Fernanda Huachichullca / Mayra Morocho | |
| FECHA: | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Limpieza e higiene del lugar diario. | | ✓ | |
| Procesos de lavado específicos para cada tipo de ropa. | ✓ | | |
| Registro y control de ingreso y egreso de ropa. | | ✓ | |
| Espacio amplio, luminoso y ventilado. | | ✓ | |
| Maquinaria debidamente distribuida. | ✓ | | 3 lavadoras y 1 Secadora. |
| Maquinaria en buen estado. | ✓ | | Adquiridos hace 4 meses. |
| Productos de limpieza correctamente etiquetados y almacenados. | | ✓ | |
| Estanterías fijas para utensilios e implementos. | ✓ | | Estanterías de metal con exceso de carga. |
| Otros: <ul style="list-style-type: none">• Paredes en mal estado por la humedad• No hay organización en el área, la ropa está regada.• Mala ubicación de lavandería debido a que por aquí se ingresa a la cocina. | | | |



Anexo 5 Ficha de diagnóstico de seguridad del Centro Residencial Tipo A

| Check list del Servicio de Seguridad | | | |
|--|--------|---|--|
| ESTABLECIMIENTO: Centro Residencial A | | AUTOR: Fernando Huachichullca / Mayra Morocho | |
| FECHA: 06 / 02 / 2019 | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Permiso sanitario y Plan de emergencia (contra incendios, químicos, eléctricos, desastres naturales, etc.) | ✓ | | |
| Letreros y señalética. | ✓ | | |
| Extintores, sirenas y detectores de humo. | ✓ | | |
| Medidas de protección en puertas vidriadas y ventanas (cortinas, mallas o cintas adhesivas). | ✓ | | - Puertas de Madera. - Ventanas con protecciones de madera. |
| Instalaciones con facilidades: rampas, gradas seguras, ascensores o montacargas. | ✓ | | |
| Revisión permanente de las instalaciones eléctricas (precarias en cables, toma corrientes, puntos de luz y cargas de energía demandadas). | | ✓ | |
| Verificación continua del funcionamiento adecuado de las instalaciones sanitarias tales como tuberías, desagües, tanques elevados o cisternas. | | ✓ | |
| Otros: | | | |



Anexo 6 Ficha de diagnóstico de mantenimiento del Centro Residencial Tipo A

| Check list del Servicio de Mantenimiento | | | |
|--|--------|--|--|
| ESTABLECIMIENTO: Centro Residencial A | | AUTOR: Fernando Huachichulca / Mayra Morocho | |
| FECHA: 06/02/2019 | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Buen estado de equipos médicos. | ✓ | | |
| Contratación de personal especializado (lavadoras, aire acondicionado, calefones). | ✓ | | |
| Suministros necesarios para cada área (repuestos, herramientas). | ✓ | | |
| Mantenimiento preventivo de las maquinarias en general del establecimiento. | | ✓ | |
| Realización de informes de mantenimiento. | | ✓ | |
| Mantenimiento de áreas verdes y patio. | ✓ | | - Contratan a una persona de afuera - Realizan mensualmente el mantenimiento. |
| Ubicación de calefones y tanques de gas fuera de la cocina. | ✓ | | |
| Otros: • Tienen una bodega pequeña donde guardan los herramientas y un calentador de agua. | | | |



Anexo 7 Ficha de diagnóstico de recreación del Centro Residencial Tipo A

| Check list del Servicio de Recreación | | | |
|--|--------|--|--|
| ESTABLECIMIENTO: Centro Residencial A | | AUTOR: Fernando Huachichulca / Mayra Morocho | |
| FECHA: 06 / 02 / 2019 | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Actividades de rehabilitación. | ✓ | | • Gimnasia. |
| Actividades recreativas y ocupacionales. | ✓ | | • Bailoterapia. • Manualidades. • Pintura. |
| Contacto con familiares y amigos. | ✓ | | |
| Actividades con la comunidad. | ✓ | | |
| Participación en programas sociales, culturales, artísticos. | ✓ | | |
| Espacio exterior con áreas verdes y patios. | ✓ | | |
| Implementos, equipos y materiales indispensables. | | ✓ | Materiales desgastados. |
| Área para talleres-terapia ocupacional y recreativa. | ✓ | | |
| Otros: | | | |



Anexo 8 Ficha de diagnóstico de recepción del Centro Residencial Tipo B

| Check list del Servicio de Recepción | | | |
|---|--------|---|---------------|
| ESTABLECIMIENTO: Centro Residencial B | | AUTOR: Fernando Huachichullca - Mayra Morocho | |
| FECHA: 12 / 02 / 2019 | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Cita previa y evaluación del adulto mayor en la residencia. | ✓ | | |
| Registro de datos personales en la Ficha de ingreso. | ✓ | | |
| Elaboración de la Ficha de Valoración Psicosocial. | ✓ | | |
| Explicación del funcionamiento del centro residencial (horarios, servicios y actividades) al paciente y/o familiares. | ✓ | | |
| Entrega de la habitación al paciente. | ✓ | | |
| Recorrido por el Centro al paciente y/o familiares. | ✓ | | |
| Presentación del equipo de profesionales y personal de servicio. | | ✓ | |
| Entrega del reglamento o contrato a los representantes del adulto mayor. | | ✓ | |
| Valoración general en cuanto al mobiliario, equipamiento y un ambiente funcional. | | ✓ | |
| Otros: | | | |



Anexo 9 Ficha de diagnóstico de alojamiento del Centro Residencial Tipo B

| Check list del Servicio de Alojamiento | | | |
|---|--------|--|--|
| ESTABLECIMIENTO: Centro Residencial B | | AUTOR: Fernanda Huachichulca - Mayra Morocho | |
| FECHA: 12/02/2019 | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Techos de material duradero, resistente, impermeable y sin goteras. | ✓ | | Cielo raso de cemento. |
| Limpieza y desinfección de espacios, mobiliario y equipamiento diario. | | ✓ | |
| Cuenta con habitaciones matrimoniales. | | ✓ | |
| Camas individuales con colchones adecuados a las necesidades. | ✓ | | |
| Baño ajustado a medidas especiales (pasamanos, baterías sanitarias con agarraderas). | ✓ | | • Desprendimiento de mal olor • Espejo trizado. |
| Baño con piso antideslizante. | | ✓ | Baldosa. |
| Iluminación y ventilación natural, sin humedad. | ✓ | | |
| Mobiliario: velador, armario, silla con apoya brazos, mesa individual o compartida. | | ✓ | |
| Otros: <ul style="list-style-type: none"> • Piso de habitaciones: alfombra, piso flotante, baldosa. • Tomo corrientes sin placa. | | | |



Anexo 10 Ficha de diagnóstico de alimentos y bebidas del Centro Residencial Tipo B

| Check list del Servicio de Alimentos y Bebidas | | | |
|--|--------|--|---------------------------------------|
| ESTABLECIMIENTO: Centro Residencial B | | AUTOR: Fernanda Huachichulca - Mayra Morocho | |
| FECHA: 12/09/2019 | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. | | ✓ | |
| Dietas adecuadas de acuerdo a las necesidades especiales de alimentación de cada paciente. | ✓ | | Un solo menú |
| Limpieza y desinfección apropiada (cocina y áreas de servicio). | ✓ | | |
| Alimentos debidamente almacenados. | | ✓ | Fuera de los Recipientes y mezclados. |
| Espacios para almacenamiento de alimentos fríos y secos. | ✓ | | |
| Área de cocina y comedor distantes de las habitaciones y sala de descanso. | | ✓ | |
| Vajilla, menaje, utensilios y materiales necesarios en buen estado. | ✓ | | Cerámicas, aluminio y plástico. |
| Comedor: espacios iluminados, ventilados y confortables. | | ✓ | |
| Otros: • Mesones de granito. • Letreros de menú detrás de la Refrigeradora. | | | |



Anexo 11 Ficha de diagnóstico de lavandería del Centro Residencial Tipo B

| Check list del Servicio de Lavandería | | | |
|--|--------|---|-----------------------|
| ESTABLECIMIENTO: Centro Residencial B | | AUTOR: Fernando Huachichullca - Mayra Morochó | |
| FECHA: 12/02/2019 | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Limpieza e higiene del lugar diario. | ✓ | | |
| Procesos de lavado específicos para cada tipo de ropa. | | ✓ | |
| Registro y control de ingreso y egreso de ropa. | | ✓ | |
| Espacio amplio, luminoso y ventilado. | | ✓ | |
| Maquinaria debidamente distribuida. | ✓ | | |
| Maquinaria en buen estado. | ✓ | | |
| Productos de limpieza correctamente etiquetados y almacenados. | | ✓ | |
| Estanterías fijas para utensilios e implementos. | ✓ | | ◦ Metálica / Pequeña. |
| Otros: <ul style="list-style-type: none">◦ Piso de Baldosa◦ Letreros de anuncios en hojas de papel deteriorados.◦ Cables visibles.◦ Techos con humedad. | | | |



Anexo 12 Ficha de diagnóstico de seguridad del Centro Residencial Tipo B

| Check list del Servicio de Seguridad | | | |
|--|--------|--|--|
| ESTABLECIMIENTO: Centro Residencial B | | AUTOR: Fernanda Huachichulla - Mayra Morocho | |
| FECHA: 12/02/2019. | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Permiso sanitario y Plan de emergencia (contra incendios, químicos, eléctricos, desastres naturales, etc.) | ✓ | | • Plan de Contingencia. • Plan de Seguridad Industrial. |
| Letreros y señalética. | ✓ | | Buen Estado |
| Extintores, sirenas y detectores de humo. | ✓ | | |
| Medidas de protección en puertas vidriadas y ventanas (cortinas, mallas o cintas adhesivas). | | ✓ | |
| Instalaciones con facilidades: rampas, gradas seguras, ascensores o montacargas. | | ✓ | Rampas acopladas a la grada. |
| Revisión permanente de las instalaciones eléctricas (precarias en cables, toma corrientes, puntos de luz y cargas de energía demandadas). | ✓ | | |
| Verificación continua del funcionamiento adecuado de las instalaciones sanitarias tales como tuberías, desagües, tanques elevados o cisternas. | ✓ | | |
| Otros: | | | |



Anexo 13 Ficha de diagnóstico de mantenimiento del Centro Residencial Tipo B

| Check list del Servicio de Mantenimiento | | | |
|--|--------|--|----------------------|
| ESTABLECIMIENTO: Centro Residencial B | | AUTOR: Fernando Huachichulca - Mayra Morocho | |
| FECHA: | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Buen estado de equipos médicos. | ✓ | | |
| Contratación de personal especializado (lavadoras, aire acondicionado, calefones). | ✓ | | |
| Suministros necesarios para cada área (repuestos, herramientas). | | ✓ | |
| Mantenimiento preventivo de las maquinarias en general del establecimiento. | | ✓ | |
| Realización de informes de mantenimiento. | | ✓ | |
| Mantenimiento de áreas verdes y patio. | ✓ | | Jardinero / Mensual. |
| Ubicación de calefones y tanques de gas fuera de la cocina. | ✓ | | |
| Otros: | | | |



Anexo 14 Ficha de diagnóstico de recreación del Centro Residencial Tipo B

| Check list del Servicio de Recreación | | | |
|---|--------|--|--|
| ESTABLECIMIENTO: Centro Residencial B | | AUTOR: Fernando Huachichullca - Mayra Morocho. | |
| FECHA: 12 / 02 / 2019. | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Actividades de rehabilitación. | ✓ | | <ul style="list-style-type: none"> • Ejercicio de razonamiento • Ejercicio de motricidad • Ejercicios de coordinación y equilibrio. • Gimnasia de memoria. |
| Actividades recreativas y ocupacionales. | ✓ | | <ul style="list-style-type: none"> • Karaoke. • Bingo • Baloterapia. • Yoga |
| Contacto con familiares y amigos. | ✓ | | |
| Actividades con la comunidad. | ✓ | | |
| Participación en programas sociales, culturales, artísticos. | ✓ | | Fecha especiales. |
| Espacio exterior con áreas verdes y patios. | ✓ | | • Falta de mantenimiento y limpieza. |
| Implementos, equipos y materiales indispensables. | | ✓ | |
| Área para talleres-terapia ocupacional y recreativa. | ✓ | | Espacio reducido. |
| Otros: <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de actividades se encuentra impreso en una hoja y pegado en la pared, detallado: día, las actividades, herramientas y responsables. | | | |



Anexo 15 Ficha de diagnóstico de recepción del Centro Residencial Santa Ana

| Check list del Servicio de Recepción | | | |
|---|-------------------------------------|---|---|
| ESTABLECIMIENTO: <i>Fundación Santa Ana</i> | | AUTOR: <i>Fernando Huachichulca - Mayra Morocho</i> | |
| FECHA: <i>08/02/2019</i> | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Cita previa y evaluación del adulto mayor en la residencia. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Registro de datos personales en la Ficha de ingreso. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Elaboración de la Ficha de Valoración Psicosocial. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Explicación del funcionamiento del centro residencial (horarios, servicios y actividades) al paciente y/o familiares. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Entrega de la habitación al paciente. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Recorrido por el Centro al paciente y/o familiares. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Presentación del equipo de profesionales y personal de servicio. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Entrega del reglamento o contrato a los representantes del adulto mayor. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <i>Socialización del reglamento (anual)</i> |
| Valoración general en cuanto al mobiliario, equipamiento y un ambiente funcional. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Otros: <ul style="list-style-type: none"><i>• Ficha Gerontogeriatrica (actualización semestral)</i><i>• Acuerdos de Convivencia (anual)</i><i>• Expediente personalizado de cada PAM (semestral)</i> | | | |



Anexo 16 Ficha de diagnóstico de alojamiento del Centro Residencial Santa Ana

| Check list del Servicio de Alojamiento | | | |
|--|-------------------------------------|---|--|
| ESTABLECIMIENTO: <i>Fundación Santa Ana</i> | | AUTOR: <i>Fernanda Huachichulca - Mayra Morocho</i> | |
| FECHA: <i>08/02/2019</i> | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Techos de material duradero, resistente, impermeable y sin goteras. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <i>Techo empastado</i> |
| Limpieza y desinfección de espacios, mobiliario y equipamiento diario. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Cuenta con habitaciones matrimoniales. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <i>2 camas individuales sujetas con sogas.</i> |
| Camas individuales con colchones adecuados a las necesidades. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Baño ajustado a medidas especiales (pasamanos, baterías sanitarias con agarraderas). | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <i>Falta de Repisas.</i> |
| Baño con piso antideslizante. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Iluminación y ventilación natural, sin humedad. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Mobiliario: velador, armario, silla con apoya brazos, mesa individual o compartida. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Otros: | | | |



Anexo 17 Ficha de diagnóstico de alimentos y bebidas del Centro Residencial Santa Ana

| Check list del Servicio de Alimentos y Bebidas | | | |
|--|--------|---|---|
| ESTABLECIMIENTO: <i>Fundación Santa Ana</i> | | AUTOR: <i>Fernanda Huachichulca - Mayra Morocho</i> | |
| FECHA: <i>08 / 02 / 2019</i> | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. | | ✓ | |
| Dietas adecuadas de acuerdo a las necesidades especiales de alimentación de cada paciente. | ✓ | | <i>Elaboración de menús según grupos patológicos. (mensual)</i> |
| Limpieza y desinfección apropiada (cocina y áreas de servicio). | ✓ | | |
| Alimentos debidamente almacenados. | ✓ | | |
| Espacios para almacenamiento de alimentos fríos y secos. | ✓ | | <i>• 2 dispensers.</i> |
| Área de cocina y comedor distantes de las habitaciones y sala de descanso. | ✓ | | |
| Vajilla, menaje, utensilios y materiales necesarios en buen estado. | ✓ | | <i>Vajilla de acero inoxidable.</i> |
| Comedor: espacios iluminados, ventilados y confortables. | ✓ | | |
| Otros: <i>• Mesones de acero inoxidable.</i> | | | |



Anexo 18 Ficha de diagnóstico de lavandería del Centro Residencial Santa Ana

| Check list del Servicio de Lavandería | | | |
|---|--------|---|---|
| ESTABLECIMIENTO: Fundación Santa Ana | | AUTOR: Fernando Huachichullca - Mayra Morocho | |
| FECHA: 08/02/2019. | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Limpieza e higiene del lugar diario. | ✓ | | |
| Procesos de lavado específicos para cada tipo de ropa. | ✓ | | |
| Registro y control de ingreso y egreso de ropa. | | ✓ | Porque alguna ropa de cama es desechada por la contaminación de excremento. |
| Espacio amplio, luminoso y ventilado. | ✓ | | |
| Maquinaria debidamente distribuida. | ✓ | | |
| Maquinaria en buen estado. | ✓ | | |
| Productos de limpieza correctamente etiquetados y almacenados. | | ✓ | |
| Estanterías fijas para utensilios e implementos. | ✓ | | |
| Otros: <ul style="list-style-type: none">• La ropa limpia debidamente organizada en las estanterías.• Correcta clasificación de la ropa para lavar, planchar, etc.• Las hojas de información se encuentran deterioradas• Escasos tendederos. | | | |



Anexo 19 Ficha de diagnóstico de seguridad del Centro Residencial Santa Ana

| Check list del Servicio de Seguridad | | | |
|--|--------|---|---|
| ESTABLECIMIENTO: <i>Fundación Santa Ana</i> | | AUTOR: <i>Fernando Huachichullca - Mayra Morocho.</i> | |
| FECHA: <i>08/02/2019</i> | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Permiso sanitario y Plan de emergencia (contra incendios, químicos, eléctricos, desastres naturales, etc.) | ✓ | | |
| Letreros y señalética. | ✓ | | |
| Extintores, sirenas y detectores de humo. | ✓ | | |
| Medidas de protección en puertas vidriadas y ventanas (cortinas, mallas o cintas adhesivas). | ✓ | | <i>Puertas y ventanas con cintas adhesivas.</i> |
| Instalaciones con facilidades: rampas, gradas seguras, ascensores o montacargas. | ✓ | | |
| Revisión permanente de las instalaciones eléctricas (precarias en cables, toma corrientes, puntos de luz y cargas de energía demandadas). | ✓ | | <i>Encargado: La Empresa Eléctrica.</i> |
| Verificación continua del funcionamiento adecuado de las instalaciones sanitarias tales como tuberías, desagües, tanques elevados o cisternas. | | ✓ | <i>Únicamente cuando hay problemas.</i> |
| Otros: <i>• Plan de saneamiento y control de plagas (semestral)</i> | | | |



Anexo 20 Ficha de diagnóstico de mantenimiento del Centro Residencial Santa Ana

| Check list del Servicio de Mantenimiento | | | |
|--|--------|--|---|
| ESTABLECIMIENTO: Fundación Santa Ana | | AUTOR: Fernanda Huachichullca - Mayra Morocho. | |
| FECHA: 08/02/2019 | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Buen estado de equipos médicos. | ✓ | | |
| Contratación de personal especializado (lavadoras, aire acondicionado, calefones). | ✓ | | |
| Suministros necesarios para cada área (repuestos, herramientas). | ✓ | | |
| Mantenimiento preventivo de las maquinarias en general del establecimiento. | | ✓ | |
| Realización de informes de mantenimiento. | | ✓ | |
| Mantenimiento de áreas verdes y patio. | ✓ | | Realiza el Cementerio Santa Ana (mensual) |
| Ubicación de calefones y tanques de gas fuera de la cocina. | ✓ | | |
| Otros: | | | |



Anexo 21 Ficha de diagnóstico de recreación del Centro Residencial Santa Ana

| Check list del Servicio de Recreación | | | |
|---|--------|---|---|
| ESTABLECIMIENTO: Fundación Santa Ana. | | AUTOR: Fernando Huachichulca - Mayra Morocho. | |
| FECHA: 08 / 02 / 2019 | | | |
| Condiciones | Cumple | No cumple | Observaciones |
| Actividades de rehabilitación. | ✓ | | <ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios físicos y Gimnasia Cerebral (semanal) • Musicoterapia (semanal) • Mecanoterapia (diario) |
| Actividades recreativas y ocupacionales. | ✓ | | <ul style="list-style-type: none"> • Salidas fuera de la institución (1 vez x mes) • Actividades manuales y artísticas (diario) • Actividades agrícolas (diario) • Juegos (2 veces a la semana) |
| Contacto con familiares y amigos. | ✓ | | <ul style="list-style-type: none"> • Charlas educocomunicacionales y familiares y PAM (mensual) • Terapia individual y familiar (mensual) |
| Actividades con la comunidad. | ✓ | | <ul style="list-style-type: none"> • Visitas en las instituciones educativas. (días especiales) |
| Participación en programas sociales, culturales, artísticos. | ✓ | | Mensual. |
| Espacio exterior con áreas verdes y patios. | ✓ | | Sembríos de maíz y huertos. |
| Implementos, equipos y materiales indispensables. | | ✓ | |
| Área para talleres-terapia ocupacional y recreativa. | ✓ | | |
| Otros: <ul style="list-style-type: none"> • Celebración litúrgica. (mensual) • Actividades recreativas con el personal (trimestral) | | | |



Anexo 22 Encuesta al adulto mayor



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

Encuesta para el adulto mayor

Establecimiento: _____ **Sexo:** _____ **Edad:** _____

1. ¿Cómo considera este lugar, siente que sea su verdadero hogar, se siente feliz y conforme con sus servicios?

Si No Más o menos

¿Por qué?
.....
.....

Habitaciones, baños y áreas comunes

1. ¿Siente que su habitación es linda, le gusta los colores, el tamaño es el adecuado para que usted pueda caminar y está limpia todos los días? ¿El baño siempre pasa limpio?

Si No Más o menos

¿Por qué?
.....
.....

Alimentos y Bebidas (comedor)

2. ¿La comida que consume todos los días es rica y variada? ¿Está de acuerdo con las horas en las que le sirven los alimentos? ¿Le gusta el lugar donde come?

Si No Más o menos

¿Por qué?
.....
.....

Lavandería (cambio de sabanas constante, ropa limpia)

4. ¿Le cambian constantemente las sabanas y cobijas? ¿Se siente satisfecho/a con el lavado de su vestimenta?

Si No Más o menos

¿Por qué?
.....
.....



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

Seguridad (vigilancia, instalaciones con facilidades)

5. ¿Se siente seguro cuando usted se traslada de un lugar a otro por la institución? ¿Alguna vez realizaron simulacros?

Si No Más o menos

¿Por qué?

.....
.....

Recreación (actividades, salidas, paseos por las áreas verdes o jardines)

3. ¿Le gusta las actividades que realizan? ¿Le agrada los jardines y las plantas del lugar?

Si No Más o menos

¿Por qué?

.....
.....

6. ¿Considera usted que las personas que lo atienden son buenas y le tratan bien?

Si No Más o menos

¿Por qué?

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....



Anexo 23 Encuesta al personal de las residencias



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

Encuesta al personal

Establecimiento: _____ Área: _____

1. ¿Cuándo ingreso a su puesto de trabajo fue instruido sobre los procesos y procedimientos a seguir?

SI..... NO.....

2. ¿El cargo que desempeña está documentado por escrito en un manual donde se describe con precisión cada una de sus funciones?

SI..... NO.....

3. ¿Piensa que las condiciones ambientales de trabajo y las instalaciones son adecuadas para realizar sus funciones?

SI..... NO.....

4. ¿Con que frecuencia recibe capacitación sobre temas relacionados con la operación del servicio?

Mensual..... Trimestral..... Semestral..... Anual.....

No recibe.....

5. ¿Las opiniones y sugerencias del personal son tomadas en cuenta y valoradas por los administradores?

SI..... NO.....

6. ¿Recibe información y apoyo de los miembros de otros departamentos cuando se lo solicita?

SI..... NO.....

7. ¿Considera necesario un plan de mejora para los diferentes servicios?

SI..... NO.....

¿Por qué?

.....
.....



Anexo 24 Entrevista a los directivos



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

Entrevista a administradores

- ¿Cuántos adultos mayores residen actualmente en la institución?
- ¿Cuáles son las condiciones para admitir a un residente?
- ¿Los diferentes departamentos de servicios están dirigidos por profesionales capacitados en el área?
- ¿Cuáles son las áreas o aspectos más complejos de administrar? ¿Por qué?
- ¿Los departamentos de servicios cuentan con manuales de procedimientos?
- ¿Se encuentran los procesos identificados, definidos y documentados? ¿Son conocidos por el personal de cada área?
- ¿Qué cree que le hace falta a su institución para un correcto desarrollo del adulto mayor?
- ¿Qué piensa sobre la implementación de un plan de mejora de servicios para cada área de la institución?

Anexo 25 Plano de evacuación

PLANO DE EVACUACIÓN

Anagrama del cliente

| | |
|---|---|
| <p>ES En caso de incendio</p> <ul style="list-style-type: none"> Presione el pulsador de alarma Sigue las instrucciones del personal de seguridad Conviértase en calma y camine rápidamente por estas vías Utilice las salidas de emergencia señaladas No utilice ascensores | <ul style="list-style-type: none"> Water exit sign Exit Evacuation route Exit door No use the lift |
| <p>GB In case of fire</p> <ul style="list-style-type: none"> Please activate the fire alarm Please follow the instructions given clearly and Evacuate calmly and quickly Use the emergency exits Do not use the lift | <ul style="list-style-type: none"> You are here The extinguisher Please use exits The exit Emergency phone Please remain calm Please use emergency route Working exit |
| <p>FR En cas d'incendie</p> <ul style="list-style-type: none"> Appuyez sur l'alarme Suivez les indications du personnel de sécurité Evacuez calmement et rapidement par ces voies Utilisez les sorties de secours N'utilisez pas les ascenseurs | <ul style="list-style-type: none"> Vous êtes ici Extincteur Suivez les indications du personnel de sécurité Utilisez les sorties de secours Ne pas utiliser l'ascenseur |
| <p>DE Im Brandfall</p> <ul style="list-style-type: none"> Alarmen drücken Bitte den Anweisungen des Sicherheitspersonals folgen Gehen Sie ruhig und schnell geordnet über diese Wege Benutzen Sie die Notausgänge Bitte keine Aufzüge benutzen | <ul style="list-style-type: none"> Sie sind hier Feuerlöscher Bitte folgen Sie den Anweisungen des Sicherheitspersonals Benutzen Sie die Notausgänge Bitte keine Aufzüge benutzen |

PLANO DE HABITACIÓN

Anagrama del cliente

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>ES En caso de incendio</p> <ul style="list-style-type: none"> Presione el pulsador de alarma Sigue las instrucciones del personal de seguridad Conviértase en calma y camine rápidamente por estas vías Utilice las salidas de emergencia señaladas No utilice ascensores | <p>GB In case of fire</p> <ul style="list-style-type: none"> Please activate the fire alarm Please follow the instructions given clearly and Evacuate calmly and quickly Use the emergency exits Do not use the lift | <p>FR En cas d'incendie</p> <ul style="list-style-type: none"> Appuyez sur l'alarme Suivez les indications du personnel de sécurité Evacuez calmement et rapidement par ces voies Utilisez les sorties de secours N'utilisez pas les ascenseurs | <p>DE Im Brandfall</p> <ul style="list-style-type: none"> Alarmen drücken Bitte den Anweisungen des Sicherheitspersonals folgen Gehen Sie ruhig und schnell geordnet über diese Wege Benutzen Sie die Notausgänge Bitte keine Aufzüge benutzen |
|---|---|--|---|



Anexo 26 Imágenes tomadas durante el trabajo de investigación





Anexo 27 Diseño aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad



**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE HOTELERÍA**

**Diseño de Proyecto de Intervención previo a la obtención del título de:
Licenciada en Hotelería
PLAN DE MEJORA DE SERVICIOS EN CENTROS RESIDENCIALES PARA
PERSONAS ADULTAS MAYORES, CASO: FUNDACIÓN SANTA ANA DE
LA CIUDAD DE CUENCA**

Lineamiento:

Organización y Dirección de empresas de Alojamiento de acuerdo a la
demanda del sector empresarial

DIRECTORA:

Mg. María Augusta Molina

AUTORES:

MARIA FERNANDA HUACHICHULLCA

C.I. 0107159170

MAYRA PATRICIA MOROCHO YARI

C.I. 0107431777

CUENCA, NOVIEMBRE 2018



1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Plan de Mejora de Servicios en Centros Residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE / CORREO ELECTRÓNICO

María Fernanda Huachichullca Barrera /

(fernanda.huachichullca28@ucuenca.edu.ec)

Mayra Patricia Morocho Yari / (mayra.morocho@ucuenca.edu.ec)

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Los Centros Residenciales para personas adultas mayores son servicios de atención ofrecidos a los residentes de 65 años de edad o más, cuyos familiares requieran de estos servicios y en algunos casos situación de abandono comprobado o falta de referentes familiares. Tienen el objetivo de mejorar la calidad de vida a través de una atención integral que implemente acciones tendientes a fortalecer el goce de su bienestar físico, social y mental de las personas adultas mayores (MIES, 2014, pág.6).

La satisfacción de las personas mayores que viven en las residencias está determinada por los servicios que prestan, de tal forma que la calidad de estos y el bienestar de sus residentes deben ser el propósito de su actividad y el plan de mejora puede destinar herramientas para lograrlo (Guía de Centros Residenciales para personas mayores en situación de dependencia, 2011, pág.10).

En este contexto, el presente proyecto de intervención tiene como objetivo elaborar un plan de mejora de servicios en Centros Residenciales para personas adultas mayores, caso práctico Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca, por medio de una fundamentación teórica que sostiene la práctica, trabajando conjuntamente con un estudio de campo en la que se tomara una muestra del 30% de los centros residenciales existentes en la ciudad donde se revisará y observará las instalaciones de dichos lugares que nos servirá para realizar un análisis y comparación de los servicios que ofertan con la intención de proponer métodos eficientes y eficaces para el cuidado de las personas adultas mayores.



La Fundación Santa Ana es uno de los nueve establecimientos que existe en el cantón Cuenca destinado a este fin, se encuentra ubicado en la vía Chaullabamba, Panamericana Norte km 12. El establecimiento cuenta con una infraestructura moderna y amplios espacios que conlleva una atención más especializada y personalizada, siempre comprometiéndose a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores acogidos.

El propósito de este proyecto es mejorar los servicios presentados en las diversas áreas de los Centros Geriátricos que buscan proporcionar bienestar a los residentes a través de una atención confortable y de calidad durante su estancia, todo esto es posible ofreciendo procedimientos o técnicas adecuadas dentro de los departamentos de modo que se alcance mejoras que beneficien a la institución y ancianos residentes.

4. PLANTEAMIENTO DE PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Dada la importancia que va cobrando la atención y cuidado de la población adulta mayor en los Centros Residenciales, ha hecho que se incremente la necesidad de asistencia para dichas personas. Frente a estos sucesos es inevitable que las instituciones destinadas al cuidado del adulto mayor mejoren en la prestación de sus servicios, con la idea de plasmar un trabajo de calidad en cada departamento operativo del establecimiento, individuo o actividad. Todas estas acciones deben integrarse, y de esta manera alcanzar la obtención de altos niveles de calidad en los servicios.

En el siguiente estudio se llevará a cabo una investigación de campo para indagar sobre las condiciones en las que se encuentran los Centros Geriátricos de la ciudad para encontrar posibles falencias o servicios agregados y así proponer un plan de mejora, para estas instituciones sería de gran ayuda conocer cómo llevar a cabo sus actividades y simplificar sus tareas diarias.

Es necesario generar un ambiente acogedor donde los residentes puedan gozar de una mayor percepción de bienestar, esto implica tener en cuenta todos los servicios que ofrecen, lo que comprende una buena alimentación, correcta limpieza y desinfección, seguridad, etc. De modo que se requiere mejorar los servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de los adultos mayores.



En la elaboración de este proyecto de intervención se desarrollará un plan de mejora por medio de la gestión por procesos que les permitirá contar con una herramienta que sirva para la integración de métodos que aporten alternativas actuales en la gestión de los departamentos. Para ello es indispensable dirigir esfuerzos a través de procedimientos, documentación, mecanismos o técnicas que garanticen una mejora en los procesos para facilitar el desarrollo de sus actividades.

5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Según datos de la OMG (2015), indica que entre 2000 y 2050, la proporción de los habitantes del planeta mayores de 60 años se duplicará, pasando del 11% al 22%. En números absolutos, este grupo de edad pasará de 605 millones a 2000 millones en el transcurso de medio siglo.

La Organización Mundial de la Salud, en el Informe Mundial sobre el Envejecimiento y la Salud (2015), pronostica que de aquí al año 2050 la cantidad de ancianos que no pueden valerse por sí mismos se multiplicará por cuatro en los países en desarrollo. Muchos ancianos de edad muy avanzada pierden la capacidad de vivir independientemente porque padecen limitaciones de la movilidad, fragilidad u otros problemas físicos o mentales. Muchos necesitan alguna forma de asistencia a largo plazo, que puede consistir en cuidados domiciliarios o comunitarios y ayuda para la vida cotidiana, reclusión en asilos y estadías prolongadas en hospitales.

El autor Rodríguez (2006), en su libro "*Sociología Gerontológica*" detalla que las personas mayores necesitan que los servicios que se les ofrecen sean de calidad. El objetivo básico de la calidad de vida es que los servicios para las personas con pérdida de autonomía deben demostrar que se realizan a unos niveles mínimos exigidos por la normativa vigente y que permitan vivir dignamente.

Rodríguez (2007), en su libro "*Residencias y otros alojamientos para personas mayores*" expresa que el punto de partida de la atención a las personas mayores que están en residencias, siempre dentro del absoluto respeto al ejercicio de sus derechos, será el trabajo material dirigido a satisfacer las necesidades



elementales: alimentación correcta y bien presentada, limpieza y confort en todo el centro, perfecta higiene y cuidado del aspecto de la persona mayor.

Para el autor Malagón (2015), en su libro "*Garantía de Calidad en Salud*" expone la calidad como un conjunto de acciones donde se llega a la máxima eficacia de los procedimientos con el fin de que el paciente tenga completa satisfacción y bienestar.

Según Martínez (2002), en su libro "Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia" habla sobre el plan de mejora que deberá tener una serie de acciones que podrán implantarse con facilidad. El Plan Global de Mejora o de Calidad Total, posiblemente incluirá estructurar los procesos de la organización, para lo que se utilizará la gestión por procesos, que requerirán la utilización de herramientas específicas.

James Harrington (2000), en su libro "Medidas Correctivas y Plan de Mejora" expresa que al hablar de un plan de mejora dejamos implícita una serie de medidas correctivas debido a que toda institución sigue procedimientos para la realización de funciones. El implemento de un mejoramiento continuo y el uso de un plan de mejora y medidas correctivas, permite una evolución y es un aliento al trabajador para el logro de un buen desempeño al momento de brindar servicios.

José Pérez (2007) en su libro "Gestión por procesos" revela que un plan de calidad es un documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

La Sociedad Española de Geriátría y Gerontología (2006), en su libro "Jornadas de Prevención e intervención en malos tratos a personas en situación de dependencia" expresa que los servicios geriátricos y gerontológicos existentes en la actualidad se caracterizan por responder de forma generalizada a las necesidades que presentan las personas mayores, cuando nos centramos en la organización y la historia personal del paciente podemos elaborar realmente un plan de cuidados, este programa favorece que se produzca una generalización de las pautas prescritas en el ambiente habitual del paciente y que la mejora se vea en distintas áreas.



Salvador Parrado (2007), en su "Guía para la elaboración de planes de mejora en las administraciones públicas" relata que habitualmente existe una diferencia entre el estado presente y el deseado de la organización. Ese estado deseado se intenta alcanzar a través de los objetivos propuestos en el plan de mejora, que implicarán cambios y transformaciones para algunas áreas, y estabilización o consolidación para otras. El plan de mejora suele contener una propuesta con una o varias herramientas. La herramienta consiste en un método identificable a través del que se estructuran los recursos.

6. OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS

OBJETIVO GENERAL

Plan de Mejora de Servicios en Centros Residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir la calidad de los servicios en los Centros Residenciales para adultos mayores.
- Diagnosticar las condiciones actuales de los servicios en Centros Residenciales para personas adultas mayores de la ciudad de Cuenca con base a una muestra recogida en la investigación.

METAS

Presentar un plan de mejora de servicios en Centros Residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca. Los resultados del estudio servirán como orientación para la realización de las actividades dentro de los geriátricos.

TRANSFERENCIA DE RESULTADOS

La actual investigación será entregada en formato físico y digital al Centro de Documentación Juan Bautista Vásquez de la Universidad de Cuenca para el uso pertinente por parte de los estudiantes, docentes e interesados. Además, se presentará este estudio a la directora de la Fundación Santa Ana a fin de contribuir a la mejora en la calidad de sus servicios.

IMPACTOS

Se prevee que los principales impactos que genere el proyecto de intervención con su elaboración sean de aspecto económico y social.



Económico porque permitirá reducir costos de operación en los Centros Residenciales a través del mejoramiento de sus procesos se logrará minimizar tiempos, ahorro de recursos y un manejo eficaz del personal.

Social dado que el proyecto contribuirá a la mejora de la calidad de los servicios brindado por el personal operativo, lo cual será de importancia para conservar un constante mejoramiento en la satisfacción de los requerimientos y necesidades de los adultos mayores.

7. TÉCNICAS DE TRABAJO

Para la elaboración del presente proyecto se usará los métodos de investigación cualitativo y cuantitativo.

Dentro del cualitativo se revisará y observará como es el uso de los servicios e instalaciones de los Centros Residenciales de la ciudad, tomando una muestra recogida en la investigación del 30% en base a la cantidad total de establecimientos que funcionan en la ciudad al ser en su totalidad nueve, la recopilación de información se llevará a cabo con la ayuda de un check list, de esta forma se conseguirá evidenciar la calidad de los servicios.

Respecto al método cuantitativo se utilizarán herramientas estadísticas como la encuesta y entrevista las cuales irán dirigidas al personal y administradores de dichos establecimientos, por medio de los resultados obtenidos se logrará conocer posibles desaciertos al momento de ejecutar sus actividades por ende se podrá establecer nuevas alternativas.

La compilación de datos se ejecutará por medio de un estudio de campo observando de forma directa la situación presente, además se investigará documentos y artículos que estén asociados con el tema planteado.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Abizanda, P., & Rodriguez, L. (2015). *Tratado de Medicina Geriátrica: Fundamentos de la atención sanitaria a los mayores*. Madrid: Elsevier España S.L.U.
- Carmen, B. (2011). *Gerencia del Cuidado Hospitalario*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Facultad Ciencias de la Hospitalidad. (2016). *Manual para trabajos de titulación*. Obtenido de



- <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25538/1/Manual%20Trabajos%20Titulacio%CC%81n%2C%202016%2007%2012.pdf>
- Fontalvo, T. (2006). *La Gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad*. Colombia.
- García Gil, Ú. J., & Martínez, F. (2009). *Atención Geriátrica*. Aula Mentor.
- Obtenido de
<https://books.google.com.ec/books?id=hrdUAwAAQBAJ&pg=PT513&dq=instalaciones+de+un++geriatrico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewiJ2r7w2e rdAhXMwVkkKHQkBAWwQ6AEISDAG#v=onepage&q=instalaciones%20de%20un%20%20geriatrico&f=false>
- González , C., Domingo , R., & Pérez , M. (2013). *Técnicas de la mejora de la calidad*. Madrid: UNED.
- Javier, C. (2014). *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Londoño, M. (2008). *Administración Hospitalaria*. Bogotá: Editorial Médica Internacional.
- Londoño, M., Morera, R., & Pontón G. (2003). *Auditoría en Salud, para una gestión eficiente*. Bogotá: Editorial Médica Internacional.
- López, P.M. (2012). *La Gestión por Procesos en los Centros Geriátricos*.
Obtenido de
http://repository.eia.edu.co:8080/bitstream/11190/404/7/LopezMonica_2012_GestionProcesosCentros.pdf
- Magri, M. A., & Minatta Baima, M. G. (2015). *Hotelería Hospitalaria: Adaptación de conceptos de hotelería hospitalaria a "Casa de Mayores"*. Obtenido de
<http://repositorio.yvera.gob.ar/bitstream/handle/123456789/4598/Tesis%20Final%20Magri%20Minatta%20Baima.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Millán, J. (2006). *Principios de Geriátrica y Gerontología*. Madrid: Interamericana de España.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2014). *Guía Operativa del Modelo de Atención y Gestión de los Centros Residenciales del Buen Vivir para*



el Adulto Mayor. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/GUIA-PAM-RESIDENCIAL.pdf>

Perez, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.

Publicaciones Vértice S.L. (2008). *Restauración en servicios hospitalarios*. Madrid: Editorial Vértice.

Publicaciones Vértice S.L. (2010). *Limpieza Hospitalaria*. Madrid: Editorial Vértice.

Ramírez Plaza, S. P., & al, e. (2008). *Restauración en Servicios Hospitalarios*. España: Publicaciones Vértice s.L. Obtenido de books.google.com.ec/books?id=ZXYKMVDU_RcC&printsec=frontcover&dq=servicios+hospitalarios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiX34iw2_7cAhXHtIMKHSpDacQ6AEIJTAA#v=onepage&q=servicios%20hospitalarios&f=false

Ramos Martín, F. P., & Barrera Torre, M. E. (2009). *Operación de Hoteles 1: división de cuartos*. México: Trillas.

Rodríguez, P. (2004). *Personal de Limpieza de Centros Sanitarios*. Sevilla: Eduforma.

Rodríguez, P. (2007). *Residencias y Otros Alojamientos para Personas Mayores*. Madrid: Médica Panamericana.

Rodríguez, P. M. (17 de abril de 2013). *Supervisión de Servicios de Hotelería Hospitalaria*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/paupaurodri/supervisin-de-servicios-de-hoteleria-hospitalaria-19002158>

9. TALENTO HUMANO

Plan de Mejora de Servicios en Centros Residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca.

| Recurso | Dedicación | Valor total \$ |
|----------|----------------------------|----------------|
| Director | 1 horas / semana / 6 meses | USD 300,00 |



| | | |
|--------------|--|------------|
| Estudiantes | 18 horas / semana / 6 meses (Por cada estudiante) | USD 695,52 |
| TOTAL | | USD 995,52 |

10. RECURSOS MATERIALES

Plan de Mejora de Servicios en Centros Residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca.

| DETALLE | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | VALOR \$ |
|---|----------|-----------------|----------|
| Equipos Laboratorio y Maquinaria | | | |
| Hojas | 250 | 0,01 | 2,50 |
| Fotocopias | 200 | 0,03 | 7,50 |
| Impresora | 1 | 160,00 | 160,00 |
| Computadora | 1 | 800,00 | 800,00 |
| Tinta | 2 | 50,00 | 100,00 |
| Grapadora | 1 | 1,80 | 1,80 |
| Grapas | 1 caja | 1,50 | 1,50 |
| Saca grapas | 1 | 0,60 | 0,60 |
| Corrector | 2 | 0,75 | 1,50 |
| Borradores | 2 | 0,25 | 0,50 |
| Lápiz | 2 | 0,40 | 0,80 |
| Esferos | 5 | 0,50 | 2,50 |
| CDS | 2 | 0,50 | 1,00 |
| Carpetas | 2 | 0,50 | 1,00 |
| Internet | 6 meses | 25,00 | 150,00 |
| Total de Gastos de Equipos, Laboratorio y Maquinaria | | | 1231,20 |
| Gastos de Movilización | | | |



| | | | |
|--|---|-------|---------|
| Transporte | 2 | 57,60 | 115,20 |
| Total de Gastos de Movilización | | | 115,20 |
| Total | | | 1346,40 |

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Plan de Mejora de Servicios en Centros Residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca.

| Actividad | Mes | | | | | |
|---|-----|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Recolección y organización de la información | X | X | X | X | X | |
| 2. Discusión y análisis de la información | X | X | | | | |
| 3. Trabajo de campo | X | X | X | | | |
| 4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos | | | X | X | | |
| 5. Redacción del trabajo | X | X | X | X | X | X |
| 6. Revisión final | | | | | X | X |

12. PRESUPUESTO

Plan de Mejora de Servicios en Centros Residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca.

| CONCEPTO | APORTE DEL ESTUDIANTE | OTROS APORTES | VALOR TOTAL \$ |
|------------------------|-----------------------|---------------|----------------|
| Talento Humano | USD 300,00 | USD 695,52 | USD 995,52 |
| Gastos de movilización | USD 115,20 | | USD 115,20 |



| | | | |
|---|-------------|--|-------------|
| Gastos de investigación Equipos, Laboratorios y Maquinaria | USD 1231,20 | | USD 1231,20 |
| TOTAL | | | USD 2341,92 |

13. ESQUEMA

Indice

Resumen y Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

CAPÍTULO 1

SERVICIOS EN LOS CENTROS RESIDENCIALES PARA ADULTOS MAYORES

- 1.1 Generalidades
- 1.2 Definición y características generales de las Residencias para personas mayores
- 1.3 Protocolos de la atención geriátrica
- 1.4 Importancia de los procesos para los Centros Residenciales
- 1.5 Factores de éxito de los servicios en Centros Residenciales

CAPÍTULO 2

DIAGNÓSTICO DE LOS CENTROS RESIDENCIALES DE LA CIUDAD DE CUENCA

- 2.1 Diagnóstico de los servicios
- 2.2 Centro Residencial A
- 2.3 Centro Residencial B
- 2.4 Centro Residencial Fundación Santa Ana



- 2.5 Diseño de encuesta y entrevista
- 2.6 Recolección de Información
- 2.7 Resultado de las técnicas de investigación

CAPÍTULO 3

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CENTRO RESIDENCIA FUNDACIÓN SANTA ANA DE LA CIUDAD DE CUENCA.

- 3.1 Antecedentes Históricos de la Fundación Santa Ana
- 3.2 Información General
- 3.3 Organigrama
- 3.4 Servicios Ofrecidos

CAPÍTULO 4

PLAN DE MEJORA DE SERVICIOS EN CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES, CASO: FUNDACIÓN SANTA ANA DE LA CIUDAD DE CUENCA

- 4.1 Introducción
- 4.2 Objetivos del Plan de Mejora de Servicios
- 4.3 Beneficiarios del Plan de Servicio
- 4.1 Aplicación del Plan de Mejora de Servicios
 - 4.1.1 Plan de mejora de servicio de Recepción
 - 4.1.2 Plan de mejora del servicio Alojamiento
 - 4.1.3 Plan de mejora de servicio de Alimentos y Bebidas
 - 4.1.4 Plan de mejora de servicio de Lavandería
 - 4.1.5 Plan de mejora de servicio de Seguridad
 - 4.1.6 Plan de mejora de servicio de Mantenimiento
 - 4.1.7 Plan de mejora de servicio de Recreación

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

14. ANEXOS