

# **UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA**

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto Presidencial  
del 3 de abril de 1981



## **“ORGANIZACIÓN DE UN CENTRO DE DÍA PARA EL ADULTO MAYOR”**

### **ESTUDIO DE CASO**

Que para obtener el grado de

### **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN**

P r e s e n t a

## **CLAUDIA MARÍA MARTÍNEZ NÚÑEZ**

Director: Mtra. Lourdes Linares Castro

Lectores: Mtro. Jorge Smeke Zwaiman

Mtra. Rocío Gutiérrez Fernández

México, D. F

2007

**ÍNDICE**

INTRODUCCIÓN	5
Antecedentes	8
Sistemas de atención diurna. Perspectiva histórica	11
Estadísticas de población	15
JUSTIFICACION	21
MARCO TEORICO	24
Organización	24
Estructura	24
Planeación	24
Dirección	25
Eficacia	25
Control	26
Cultura	27
Mercadotecnia	28
Proceso de segmentación	28
Marketing mix	29
Mercado meta	29
OFERTA ACTUAL	31
PROPUESTA	33
Concepto del Negocio	33
Misión	33
Visión	33
Filosofía	33
Valores	34

Objetivos Estratégicos	34
VARIABLES CLAVE	34
Usuario Tipo	36
Estrategia de Promoción y Publicidad	37
Estrategia de Mercadotecnia	39
Organización	39
Objetivos Operativos	40
Recursos Humanos	42
Organigrama	46
Características generales del personal	47
Funciones del personal	50
Modelo de Gestión	59
INSTALACIONES	62
Horario	65
SERVICIOS	66
Servicios de supervisión y promoción de la salud	67
Servicio de Nutrición	70
Servicio de cafetería	71
Servicio de Transporte	71
Actividades recreativas y sociales	72
Talleres	74
Servicios complementarios	75
Servicio de atención familiar	77
Actividades Extraordinarias	78
Servicios opcionales.	79

OPERACIÓN DEL SERVICIO	80
Procedimientos previos al ingreso	80
Valoración	81
Procedimientos Generales	83
Asignación de Funciones y responsables	92
BIBLIOGRAFÍA	93
Sitios de Internet consultados	95
ANEXO 1 HISTORIA CLÍNICA INTEGRAL	96
ANEXO 2 ESCALA DE VALORACIÓN FUNCIONAL PARA LA ABVD:	105
ANEXO 3 ESCALA DE VALORACIÓN FUNCIONAL PARA LA AIVD:	107
ANEXO 4 ÍNDICE DE BARTHEL	108
ANEXO 5 VALORACIÓN AMBIENTAL	109
ANEXO 6 ESCALA DE VALORACIÓN MENTAL:	110
ANEXO 7 ESCALA DE DEPRESIÓN GERIATRICA	111
ANEXO 8 VALORACIÓN SOCIAL	113
ANEXO 9 ESCALA DE VALORACIÓN FAMILIAR	114
ANEXO 10 CONTROL DE ACTIVIDADES FÍSICAS Y FISIOTERAPIA	115
ANEXO 11 TRATAMIENTO EN TERAPIA OCUPACIONAL	116
ANEXO 12 REGISTRO DE CONTROL DEL PACIENTE	117
ANEXO 13 SHORT PORTABLE MENTAL STATUS	118

## INTRODUCCIÓN

Debido a las condiciones y tendencias a nivel mundial de aumento en la longevidad y atención a la disminución del número de hijos o fecundidad, el incremento de la población de adultos mayores y la incorporación de la mujer a la vida laboral, se encuentra un amplio mercado para los Centros de Día para el adulto mayor.

El Centro de Día para el adulto mayor ofrece servicios para el aprovechamiento del tiempo libre, la atención a la salud y la información preventiva de enfermedades en la edad adulta, que refleja beneficios directos en la recuperación de las interrelaciones del usuario y sus familiares y responden a una mejoría de la calidad de vida.

El creciente mercado de casi 1 millón de adultos mayores en la Ciudad de México y la poca atención que hoy recibe este segmento para la atención de sus necesidades hace altamente atractivo el negocio del Centro de Día (CD).

El mercado potencial que el segmento de los adultos mayores representa se puede calcular con base en índices de la esperanza de vida, que indican que aumentará de 74.0 años en 2000 a 76.6 en 2010, 79.8 en 2030 y finalmente, a 81.3 años en 2050 con una población mayoritariamente de mujeres viudas y solas.

La escasa oferta actual que existe para la atención del segmento de mercado de los adultos mayores con cierto grado de dependencia y de nivel socioeconómico C y C+ escogido para esta propuesta, aunado a los pobres servicios ofrecidos dentro del propio rubro en nuestro país, hacen que los valores y características del Centro de día que en este trabajo se presentan, resulte una excelente oportunidad para su posicionamiento.

Los programas establecidos en los Centro de Día ofrecen un respiro comprobado para la familia o cuidadores y a su vez permiten mantener a los usuarios en su casa por un tiempo mayor antes de pensar en la institucionalización, por lo que se desglosa de manera general la organización pertinente para llevar a cabo este proyecto por parte de los inversionistas interesados y de fundaciones dedicadas a la atención del sector.

El éxito de los servicios ofrecidos estará dado por el trabajo del equipo multiprofesional en la organización. La planeación, organización y dirección de los programas ofrecidos, se verá reflejado en los resultados que cada uno de los usuarios y como grupo de asistentes reporten a través de los indicadores de control establecidos de desempeño eficiente y de la satisfacción del usuario en cada una de las unidades del Centro. Algunos de los aspectos que se pueden mejorar en los Centros de día son la expansión de horarios disponibles para la atención y el proveer facilidades para la transportación de los usuarios debido a las características de la ciudad de México en donde se plantea la ubicación del Centro.

El equipo multiprofesional de un CD deberá poseer los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para cubrir las diferentes y complejas necesidades de los usuarios y sus familias. El conseguir estos propósitos depende en gran medida de las capacidades del responsable de difundir un espíritu de equipo, de conseguir que todos los miembros del personal del CD tengan la preparación suficiente para realizar su trabajo, ya sea exigiéndola desde la selección, o a través de capacitación formativa en el desempeño de su trabajo

Se hace referencia a poseer una visión holística de las necesidades de los adultos mayores y de la habilidad para observar al usuario en su contexto familiar, de tal forma que facilite la coordinación de los servicios y la aceptación de los programas para promover un estilo de vida saludable.

Es necesario informar al usuario objetivo y mercado potencial acerca de los cuidados ofrecidos en los Centros de Día, ya que hasta ahora han sido

considerados de manera peyorativa como lugares de atención social para personas con bajos recursos, mientras que cualquier adulto mayor tiene las mismas necesidades de atención en todos los sentidos

Por tanto es tarea de todos: adultos mayores, sus familiares, personal del centro y voluntarios, el hacer consciente a la sociedad de que el adulto mayor existe, y junto con él una problemática que espera y deberá ser resuelta por todos, con alternativas de solución como lo es la creación de un mayor número de Centros de Día para adultos mayores como se tiene en otros países sobretodo desarrollados.