



FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y ARTES AUDIOVISUALES

CAMPAÑA SOCIAL SOBRE LA CULTURA DEL  
ENVEJECIMIENTO Y LAS RESIDENCIAS DEL ADULTO MAYOR  
EN QUITO. CASO: CUMBAYÁ VILLAGE HOMECARE

AUTOR

Soojin Andrea Alava Yeom

AÑO

2020



FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y ARTES VISUALES

CAMPAÑA SOCIAL SOBRE LA CULTURA DEL ENVEJECIMIENTO  
Y LAS RESIDENCIAS DEL ADULTO MAYOR EN QUITO.  
CASO: CUMBAYÁ VILLAGE HOMECARE

Trabajo de titulación presentado en conformidad con los requisitos  
establecidos para optar por el título de Licenciada en Publicidad.

Profesor Guía  
María de la Paz Villacrés Lara

Autora  
Soojin Andrea Alava Yeom

Año  
2020

## DECLARACIÓN DE PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido el trabajo, “Campaña social sobre la cultura del envejecimiento y las residencias del adulto mayor en Quito. Caso: Cumbayá Village Homecare”, a través de reuniones periódicas con la estudiante Soojin Andrea Alava Yeom, en el semestre Marzo - Julio 2020, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.



---

María de la Paz Villacrés Lara  
Máster en Dirección de Comunicación  
Empresarial e Institucional  
C.I. 1713988317

## DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

"Declaro haber revisado este trabajo, Campaña social sobre la cultura del envejecimiento y las residencias del adulto mayor en Quito. Caso: Cumbayá Village Homecare), de Soojin Andrea Alava Yeom, en el semestre Marzo – Julio 2020, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".



---

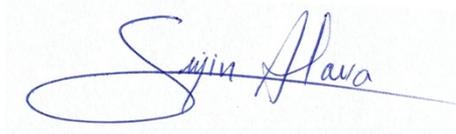
Danny Priscila Chalá Mejía

Doctora en Medios, Comunicación y Cultura

CI: 1711451003

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”



---

Soojin Andrea Alava Yeom

C.I.1717486508

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis hermanos Andrés, Minjy  
y Aitana por ser mi inspiración.

A Cameron, por empujarme  
a cumplir mis metas.

A Pacita por ser una  
gran maestra y amiga.

## **DEDICATORIA**

A mis padres Min Ah y Addison, que a pesar de la distancia siempre me brindan amor y apoyo incondicional.

A mi abuelita Marianita,  
mi segunda mamá.

## RESUMEN

El siguiente trabajo de titulación está enfocado en la creación de una campaña de publicidad social para concientizar a la ciudadanía quiteña de la importancia de la etapa del envejecimiento y cambiar la perspectiva negativa que existe hacia las residencias para los adultos mayores. Este estudio surge con el interés de contribuir a cambiar la percepción en la sociedad para promover el envejecimiento activo y saludable. Además de coadyuvar a la aceptación de las residencias geriátricas que implementan sistemas enfocados en la confianza, el cariño y la familia.

Según los resultados de investigación, el envejecimiento es un tema del que se sabe muy poco en el Distrito Metropolitano de Quito. Igualmente, las residencias no son bien acogidas debido a la fuerte tradición familiar en el que la familia es el principal cuidador. Al mismo tiempo según fuentes secundarias, la población mundial de los adultos mayores se duplicará en los siguientes 30 años. Es por esto que es importante concientizar a las personas de la importancia del cuidado en manos de expertos para asegurar un envejecimiento con calidad de vida.

El enfoque principal de la campaña es promover la imagen positiva de la cultura del envejecimiento y las residencias para los adultos mayores siendo *Cumbayá Village Homecare* el vocero de esta nueva imagen. Esta residencia es una de las pocas en el Distrito Metropolitano de Quito que emplea un sistema enfocado en el hogar y la familia como eje principal de su institución, lo que ha generado confianza y seguridad entre sus residentes y los familiares.

La campaña permitirá que *Cumbayá Village Homecare* deje su aporte en la sociedad para informar a los ciudadanos de cómo asegurar un envejecimiento pleno y saludable, además pretende inspirar a futuras residencias a que empleen este tipo de sistema que vuelve más humana a la institución, lo que permite que los adultos mayores se sientan cómodo, feliz y tenga la oportunidad de envejecer con calidad de vida.

## ABSTRACT

The following study focuses on the creation of a social advertising campaign, designed to make the citizens of Quito more aware of the difficulties elderly people face, and to change the negative perspectives that exist towards old age centers. This study arose with the interest of creating an impact on society to promote active and healthy aging, in addition to inspiring the acceptance of nursing homes on the premise of trust, affection and family.

According to the research conducted, aging is an issue which people in the Quito Metropolitan District know little about, and the residences in which they may go to for care are not well accepted due to strong family traditions. At the same time, according to secondary sources, the world's elderly population will double in the next 30 years, which is why it is important to gain awareness of the importance of expert care to ensure quality of life for the elderly.

The main focus of the campaign is to promote a positive image for the culture of aging and nursing homes, with *Cumbayá Village Homecare* being the inspiration for this new image. This residence is one of few in the Quito Metropolitan District that uses a system focused on home and family as the main pillar of its institution, continuously generating trust and security among its residents and family members.

This campaign will allow *Cumbayá Village Homecare* to accept their responsibility to society in order to inform citizens on how to assure an active and healthy aging process. In addition, it will inspire future residences to use a similar type of system that makes elderly living more humane and thus allows the elderly to feel comfortable, happy and to have proper opportunity to age with the quality of life they deserve.

# ÍNDICE DEL CONTENIDO

<b>1. TEMA .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. TEMA.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2. ESTADO DEL ARTE .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. ENVEJECIMIENTO .....</b>	<b>7</b>
2.1.1. Salud .....	10
2.1.2. Calidad de vida.....	13
<b>2.2. CULTURA DEL ENVEJECIMIENTO .....</b>	<b>14</b>
2.2.1. Envejecimiento en Latinoamérica.....	15
2.2.2. Envejecimiento en el Ecuador.....	16
<b>2.3. CUIDADO DEL ADULTO MAYOR .....</b>	<b>20</b>
2.3.1. Rol de la familia.....	21
2.3.2. Residencias geriátricas.....	22
2.3.3. Residencias geriátricas en Ecuador.....	24
<b>2.4. CASO DE ESTUDIO.....</b>	<b>25</b>
2.4.1. Cumbayá Village Homecare .....	25
<b>2.5. CAMPAÑAS PUBLICITARIAS .....</b>	<b>29</b>
2.5.1. A nivel nacional.....	29
2.5.2. A nivel regional .....	30
2.5.3. A nivel internacional .....	31
<b>3. INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>34</b>
<b>3.1. OBJETIVOS.....</b>	<b>34</b>
3.1.1. Objetivo general .....	34
3.1.2. Objetivos específicos .....	34
<b>3.2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>35</b>
3.2.1. Contexto .....	35
<b>3.3. PRIMERA FASE: METODOLOGÍA CUALITATIVA .....</b>	<b>35</b>
3.3.1. Definición de la muestra .....	36
3.3.2. Procedimiento de investigación cualitativa .....	36
<b>3.4. SEGUNDA FASE: METODOLOGÍA CUANTITATIVA.....</b>	<b>43</b>
3.4.1. Tipo de estudio .....	44
3.4.2. Universo y muestra .....	44
3.4.3. Resultados de encuestas.....	45

<b>3.5. CONCLUSIONES DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>53</b>
<b>4. PROPUESTA DE CAMPAÑA .....</b>	<b>55</b>
<b>4.1. HALLAZGOS .....</b>	<b>55</b>
4.1.1. Hallazgo principal.....	55
<b>4.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN .....</b>	<b>56</b>
4.2.1. Objetivo general .....	56
4.2.2. Objetivos específicos .....	56
<b>4.3. ESTRATEGIA.....</b>	<b>56</b>
4.3.1. Modelo estratégico.....	56
4.3.2. Desarrollo estratégico.....	57
<b>4.5. GRUPO OBJETIVO .....</b>	<b>58</b>
<b>4.6. ACCIONES TÁCTICAS .....</b>	<b>58</b>
4.6.1.2. Manual del Adulto Mayor y los Hogares Geriátricos .....	61
4.6.2.2. Miniserias en Youtube .....	70
4.6.3.2. Podcast: Un HOGAR, una FAMILIA.....	76
<b>4.7. CRONOGRAMA.....</b>	<b>79</b>
<b>4.8. PLAN DE MEDIOS.....</b>	<b>80</b>
<b>4.9. PRESUPUESTO .....</b>	<b>80</b>
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>82</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES .....</b>	<b>82</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>91</b>

## INTRODUCCIÓN

Latinoamérica es una región que se ve afectada por el crecimiento poblacional que a futuro se incrementará. Ecuador es uno de los países que no alcanza a cubrir las necesidades de cuidado para el segmento del adulto mayor. Esto se podría deber a la fuerte tradición familiar de estas culturas, lo que ha dictado un estereotipo por el cual la familia es la encargada del cuidado del adulto mayor.

Al mismo tiempo, las residencias geriátricas no son bien acogidas por la ciudadanía debido a que lo relacionan con el abandono además del tono de comunicación y el mensaje que estos lugares han ido transmitiendo hasta ahora en su publicidad. En el país no existen campañas publicitarias que promuevan el envejecimiento y las residencias como alternativa para el cuidado del adulto mayor. La mayoría de las campañas se enfocan en temas deprimentes o muestran al adulto mayor como una persona que no puede valerse por si mismo.

En el siguiente trabajo de titulación se propone una campaña de publicidad social para la residencia Cumbayá Village Homecare. La intención es poder abarcar esta problemática de la cultura del envejecimiento y los hogares geriátricos en el Distrito Metropolitano de Quito. Es importante informar y educar a los ciudadanos acerca del tema, debido a que dentro de los próximos 30 años la población del adulto mayor se duplicará según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) lo que significa que aumentarán los problemas socio-espaciales y económicos que pueden ser evitados si se logra concientizar a las personas.

# 1. TEMA

## 1.1. TEMA

El presente trabajo de titulación aborda la cultura del envejecimiento y la responsabilidad del cuidado de los adultos mayores por parte de instancias ajenas a la familia tomando en consideración la publicidad y la comunicación como factor informativo para las personas acerca de la importancia de poder cubrir las necesidades de este grupo poblacional en manos de profesionales y la familia.

## 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según la Organización Mundial de la Salud <sup>1</sup>(OMS, 2018) se prevé que dentro de los próximos 30 años la población mundial del adulto mayor pasará de un 12% a un 22%. Esto quiere decir que irán aumentando los problemas asociados a la vejez, ya sea psicológicos, físicos o sociales, que podrían ser atendidos por especialista en centros y hogares geriátricos.

Existen dos principales razones para este incremento poblacional. El primero es el crecimiento de la expectativa de vida a nivel mundial. El segundo es la disminución de la tasa de fertilidad en el mundo (He, Goodkind y Kowal, 2016). Estos cambios en la sociedad actual afectan a los sistemas sociales y de salud en países con menores ingresos, debido a que no cuentan con los recursos suficientes para cubrir las necesidades del envejecimiento poblacional.

La etapa del envejecimiento es un proceso natural por el que todo ser humano pasa en algún momento de su vida, es inevitable y afecta diversos factores como el físico, psicológico, socio ambiental y cultural (Passos y Kirkwood, 2015).

---

<sup>1</sup> Organización Mundial de la Salud (en adelante OMS)

Este proceso de deterioro representa un problema sobre todo para países que no se encuentran completamente preparados, tanto en su sistema de salud como su sistema económico (Louro, Bayarre y Álvarez, 2015).

En el año 2017 las Naciones Unidas emitió un informe sobre la perspectiva poblacional, resaltando el crecimiento avanzado en la población del adulto mayor a comparación de la población joven. Este cambio en la estructura demográfica representa un problema que afectará a los sectores sociales y a la estructura familiar (Osorio, Salinas y Cajigas, 2018).

Para poder asegurar un envejecimiento saludable en el adulto mayor es importante la creación y el mantenimiento de comunidades amigables ya que son una vía de soporte en la salud y favorecen la convivencia armónica para cada uno de ellos dentro de la comunidad (Greenfield, Oberlink, Scharlach, Neal y Stafford, 2015).

El envejecimiento saludable nace a raíz de la calidad de vida y es primordial entender el significado de este término. Según la Real Academia de la Lengua Española <sup>2</sup>(RAE, 2019) este término refiere al “conjunto de condiciones que contribuyen a hacer la vida agradable, digna y valiosa”.

Siendo así se deben generar más espacios que faciliten la convivencia del adulto mayor contribuyendo a mejorar su estilo de vida para que puedan disfrutar de esta etapa de una forma tranquila y digna. Cumbayá Village Homecare es uno de los establecimientos que ofrecen esta oportunidad de envejecer de una forma agradable.

En el Ecuador existen varios hogares geriátricos privados, públicos o sin fines de lucro. Estos centros están especializados en el cuidado del adulto mayor, al mismo tiempo deben facilitar la convivencia y mejorar el bienestar de sus huéspedes o beneficiarios. Sin embargo, una de las principales quejas que

---

<sup>2</sup> Real Academia de la Lengua Española (En adelante RAE)

reciben estos lugares es la falta de afecto, lo que causa frustración y depresión en los adultos.

Para poder asegurar un envejecimiento saludable es importante implementar estrategias fundamentales que permitan que las personas continúen viviendo la vida que desean. También se debe recalcar la importancia de asociar el concepto de la capacidad funcional en los ancianos, ya que hace alusión a todas las diversas capacidades tanto físicas, mentales y de interacción con su ambiente.

El cuidado a largo plazo resuelve necesidades tanto médicas como generales. Este tipo de ayuda lo requieren principalmente personas que dependen de asistencia para realizar actividades diarias y se lo encuentra generalmente en hogares geriátricos, ya que cuentan con el personal e instalaciones adecuadas para el adulto mayor (Pilotto 2018).

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Durante la etapa de la vejez, el sujeto no solo se enfrenta únicamente al envejecimiento funcional y físico, también al deterioro de sus capacidades psíquicas y sociales. Esto llega a afectar de gran manera el desempeño social y por ende la calidad de vida del individuo durante dicha etapa.

Es por ello que es importante asegurar la mejor atención y cuidado de las personas durante el envejecimiento. Además, es esencial permitir que el adulto mayor participe de una forma activa dentro de la sociedad. Por otro lado, se debe romper los estereotipos negativos que existen acerca de esta etapa de la vida.

La aceptación de centros y hogares geriátricos especializados en el cuidado del adulto mayor en países latinoamericanos ha tenido una historia complicada debido a la fuerte tradición de que la familia es el principal cuidador. Estos lugares son mal vistos tanto por la familia como por los mayores ya que suelen

relacionarlos con el abandono. Es por eso que no es muy común que adultos mayores asistan a este tipo de hogares.

La publicidad, dependiendo de su contenido y forma de contarlo, puede tener un gran impacto en la vida de las personas. Es así como conseguiremos cambiar esta perspectiva negativa que existe sobre el envejecimiento y las residencias para el cuidado del adulto mayor en el Ecuador.

La mayoría de las campañas publicitarias para este tipo de negocio en el país muestran a los residentes como personas delicadas y vulnerables que requieren siempre de ayuda. Esa es una imagen negativa que no inspira confianza al adulto mayor sobre estos establecimientos.

No existen muchas campañas acerca del tema en el Ecuador, pero podemos comparar ejemplos internacionales como la campaña francesa "*Libre de estar aquí*" para Les Jardins d'Arcadie (Ads of the world, 2016), donde se muestra a los residentes como personas independientes, fuertes y seguras que se sienten cómodas en la residencia.

Para romper con los estereotipos negativos acerca de la vejez y los hogares geriátricos en el Ecuador es importante crear una estrategia de comunicación que permita que las personas entiendan la importancia del cuidado adecuado del adulto mayor y que posibilite la comprensión sobre cómo asegurar un envejecimiento con calidad de vida adecuada durante esta etapa.

Cumbayá Village Homecare tiene como objetivo ser los voceros de este ideal en el que las personas, ya sean jóvenes o adultas, deben preocuparse por conseguir, a futuro, las mejores opciones de cuidado y convivencia para asegurar un envejecimiento saludable.

El presente estudio pretende aportar un cambio no solo en la cultura del envejecimiento del país, sino también en la comunicación de aquellos lugares especializados en el cuidado del adulto mayor que han estado compartiendo una

imagen negativa acerca del tema. Es importante mostrar otra realidad para que estos lugares tengan mayor aceptación entre los ecuatorianos.

A continuación, en el siguiente capítulo se encontrará una recopilación de datos de fuentes académicas para reforzar los conocimientos acerca del tema y poder entender a fondo la problemática tanto a nivel nacional como internacional.

## 2. ESTADO DEL ARTE

*“Saber envejecer es la obra maestra de la cordura y una de las partes más difíciles del gran arte de vivir”.*

*Henri-Frédéric Amiel*

El presente capítulo se realiza un análisis y contextualización para saber cuál es el estado de la situación del tema y poder entender de mejor manera la problemática en el contexto actual a nivel internacional, regional y nacional.

### 2.1. ENVEJECIMIENTO

Desde hace algunos años se han empezado a emplear distintos términos para referirse a la etapa de la vejez desde una perspectiva más positiva como: envejecimiento saludable, envejecer con éxito o envejecer con calidad de vida, estos eluden a la salud en términos de bienestar físico, psicológico y social.

Ser una persona sana es saber sentirse bien con uno mismo y con las personas que nos rodean; además de sentirse útil, querido, feliz y disfrutar de cada momento de la vida. Las claves para tener un envejecimiento activo es no dejar de aprender, seguir participando junto a otros individuos para vivir momentos especiales y crear conexiones sociales con personas de diversas edades (Díaz, 2015).

La Organización Mundial de la Salud en el 2017 definió al envejecimiento como un:

...proceso fisiológico que comienza en la concepción y ocasiona cambios en las características de las especies durante todo el ciclo de la vida; esos cambios producen una limitación de la adaptabilidad del organismo en relación con el medio. Los ritmos a que estos cambios se producen en los diversos órganos de un mismo individuo o en distintos individuos no son iguales (OMS, 2017).

La Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las personas mayores propone las siguientes definiciones para los términos Persona Mayor, Vejez, Envejecimiento, Envejecimiento activo y saludable (figura 1).

**CONVENCIÓN INTERAMERICANA SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS MAYORES RECONOCE LAS SIGUIENTES DEFINICIONES:**



Figura 1. Campaña #PalabrasMayores. Adaptada de Comité de Derechos Humanos Ajusco, País, (2018).

Por otro lado, una de las razones del envejecimiento poblacional es el crecimiento en la expectativa de vida mundial, que hasta el 2017 alcanzó los 68.6 años. Actualmente, las mujeres llegan a vivir hasta los 70.7 años mientras que los hombres 66.6 años (tabla 1 y figura 2). Se proyecta que para el año 2050 la expectativa de vida incrementará casi 8 años llegando a 76.2 (He, Goodkind y Kowal, 2016).

Tabla 1. Expectativa de vida al nacer por sexo y región del mundo: 2015 y 2050.

REGIÓN	AMBOS SEXOS		MASCULINO		FEMENINO	
	2015	2050	2015	2050	2015	2050
A NIVEL MUNDIAL	68.6	76.2	66.6	73.7	70.7	78.8
ÁFRICA	59.2	71	57.6	68.7	60.7	73.4
ASIA	71	78.5	69.1	76	73	81.1
EUROPA	77.3	82.1	73.7	78.8	81.1	85.5
LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE	74.5	80.3	71.6	77.3	77.6	83.5
NORTEAMÉRICA	79.9	84.1	77.4	81.9	82.2	86.2
OCEANÍA	76.7	80.7	74.4	78.2	79.2	83.4

Adaptado de U.S. Census Bureau; International Data Base , (2013)

### PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN DEL ADULTO MAYOR (65+)

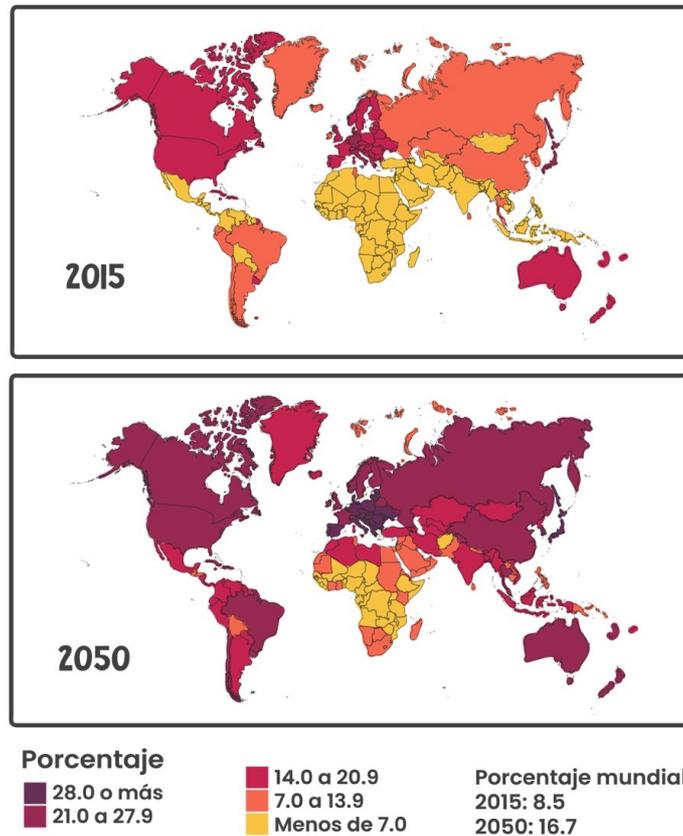


Figura 2. Porcentaje de la población del adulto mayor: 2015 y 2050.

Adaptada de U.S. Census Bureau; International Data Base, (2013 - 2014)

Otra de las razones del crecimiento en la población del adulto mayor es la disminución de la tasa de fertilidad en el mundo, la cual ha caído de gran manera en todas las regiones a excepción de África (figura 3). Los países con mayor tasa

de fertilidad suelen tener una población mayor de jóvenes y niños a comparación de adultos mayores y viceversa (He, Goodkind y Kowal, 2016).

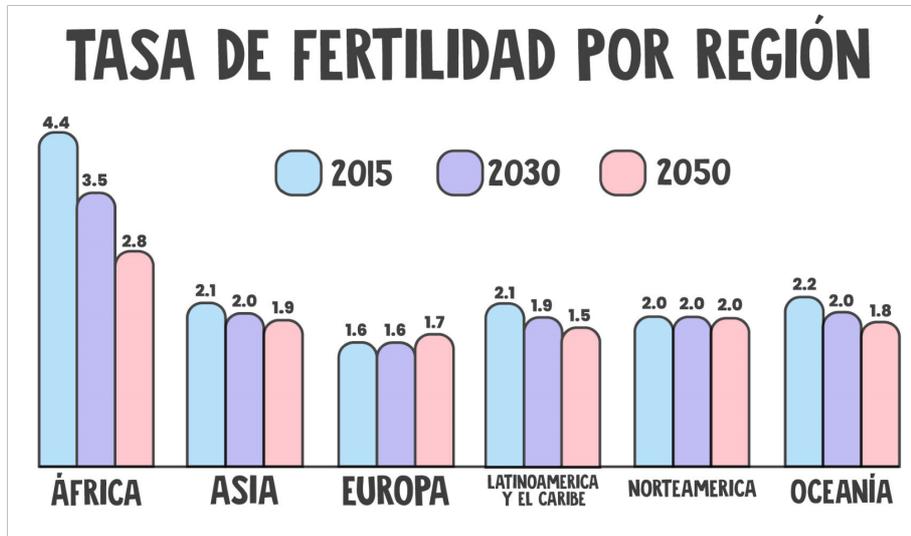


Figura 3. Tasa de fertilidad por región: 2015, 2030 y 2050.  
Adaptada de U.S. Census Bureau; International Data Base, (2013)

En las próximas décadas la pirámide poblacional irá perdiendo su forma triangular e irá adaptando una más rectangular como pueden observar en la figura 4 (Poveda, Hugo, Carrillo y Mackay, 2017). Este cambio en la pirámide muestra cómo va a ir bajando la población joven mientras que la población adulta irá aumentando.

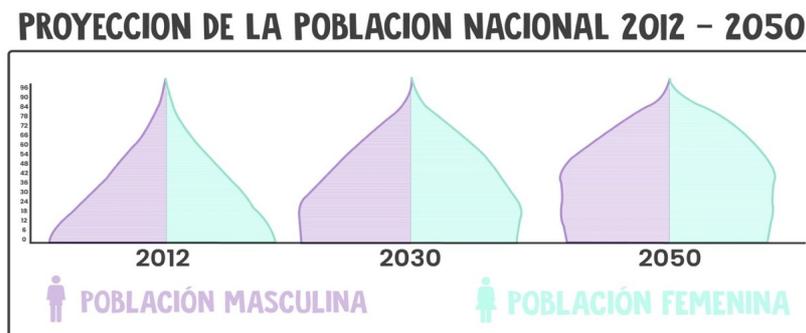


Figura 4. Proyecciones de población. Adaptada de Ecuador en Cifras, (2010)

## 2.1.1. Salud

La etapa de la vejez es denominada por otros autores como una adultez tardía, caracterizada por una serie de cambios muy variables entre individuos. En cuanto a los cambios físicos resulta evidente ver la piel del adulto más pálida y menos elástica, se pierde masa muscular y grasa; el cabello y los vellos se tornan grises, se adelgazan y empiezan a caerse (Papalia y Martorrel, 2015).

Además, se ha observado que los adultos mayores con un estilo de vida saludable llegan a ser sanos, y a pesar de las condiciones crónicas que pueden presentar, estas no suelen limitar sus actividades cotidianas. Sin embargo, se ha encontrado que los adultos mayores tienden a padecer enfermedades como depresión, alcoholismo, demencia, Alzheimer, Parkinson, entre otras (Papalia y Martorrel, 2015).

La salud mental también es primordial, ya que se ha visto que el 20% de las personas mayores de 60 años sufren algún tipo de trastorno mental lo que representa un 17,4% de años vividos con discapacidad para este grupo de la población (OMS, 2015). Es importante tratar este tipo de trastornos a tiempo debido a que la salud mental afecta a la salud física y viceversa lo cual dificulta el envejecimiento activo y saludable.

Por otro lado, la función cognitiva ayuda al desarrollo de la percepción, memoria y pensamiento de una persona (Capezuti, Boltz, Fulmer y Zwicker, 2016). Por tanto, en la etapa de la vejez es importante desarrollar actividades cognitivas que permiten ejercitar el cerebro, mantenerlo saludable y retrasar el envejecimiento de este.

Aquellas enfermedades relacionadas a la vejez podrían ser reversibles con el tratamiento adecuado que podrían ralentizar el deterioro. Cumbayá Village Homecare ofrece tratamientos de la mano de NeuroLogic International con técnicas neurocientíficas altamente efectivas para retrasar el deterioro y mejorar el rendimiento cerebral del adulto mayor.

Asimismo, con el envejecimiento poblacional aparecen nuevos retos que deben ser resueltos por el sistema de salud. Pero no se trata de aumentar la longevidad poblacional, sino de mejorar la calidad de la salud y el bienestar de los ciudadanos de cada país (Olivare, Yisell y Martinez, 2015).

La falta de comprensión común del significado de calidad de vida implica dificultades que permiten medir y analizar el impacto en los cambios continuos de la atención a largo plazo (Ilinca, Rodriguez y Schmidt, 2017). La calidad de vida es sin duda un enfoque importante al momento de tratar la problemática del envejecimiento poblacional.

En varios países el cuidado a largo plazo representa un problema frente al sistema de salud ya que solo se hospitaliza a las personas que se encuentren enfermas críticamente, por lo que el resto de los adultos mayores terminan cuidándose a sí mismas con la ayuda de familiares y amigos.

La distinción entre el sistema de salud y el sistema del cuidado a largo plazo es una de las razones por las cuáles casi no existe datos comparativos sobre estas áreas (Greve, 2017). Un enfoque eficaz para la integración de los servicios de atención serían las reformas del sistema de salud que incorpore servicios centrados en personas sensibles a necesidades de salud de todas las edades, incluyendo evaluaciones geriátricas en edades avanzada (OMS, 2015).

Por otro lado, el cambio en la estructura de edades en la mayoría de los lugares del mundo ha contribuido al crecimiento poblacional del adulto mayor. Esto requiere diferenciar y resaltar la importancia de salud y bienestar ya que no afecta únicamente a las personas pertenecientes a este grupo, sino también al sistema social y económico de cada país (He, Goodkind y Kowal, 2016).

Por esta razón, es primordial implementar políticas que refuercen la planificación futura de servicios de atención médicas y de apoyo social que cubran todo tipo de necesidades requeridas por este grupo poblacional en crecimiento.

### 2.1.2. Calidad de vida

Especialistas de diversas disciplinas implementan el término calidad de vida, cada uno con un enfoque diferente dependiendo del contexto y de su rama de estudio, pero ¿cómo podemos definir el término calidad de vida?

En el artículo “Calidad de vida en el adulto mayor” de la revista científico-metodológica VARONA, Olivares, Yisell y Martínez definen a la calidad de vida como:

...un proceso multifactorial que tiene un carácter primario individual y subjetivo y teniendo como resultante el estado de salud de cada individuo en particular, más el estado de satisfacción de su vida, que él percibe y desea. El paciente es el único autorizado para opinar sobre la calidad de su vida, y el respeto por su autonomía nos obliga como médicos, a tratar al adulto mayor de acuerdo a la valoración que éste hace de la calidad de su vida.

(Olivares et al, 2015).

Es primordial asegurar una buena calidad de vida para las personas en cada etapa de sus vidas, esto incluye la etapa de la vejez, pero ¿qué implica la calidad de vida?

Según la Real Academia de la Lengua Española este término se refiere al “conjunto de condiciones que contribuyen a hacer la vida agradable, digna y valiosa” (2019). En el caso de consumidores de seguros médicos, una buena calidad de vida significa recibir la medicación y atención correcta, además de contar con acceso a servicios de salud, una buena comunicación y ambiente adecuado (Capezuti et al, 2016).

Definir la calidad en el sistema de salud es mucho más fácil que el cuidado a largo plazo debido a que este tipo de cuidado requiere asistencia en el diario

vivir, además del contacto humano y el aseguramiento del mejor estilo de vida para cada individuo (Greve, 2017).

Anteriormente el concepto de calidad de vida se lo asociaba principalmente con la salud, la capacidad funcional y la duración del período de vida del individuo. Actualmente, la noción es reconsiderado para aumentar factores importantes, que influyen en la vida de las personas como aspectos culturales, psicosociales y económicos (Varela, 2016).

En efecto, la calidad de vida va mucho más allá de la calidad del cuidado (Rowles y Teaster, 2016). Y a pesar de que la expectativa de vida ha ido creciendo con el pasar de los años, este no ha acompañado aquel desarrollo. Es por esto que es imprescindible analizar alternativas que aseguren el envejecimiento óptimo de las personas, de manera que les permita ser parte activa de cada sociedad (Martinez, 2017).

## **2.2. CULTURA DEL ENVEJECIMIENTO**

La cultura se define dependiendo del lugar y el contexto en el que varias personas se relacionan y se comunican en base a sus valores y actitudes frente al resto. La cultura del envejecimiento estudia las relaciones y comportamientos que engloban la etapa del envejecimiento (Dulcey, 2015). Este término permite enfatizar la importancia del significado de la vejez y todo su proceso.

Cuando se habla de una vejez saludable existen dos teorías. La primera, la *teoría de la retirada*, implica el retiro de los ancianos de una participación social, y un distanciamiento de sus roles sociales. Esta teoría es rechazada y remplazada por la *teoría de la actividad*, que entre más activo se encuentre el adulto mayor, su envejecimiento será mejor (Papalia y Martorrel, 2015).

Por otro lado, Gemp y Benadof (2018) indican, como parte de un estudio cualitativo, que los entrevistados coinciden en que existe una cultura del

abandono del adulto mayor por parte de familiares, sobre todo cuando presentan síntomas de demencia.

El abandono es un tema muy sensible para los mayores, pero se ha recalcado la importancia de mantener una buena comunicación por parte de sus familiares ya que puede mejorar el vínculo, evitar la depresión y la mirada negativa hacia las residencias.

En cuanto a estereotipos, se han observado mayores esfuerzos actualmente para combatir el *viejismo* o la discriminación por edad. Se piensa que es debido a la creciente cantidad de ancianos activos en la sociedad, y por el crecimiento de la proporción de adultos mayores en la población (Papalia y Martorrel, 2015).

### **2.2.1. Envejecimiento en Latinoamérica**

En las sociedades latinoamericanas se produjeron procesos de transición demográfica en el siglo XX. Estos procesos provocaron el incremento en la longevidad de las personas y por ende el aumento del envejecimiento poblacional. Esto afectó la calidad de vida de las personas, además de su seguridad social y económica, sobre todo para las personas con escasos recursos (Pineda, 2016).

Debido al incremento en la expectativa de vida, la población del adulto mayor crece a mayor velocidad que la población joven, y en algunos países de rápido envejecimiento, como Latinoamérica y Asia, se proyecta que esta población se cuadruplicará dentro de los próximos 35 años (He, Goodkind y Kowal, 2016).

Esto representa una preocupación debido a que, a diferencia de países más desarrollados, los países latinoamericanos tienen mayor dificultad de tratar los problemas que vienen asociados con la vejez.

Por ejemplo, hay países donde los adultos mayores no reciben jubilaciones o pensiones, por lo que suelen permanecer más tiempo trabajando, lo cual afecta en el bienestar físico y mental. En el contexto latinoamericano se puede observar grandes diferencias al no tener acceso a seguridad social, por ejemplo, la relación de dependencia económica con sus familiares o su acceso a servicios públicos y privados como salud o protección social.

En América Latina hay una escasez de atención a las necesidades socioespaciales del envejecimiento poblacional por falta de planificación y respuesta inmediata de los gobiernos, además de la falta de recursos para cubrir dichas necesidades (Sánchez, 2015).

Sin embargo, la perspectiva en políticas públicas acerca del tema ha ido cambiando poco a poco con la inclusión de programas con nuevos enfoques vinculados al envejecimiento, sobre todo al entorno físico-social en el que vive cada adulto mayor en el día a día.

### **2.2.2. Envejecimiento en el Ecuador**

Existen varios aspectos que interfieren en la condición de vida de los adultos mayores, entre esas se encuentran los aspectos culturales, el entorno social en el que se desenvuelve el sujeto, la alimentación adecuada y la seguridad social. Sin embargo, un aspecto muy importante es la vulneración de los derechos del adulto mayor en el Ecuador, este representa un problema social que deben enfrentar los ciudadanos al llegar a esta etapa de la vida.

Por consiguiente, las personas encargadas de diseñar e implementar políticas en cada país debe tomar en cuenta los cambios demográficos y su impacto social y económico, y asegurar el envejecimiento activo, cuyos tres pilares fundamentales son: el bienestar, la participación y la salud integral.

El cuidado de la vejez por parte de organizaciones públicas y privadas representan un alto costo; ya sea para cuidados intensivos de salud como también para largo plazo. Este tipo de cuidados en países de América Latina se carga sobre la familia al no existir buenos programas del estado que aseguren un trato digno del adulto mayor (Pineda, 2016).

La disponibilidad de recursos afecta en su mayoría a países de medianos y bajos ingresos, a diferencia de países con mayor ingreso que suelen cubrir recursos institucionales, humanos y financieros que logran satisfacer las necesidades básicas del adulto mayor (He, Goodkind y Kowal, 2016).

No obstante, con el crecimiento de la población de adultos mayores va creciendo la necesidad de espacios privados que aseguren el bienestar y seguridad de dichas personas. Es así como, hogares geriátricos, guarderías y hoteles para ancianos van apareciendo poco a poco en ciudades latinoamericanas.

Por su lado, en Ecuador encontramos varias leyes que amparan a los adultos mayores. En primer lugar, la Constitución de la República declara:

Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad. (Constitución de la Republica del Ecuador, Artículo 36).

Por otro lado, en el artículo 37 de la Constitución también se formula que:

El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos:

1. La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas.
2. El trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual tomará en cuenta sus limitaciones.
3. La jubilación universal.

4. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
5. Exenciones en el régimen tributario.
6. Exoneración del pago por costos notariales y registrales, de acuerdo con la ley.
7. El acceso a una vivienda que asegure una vida digna, con respeto a su opinión consentimiento. (Constitución de la República del Ecuador, Artículo 37).

De igual manera, en la constitución se afirma que el Estado está en obligación de establecer políticas y programas de atención al adulto mayor, donde se brinda atención, se garantiza la nutrición, salud, protección, cuidado, asistencia a todo aquel anciano que carezca de lugar donde residir de forma permanente. Y de la misma manera la ley sanciona a las familias o instituciones que abandonen a los adultos mayores (Constitución de la República del Ecuador, art 38).

Del mismo modo, el anciano está amparado en el Ecuador por la Ley del anciano, en donde se declara entre otras cosas que la Dirección Nacional de gerontología deberá planificar, conocer, desarrollar y vigilar los programas diseñados para los ancianos (Ley del anciano, art 10).

Entre estos programas deberán desarrollar actividades remuneradas para los adultos mayores de 65 años; crear un fondo económico para financiar concursos recreativos, científicos, culturales y artísticos para los ancianos; otorgar permisos y calificaciones a centros geriátricos, gerontológicos y clubes y asociaciones; fomentar grupos de voluntariados para el cuidado y atención del anciano; entre otros (Ley del anciano, art 10).

En el Ecuador existe el programa “Mis mejores años” a cargo de la Secretaría Técnica del Plan Toda una Vida (figura 5, 6 y 7) que busca mejorar la calidad de vida de ecuatorianos mayores de 65 años. Este programa se enfoca especialmente en las personas que se encuentran en pobreza extrema, con el

fin de establecer entornos favorables y servicios de cuidado para asegurar los mejores años (Varela, 2016).

La principal misión de este programa es conseguir un cambio cultural que resalte a las personas de dichas edades como sujetos de derecho y actores importantes para el desarrollo de la sociedad ecuatoriana. Además, de derrumbar aquellos mitos negativos que afectan al desarrollo de las personas durante esta etapa. (Secretaría Técnica plan Toda una Vida, 2019).



Figura 5: Mis mejores años. MIES, (2019)



Figura 6: Mis mejores años. MIES, (2019)



Figura 7: Mis mejores años. MIES, (2019)

Este tipo de programas favorecen a personas que no pueden acceder a cuidados por razones económicas y en el Ecuador existe un gran porcentaje de adultos mayores que requieren de este tipo de ayuda, debido a sus condiciones económicas.

132.365 de los adultos mayores ecuatorianos viven solos, pero el 41.000 vive en malas condiciones por falta de dinero y apoyo del estado y sus familias. Según datos del Censo de Población y Vivienda un 75% de adultos mayores no están

afiliados a ninguna clase de seguro de salud, solo el 23% está afiliada al seguro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social<sup>5</sup> (Poveda et al., 2017).

Tabla 2. Adultos mayores y aseguramiento en el Ecuador.

TIPO DE ASEGURAMIENTO	# ADULTOS MAYORES	% ADULTOS MAYORES
IESS	212.722	23
ISSFFA	13.394	1.4
ISSPOL	6.492	0.7
JUBILACIÓN NO CONTRIBUYENTE	536.185	57
SIN ASEGURAMIENTO	172.112	18.2
<b>TOTAL</b>	<b>940.905</b>	<b>100</b>

Adaptado de INEC, (2010)

En la tabla 2 podemos determinar el nivel de aseguramiento de los mayores tomando en cuenta otros mecanismos además del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Un 57% de adultos mayores ecuatorianos reciben una Jubilación No Contribuyente.

Solo un 30% de adultos cuentan con una persona que lo asista para su cuidado, por lo general es un familiar que se encarga de hacerlo (Poveda et al., 2017). Es importante la asistencia de una persona para evitar situaciones catastróficas como las caídas que representan la primera causa de muerte en los ancianos.

### 2.3. CUIDADO DEL ADULTO MAYOR

La función del cuidado del adulto mayor ha sido cargada principalmente sobre la familia sobre todo a las mujeres de casa, a pesar de los cambios que se han venido produciendo a lo largo de la historia como la participación de las mujeres en la sociedad laboral (Ezquerro, 2016).

La familia es la red de apoyo primaria al momento de que un adulto mayor requiera cuidado debido a su relación de dependencia. Pero también existen lugares especializados como hogares o residencias geriátricas en el que se dedican no solo al cuidado, sino también a asegurar el mejor estilo de vida para cada individuo.

### **2.3.1. Rol de la familia**

La familia sin duda alguna tiene el rol más importante para los adultos mayores ya que no solo es la que provee de cuidados y ayuda económica, sino que también brinda recursos afectivos como amor, afecto, comprensión y apoyo incondicional. Estos aspectos emotivos ayudan a mejorar la calidad de vida en cada anciano, ya que suelen compartir esa solidaridad que se ve reflejada en ellos.

No obstante, en algunos casos la familia se vuelve un factor de riesgo para el adulto mayor, sobre todo en casos de familias que por problemas económicos terminan abandonando a su familiar en las calles por falta de recursos para su cuidado (Salgado, et al., 2016).

El hecho de desempeñar el rol de cuidador además de los roles principales que cumplen diariamente, lo vuelve una carga sobre la persona que lo cuida debido a que termina afectando aspectos físico, emocional, social y económico. Es por esto que se recurre a los servicios de cuidado a largo plazo para el adulto mayor.

Un estudio realizado para la Revista Chilena de Salud Pública revela que para algunos residentes en establecimientos de larga estadía muestran un deseo de ser cuidados en sus casas por sus familiares. Pero, están conscientes que esto no es factible debido a que pueden llegar a ser una carga para el cuidador: por

lo tanto, aceptan el hecho de que la estadía en estos establecimientos es la mejor opción (Gempp y Benadof, 2018).

Actualmente, los sistemas ofrecen cobertura en la atención de salud al finalizar las actividades laborales para cada persona, pero no cubre servicios sociosanitarios que son requeridos por personas en estado de dependencia. Es por eso que el cuidado y la responsabilidad del adulto mayor recae sobre la familia (CEPAL, 2015).

En su mayoría, se ha observado que son las mujeres las encargadas del cuidado de los mayores de su familia dedicando gran parte de su tiempo al cuidado de ellos. También existe la rotación entre hogares, esto significa que entre los hijos se rotan la responsabilidad del cuidado de su familiar mayor.

Este reparto alimenta la idea de que el adulto mayor es un peso encima para sus seres queridos y es así como se relaciona la perspectiva negativa de los hogares geriátricos debido a que, en lugar de verlo como la mejor opción para brindarle un buen estilo de vida al adulto mayor, lo relacionan con el abandono (Estrada, 2015).

### **2.3.2. Residencias geriátricas**

Las Naciones Unidas declaran en el informe de las perspectivas de la Población Mundial en el 2017 que la población mayor crece más rápido que la joven, por lo que se espera que en el 2050 esta población de adultos mayores de 60 años se duplique. Este cambio en la estructura demográfica tendrá consecuencias en todos los sectores sociales y en la estructura familiar.

En la actualidad, por falta de tiempo, por la dificultad en la acumulación de riquezas y por el crecimiento en la esperanza de vida, se prefiere dejar a los adultos mayores en hogares geriátricos adaptados para su cuidado. Se establece que para que el adulto mayor tenga una calidad de vida mejor debe

contar con condiciones como un seguro médico, una jubilación y un trato preferencial.

Estos hogares geriátricos deberían facilitar la convivencia y mejorar el bienestar de los adultos mayores, pero suelen recibir quejas por falta de afecto lo que causa frustración y aversión. Otro de los problemas es que 10% de los familiares de los adultos mayores pierden el contacto completamente con la persona mayor por cuestiones de distancia o porque se deterioran los lazos familiares (Osorio et al, 2017).

Por otro lado, el cuidado a largo plazo es un conjunto de servicios que resuelven necesidades tanto médicas como generales. Usualmente estos servicios son requeridos por personas que necesitan algún tipo de ayuda o asistencia para realizar sus actividades diarias. Este cuidado a largo plazo se lo puede encontrar en hogares geriátricos, debido a que cuentan con profesionales especializados para el cuidado del adulto mayor (Pilotto, 2018).

Los cuidados a largo plazo, también, abarcan una variedad de servicios que favorecen a personas en estado de dependencia, puesto que brindan protección. Y se los provee con todos los cuidados y atención que requiera para asegurar la mejor calidad de vida con independencia, autonomía, participación, realización personal y dignidad humana (Jorquera, 2018).

La dependencia se entiende como la necesidad de ayuda que suele requerir una persona para poder llevar a cabo actividades del día a día como alimentarse, vestirse y aarse. Este fenómeno representa un reto para los sistemas sociales al tener que encargarse de nuevas necesidades y demandas sociales sobre todo con el envejecimiento poblacional (Jorquera, 2018).

Por otro lado, el cuidado a largo plazo es un sistema prácticamente nuevo en las políticas sociales, esto se debe a que históricamente el cuidado del adulto mayor recaía principalmente sobre las familias, pero con el paso de los años la

esperanza de vida aumentó. Esto, combinado con el cambio en la estructura familiar generó la necesidad del cuidado informal (Greve, 2017).

En países como Chile la población del adulto mayor creció en un 121% entre los años 1990 y 2013, este alto índice provocó la aparición de instituciones de cuidado a largo plazo, pero el ingreso de los mayores no es voluntario. El estudio indica que 40% ingresan por enfermedades, 30% por motivos de soledad, 10% por decisión de la familia y un 20% por falta de un cuidador o malas relaciones familiares, además sólo reciben 9,5% de visitas por parte de sus familiares (Gempp y Benadof, 2018).

### **2.3.3. Residencias geriátricas en Ecuador**

Los hogares geriátricos en Ecuador pueden ser tanto instituciones privadas como públicas y con o sin fines de lucro. Estas residencias buscan responder a la problemática de abandono de adultos mayores en el país al igual que suministran un centro de cuidado para ancianos que son llevados de forma voluntaria (Pazmiño, 2016).

Estos centros de asistencia para el adulto mayor en el país presentan una serie de problemas en general: principalmente que tienden a desvincular al adulto mayor de su propio hogar; además, existe una baja cantidad de estos centros para toda la población del adulto mayor.

En la ciudad de Quito se pueden encontrar diversas residencias como: Bella Vita, La estancia de Otoño, Más Vida, Valencia, Dorila con Amor, El Mirador, San Rafael, Hogar Corazón de María, La casa del abuelito, Golden House, Sagrado Corazón de Jesús, El Roble, Santa Catalina, Silvita y por último Cumbayá Village Homecare.

## 2.4. CASO DE ESTUDIO

A continuación, se hablará de cómo surgió y se fue desarrollando Cumbayá Village Homecare como hogar para los adultos mayores, los servicios que ofrecen y sus principios como residencia.

### 2.4.1. Cumbayá Village Homecare

Cumbayá Village Homecare<sup>3</sup> (CVH, 2020) figura 8, es un lugar exclusivo para el adulto mayor ubicado en el valle de Cumbayá. La atención, el cuidado y la protección con devoción caracteriza a su equipo de profesionales, los cuales ofrecen una atención geriátrica integral con carácter interdisciplinario en el área del cuidado del adulto mayor.



Figura 8. Cumbayá Village Homecare. Logotipo, (2020).

Esta residencia nace de la necesidad de Michelle Jaramillo al no poder encontrar un lugar ideal para su abuelo. Tras pasar de hogar en hogar no se sintió satisfecha con el trato y la atención que su familiar recibía en dichas residencias, es por ello que decidió abrir su propio hogar para el adulto mayor enfocado en el buen trato, el cariño y la familia (Jaramillo, entrevista personal, 2019).

Sus servicios se resumen en 5 pilares importantes:

- El alojamiento
- La buena alimentación
- El cuidado
- Las actividades recreativas

---

<sup>3</sup> Cumbayá Village Homecare (en adelante CVH)

- La estimulación cognitiva

La marca tiene como objetivo el generar un espacio exclusivo para el cuidado del adulto mayor brindándole servicios enfocados en la prevención de enfermedades comunes en el adulto mayor.

Su propuesta de valor se basa en brindarle a sus huéspedes la mejor condición de vida mediante el cariño, respeto y amabilidad en todo momento. Esto ha sido reconocido y apreciado por sus huéspedes ya que lo suelen comparar con experiencias anteriores en diversos hogares geriátricos en donde no encontraban este tipo de atención ya que no recibieron respeto ni amabilidad que buscaban.

Cumbayá Village Homecare ofrece 4 principales servicios basados en sus valores y principios de protección y cuidado con devoción (figura 9).



Figura 9. Servicios Adaptada de (Cumbayá Village Homecare, 2020)

- **Residencia permanente:** Incluye asistencia alimentaria en base a la dieta de cada huésped, actividades cognitivas, recreativas y lúdicas, soporte espiritual, servicio de peluquería y asistencia médica 24/7 con especialistas profesionales. Valor mensual 1500 USD + IVA (CVH, 2020).

- **Club del día:** Incluye transporte puerta a puerta, actividades diarias recreacionales, alimentación y revisión médica mensual. Horario de 8:30AM a 16:00PM. Valor mensual 850 USD + IVA (CVH, 2020).
- **Hotel de paso:** Incluye cuidado profesional con actividades recreacionales, alimentación en base a la dieta de cada huésped. Check in de 8:30AM a 11:30AM Check out de 12:00PM a 13:00PM. Valor diario 80 USD + IVA (CVH, 2020).
- **Barinspa:** Junto con especialistas de Neurologic International, este servicio ayuda a mejorar la salud cerebral de las personas. Existen 2 técnicas que se manejan en el Brainspa:
  1. **Neurofeedback:** Técnica neurocientífica que permite estimular el sistema nervioso mediante la retroalimentación en tiempo real de la actividad eléctrica cerebral. Altamente efectivo para retrasar el deterioro cognitivo asociado con el envejecimiento cerebral, aumentando su atención y rendimiento de la memoria.
  2. **Gimnasio cerebral:** Técnica de ejercicios mentales que requieren el uso de ambos hemisferios cerebrales y así poder mejorar su rendimiento, generando nuevas conexiones entre neuronas lo cual permite mejorar el equilibrio y el aprendizaje.

Cumbayá Village Homecare ha ido manejando una comunicación testimonial mediante sus redes sociales y sitio web. En la página de CVH se puede encontrar información a detalle sobre los servicios que ofrecen, su filosofía, equipo e instalaciones (figura 10).



Figura 10. Sitio Web. Cumbayá Village Homecare (2020)

Por otro lado, en sus redes sociales publican constantemente fotografías y videos de las actividades que realizan sus huéspedes dentro de las instalaciones como también la comunicación que tienen con sus familiares sobre todo en el contexto actual de la pandemia del Covid – 19 (figura 11 y 12).



Figura 11. Facebook. CVH, (2020)



Figura 12. Facebook. CVH, (2020)

A pesar de ser una residencia que tiene buena aceptación por parte de su público objetivo y sus consumidores, Cumbayá Village Homecare se encuentra con la problemática comunicacional de los estereotipos negativos que existen en el país acerca del envejecimiento y las residencias.

Esto dificulta al momento de querer comunicar los servicios que ofrecen ya que no suele ser muy común por los ecuatorianos la aceptación de este tipo de establecimientos. Por lo tanto, buscan darle un giro a su comunicación y pretenden ser los representantes encargados de cambiar los estereotipos negativos vinculados al envejecimiento y los hogares geriátricos.

## **2.5. CAMPAÑAS PUBLICITARIAS**

### **2.5.1. A nivel nacional**

En la actualidad la mayoría de las campañas publicitarias que existen en el país acerca del envejecimiento y las residencias geriátricas muestran al adulto mayor como una persona indefensa y delicada que requiere de este tipo de servicios porque no puede hacer cosas por si mismo (figura 13 y 14) .

De la misma manera los centros se enfocan en mostrar cómo ayudan a sus residentes a caminar, moverse, hacer las cosas. Es correcto mostrar como estos lugares están especializados en ayudar al adulto mayor en sus actividades del día a día, pero no transmite un mensaje positivo al ver a los pacientes dependiendo de los enfermeros.

El Ecuador no ha desarrollado campañas publicitarias acerca de hogares geriátricos y el envejecimiento con relación al problema. En su mayoría, estos hogares especializados en el cuidado del adulto mayor muestra sus instalaciones y el trabajo que su personal realiza con sus huéspedes.



Figura 13 y 14. Publicidad residencia Años Dorados (2014)

<https://www.youtube.com/watch?v=U8Du7v4vs1I&t=16s>

### 2.5.2. A nivel regional

Los países latinoamericanos que han realizado alguna campaña publicitaria acerca del envejecimiento y las residencias son Argentina, Uruguay y Chile. Es importante recalcar el último de ellos, ya que Chile es el país más envejecido de la región lo cual ha impulsado a la creación de campañas de concientización acerca del maltrato al adulto mayor dentro de la sociedad chilena (figura 15 y 16).



Figura 15 y 16. Campaña "No somos Invisibles" (2014).

<https://www.youtube.com/watch?v=dGm4Ltn4u0>

### 2.5.3. A nivel internacional

En Francia, la agencia Gloryparis realizó una campaña para las residencias Les Jardins d'Arcadie (figura 17, 18 y 19) enfocado en la independencia de los residentes y lo refuerza con su copy "Libre de estar aquí" (Ads of the world, 2016)



*Figura 17. Security. Jardins d'Arcadie. (2016)*

[https://www.adsoftheworld.com/media/film/les\\_jardins\\_darcadie\\_security](https://www.adsoftheworld.com/media/film/les_jardins_darcadie_security)



*Figura 18. Freedom. Jardins d'Arcadie. (2016)*

[https://www.adsoftheworld.com/media/film/les\\_jardins\\_darcadie\\_freedom](https://www.adsoftheworld.com/media/film/les_jardins_darcadie_freedom)



*Figura 19. Social Link. Jardins d'Arcadie. (2016)*

[https://www.adsoftheworld.com/media/film/les\\_jardins\\_darcadie\\_a\\_social\\_link](https://www.adsoftheworld.com/media/film/les_jardins_darcadie_a_social_link)

Esta campaña demuestra como el adulto mayor es una persona independiente que se encuentra feliz en la residencia conviviendo con sus compañeros y disfrutando de los pequeños momentos lo que transmite un mensaje más positivo sobre el tema.

Es importante recalcar el mensaje y la forma en la que lo cuenta ya que al ver los spots de la campaña nos transmite un mensaje diferente y positivo acerca de las residencias y la etapa de la vejez. Eso no se suele ver en la comunicación de residencias en el Ecuador ya que por lo general se dedican a mostrar la ayuda que dan al anciano y no como convive y disfruta dentro de las residencias.

Es sumamente importante desempeñar una nueva forma de comunicación acerca del tema en el Ecuador y en la región, debido a que con el aumento poblacional del adulto mayor se requerirá este tipo de servicios a gran escala y para ello deberá tener una buena aceptación por la sociedad.

Jardins d'Arcadie es un gran ejemplo de comunicación ya que inicialmente crearon esta campaña con el objetivo de atraer a más clientes. Actualmente cuentan con 33 residencias, pero planean abrir 35 más para el año 2021 ya que con el crecimiento poblacional de su público objetivo vieron una oportunidad y utilizaron a la publicidad para transmitir un mensaje que atraerá a más residentes.

En conclusión, los siguientes años vendrán llenos de retos con el crecimiento poblacional del adulto mayor y va a ser sumamente importante la aceptación de centros y hogares geriátricos, así como también la aceptación de la etapa de la vejez como parte importante en la vida de cada persona.

La comunicación y publicidad cumplen un rol importante en la sociedad ya que influye en la forma de pensar, actuar y sentir de las personas, sobre todo la publicidad que impacta a la gente con su mensaje y la forma en la que lo

comunican es por eso que se debe desarrollar campañas que promuevan de manera positiva estos lugares como una oportunidad de envejecer con calidad de vida e independencia.

En el siguiente capítulo se presentan los resultados de la investigación de campo para comprender la visión que tienen los ciudadanos de Quito acerca de la problemática; además, de una recopilación de testimonio de residentes de Cumbayá Village Homecare, sus familiares y expertos de la salud lo que permite mostrar la realidad de las residencias enfocadas en el buen trato y la familia.

## 3. INVESTIGACIÓN

*“Si no conozco una cosa, la investigaré”.*

*Louis Pasteur*

El siguiente capítulo muestra los resultados de investigación realizada para Cumbayá Village Homecare los cuales sirven de refuerzo para poder analizar y comprender el comportamiento de los residentes de Quito frente a la problemática del cuidado de los ancianos. A su vez se logra identificar las razones por las cuales las residencias para el cuidado de los adultos mayores no son bien acogidos por la sociedad.

### 3.1. OBJETIVOS

Los objetivos que guiaron la investigación de campo para el presente proyecto de titulación están conformados por un objetivo general y tres específicos.

#### 3.1.1. Objetivo general

Conocer por qué existe una perspectiva negativa en la sociedad acerca de la cultura del envejecimiento y las residencias geriátricas en el Distrito Metropolitano de Quito.

#### 3.1.2. Objetivos específicos

- Conocer la percepción del adulto mayor y su entorno durante la etapa del envejecimiento.
- Entender las causas por las cuales las residencias geriátricas tienen una imagen negativa en Quito, Ecuador.

- Identificar los hábitos del adulto mayor y su proceso de adaptación en la sociedad al momento de llegar a esta etapa del envejecimiento.

## **3.2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Contexto**

El presente estudio se lo realizó en el Distrito Metropolitano de Quito durante el mes de mayo del 2020 y se lo dividió en 2 fases: cualitativa y cuantitativa.

La pandemia mundial del COVID-19 obligó que el Ecuador inicie su cuarentena desde el 12 de marzo del 2020, lo que complicó la movilización y el contacto directo con los encuestados y entrevistados para el presente proyecto de titulación. Además, las complicaciones fueron más graves al tener una población altamente vulnerable debido a que según la Organización Mundial de la Salud, las personas de la tercera edad tienen mayor riesgo de contagiarse y tener síntomas graves por coronavirus (OMS, 2020).

Ante esta situación, se buscó alternativas para llevar a cabo el estudio de campo, es por esto que se optó por una estrategia de contacto virtual con las personas participantes de esta investigación que desde un comienzo se estaba pensado realizar de forma presencial. Los mecanismos de comunicación que se utilizaron para esta investigación fueron herramientas como Google Forms y Zoom.

### **3.3. PRIMERA FASE: METODOLOGÍA CUALITATIVA**

Para la fase cualitativa se aplicaron tres diferentes tipos de entrevistas realizadas a expertos en el tema, familiares a cargo de adultos mayores en residencias, y residentes de Cumbayá Village Homecare. Debido a la coyuntura de la pandemia mundial por Covid – 19 se optó por la herramienta digital Zoom la cual permitió realizar video conferencias y reuniones con los entrevistados.

Una vez iniciada cada reunión se pidió la autorización de cada entrevistado para ser grabado ya sea por audio y video o solo audio.

### **3.3.1. Definición de la muestra**

Las restricciones impuestas por la pandemia no permitieron que se ampliara el número de participantes para la fase cualitativa, por lo que se realizó las entrevistas a aquellas personas que en ese momento estaban disponibles. Es una muestra por conveniencia debido a que no se llegaron a los números iniciales que estaban previstos de 6 a 12 entrevistas por categoría y es así como quedaron como entrevistados las personas que estaban disponibles en el momento los cuales se dividen en:

- 3 expertos de la salud
- 3 residente de Cumbayá Village Homecare
- 3 familiares de residentes en Cumbayá Village Homecare
- 1 directora de residencia Oasis de Plata

### **3.3.2. Procedimiento de investigación cualitativa**

Dentro de la fase cualitativa se realizaron entrevistas a personas de diferentes perfiles para conocer la opinión desde el punto de vista acerca de la problemática del envejecimiento poblacional y la importancia de las residencias geriátricas de diversas personas. Las entrevistas se realizaron a distintos perfiles como:

- *Expertos en el tema de la gerontología y la salud:* Ya que comprenden a profundidad los factores físicos, psicológicos y sociales por las que pasan las personas durante la etapa de la vejez y los cuidados necesarios para asegurar un envejecimiento saludable y activo.
- *Directores de otras residencias:* Ya que es importante conocer la opinión y la experiencia en otras residencias geriátricas para comparar

y comprender el comportamiento tanto de los residentes como de los familiares. Además, es necesario comprender si el problema al que se enfrenta el cliente es una dificultad general que sufren más residencias.

- *Residentes de Cumbayá Village Homecare:* Es fundamental escuchar el testimonio de los adultos mayores que se encuentran enfrentando esta etapa de la vida y poder entender si desde su punto de vista las residencias han sido una ayuda o una carga para facilitar su estilo de vida al envejecer.
- *Familiares de residentes en Cumbayá Village Homecare:* De igual manera es importante escuchar el testimonio de los familiares para entender el proceso por el que pasaron con su ser querido que se encuentra en esta etapa de la vida y los motivos principales que los impulsaron a buscar un hogar geriátrico como opción de cuidado.

### 3.3.3. Resultados de entrevistas



Figura 20. Categorías de análisis temático.

#### 1. La familia como cuidador principal

Culturalmente las familias son los principales encargados del cuidado de los adultos mayores porque, si bien es cierto, la familia es pilar fundamental para el anciano. Sin

embargo, algunos de los participantes de este estudio expresaron lo complicado que es cuidar de una persona que se encuentra en esta etapa, no sólo por las necesidades y cuidados de salud que requieren, sino también la atención y el tiempo que necesitan ya que por más intención y amor que los familiares tengan no se pueden dedicar 24/7 al cuidado de su ser querido, además de que tienen aparte una vida laboral y social que lo impide.

Por más buena voluntad que tengamos no estamos en condiciones de suplir las necesidades que ellos tienen. Le podemos conocer como tu padre, tu madre, tu abuelito o como un adulto mayor; pero ya el trato necesita gente especializada. Vienen a ser unos niños grandes y a veces es necesario un entorno médico especializado que pueda estar con ellos permanentemente y pueda tratarlo (Milton Estrella, familiar).

Es muy difícil de sobrellevar con cariño por que no hay forma. Por que no puedo decir yo porque le quiero, yo tengo paciencia, yo esto. Yo desarrollé la paciencia que creo que es una de las virtudes con la que no nací definitivamente y ahora he desarrollado una paciencia infinita, pero, no es suficiente, ni la paciencia ni el cariño. Las personas que tienen una enfermedad así deben estar en actividad constante tanto física como mental, entonces es algo en la casa uno no le puede dar (Daniela Rivera, familiar).

## 2. Cuidado en manos de expertos

Las residencias aseguran el cuidado en manos de expertos ya que cuentan no sólo con médicos especializados en el área de la salud, sino también personal capacitado para atender a los ancianos en todo momento. Las necesidades que cubren dentro de las residencias van desde actividades físicas y cognitivas, alimentación adecuada dependiendo de cada paciente, servicios de enfermería y psicología, socialización y lo más importante: la familia.

La institucionalización es el mejor lugar para que el paciente termine la vida. Sobre todo, el tema del cuidado, un cuidado prolijo, un cuidado con profesionales, un cuidado interdisciplinario: médicos, enfermeras, auxiliares (Dra. Elizabeth Arturo).

Estos centros que están capacitados para atender adultos mayores de forma holística, quieren decir, tratando no solamente sus enfermedades sino ayudándolo a que no pierda su memoria, a que este distraído, a que haga actividad, eso mejora mucho su calidad de vida (Dra. Lizeth Villacís).

### 3. Toma de decisión

Para los participantes, una de las partes más difíciles es tomar la decisión de poner a su ser querido en un hogar geriátrico ya que se sienten culpabilidad por que relacionan a las residencias con el abandono. Tanto los familiares como los mismos ancianos deben pasar primero por el proceso de tomar la decisión de hacerlo y emocionalmente genera un impacto fuerte en la vida de las personas. No obstante, el testimonio de Daniela Rivera y su madre Eulalia Maruri demuestra como también suelen ser los adultos mayores los que llegan a darse cuenta de que la residencia es la mejor opción tanto para ellos como para sus familiares.

Mi mami empezó a ir como una guardería durante el día, entonces yo igual le iba a dejar a las 9 de la mañana y le recogía a las 4 de la tarde. Hasta que un día me dijo que quería quedarse allá, que quería vivir allá. Y nos fuimos y se quedó, y claro al principio fue duro para todos, la separación, la situación, todo. Y después ella me dice Dany es el mejor lugar. Y hoy por hoy después de lo que estamos pasando y todo para mi es una tranquilidad saber que ella está bien, está atendida, toma su medicación a la hora que tiene que ser, como tiene que ser. No le falta nada, es feliz y sobre todo está en actividad constante. Entonces mi mami ahora volvió a ser lo que era antes (Daniela Rivera, familiar).

Entonces lo que se hace en la terapia o la sesión es que las personas puedan entender el por qué, la importancia de que en ese momento tenga que tomar esa decisión. Por ejemplo, una persona que tiene Alzheimer y que los familiares no se encuentran en casa todo el día, es importante esa decisión por que el adulto mayor se puede ir, se puede caer

por un montón de cosas que puede pasar que no están en casa para estar 100% atento. Entonces en esos casos se trabaja con las personas, con la familia de que puedan entender que en esos casos es necesario tomar esa decisión. Quitarles un poco la culpabilidad y también el estigma de yo le estoy dejando de lado al adulto mayor (Dra. Johana Lowndes).

#### 4. Ambiente de confianza

El ambiente que genera Cumbayá Village Homecare ha sido una de las principales razones por la que familiares optaron por esta residencia en vez de las diversas que visitaron. Esto no sólo lo dicen los familiares sino también los mismos residentes ya que describen sentirse cómodos y felices. Además, según la directora de otra residencia asegura que este tipo de instituciones deben dejar de verse y sentirse como un hospital y más como un hogar ya que esa es la idea principal de los hogares geriátricos, hacer sentir a las personas que están como en casa.

Puedes tener un muy bonito espacio físico con todas las áreas adaptadas para la circulación de adultos mayores. Pero no que se vea como un hospital, sino que se vea como un hogar o una residencia por que muchos geriátricos que están muy bien equipados se ven como hospitales. Pero la idea es darles primero un tema de habitualidad, y que sea como una casa, que sea amigable. Es una residencia donde comparten muchas personas, que sea un lugar que está en armonía que sea un lugar que tenga sol que tenga chispa (Sharon Herrera, directora Oasis de Plata).

Entonces fui a conocer montones de residencias, de lugares que me recomendaban, y entre esas fui a Cumbayá Village. Cuando yo llegué allá yo sentí como un ambiente diferente, una paz. Yo sentí que llegué a mi casa, dejé mi cartera, usaba los baños, me sentía tranquila, como si estuviera en casa de un pariente mío. Y eso fue que me ayudó mucho a decidir el lugar. Esa paz, esa tranquilidad, esa confianza que sentí (Daniela Rivera, familiar).

Yo doy gracias a Dios que me guio y te digo con todo corazón la confianza que ellos depositaron en mi corazón fue fabulosa y ya te digo ósea el cariño fue muy

químico cuando los conocí a los dos y eso para mí era súper importante. Me sentí súper cómoda y doy gracias a Dios haberlo decidido (Isabel Mogro, familiar).

## 5. Perspectiva negativa

Esta visión negativa que existe ante las residencias y la etapa de la vejez no solo se lo ve en el Ecuador, sino también a nivel regional. Se tiene un estigma de que los hogares geriátricos representan abandono de sus seres queridos o falta de amor y cariño por parte de la familia. Estos estigmas afectan la decisión de las personas al querer ponerle en una institución a su ser querido, pero ¿por qué se debe este estereotipo? Según los participantes de la investigación y expertos de salud, se debe a los varios casos que se han presentado a lo largo de los años de residencias geriátricas donde no existe un buen trato hacia los adultos mayores, o también los casos de abandono por parte de los familiares y esto causa temor en las personas al considerar la opción de institucionalización del anciano en su familia.

Desde mi opinión, depende mucho por que se ha escuchado y por eso la gente se asusta por que se ha escuchado muchos casos de geriátricos en donde no les tratan bien a los ancianos. Entonces yo creo que desde ahí viene ese como estigma de que a los geriátricos todos les tratan mal y que por poco les van a abandonar. Y también si ha habido casos de personas que han abandonado a sus adultos mayores ahí y ya no los van a ver, y se desaparece la familia y no contestan el teléfono por más de que los directores del geriátrico llamen ya no contestan entonces si hay como este estigma de que le estoy abandonando a mi papá y le estoy abandonando a mi mamá (Dra. Johana Lowndes).

El tema es todavía estigmatizado por las familias. Todavía temen, tienen miedo, dicen bueno lo encierro y que le harán entonces no hay confianza. Entonces el geriátrico siempre debe ser de puertas abiertas. ¿Qué significa esto? Que el familiar pueda hacer una video llamada cuando necesite, que pueda ir a visitarlo también entonces eso puede generar un poco más de confianza y mejorar el vínculo institución familia (Dra. Elizabeth Arturo).

## 6. Residencia como hogar y familia

Gracias al testimonio de residentes de Cumbayá Village Homecare se logró entender qué hace de esta residencia tan diferente a las demás y especial para todos. Los entrevistados aseguraron sentirse como en casa ya que para ellos no es una residencia sino más bien un hogar. Tanto residentes como familiares describieron el ambiente y la confianza que el lugar y el personal brindaban. El hogar geriátrico deja de ser una institución fría cuando se preocupan por hacerles sentir a todas las personas que lo conforman como si fueran una gran familia y que el lugar donde se encuentran es un hogar, mas no una institución.

Me siento muy bien, todas las personas aquí son muy amables, me han acogido con mucho cariño, mis compañeras también son unas personas muy lindas, carismáticas. Estoy feliz de estar aquí y me alegro de que haya una residencia así (Eulalia Maruri, residente CVH).

Estoy contenta por contestarle que nosotros aquí en esta guardería estamos muy satisfechos, muy contentos, nos tratan muy bien. Somos de la vejez más alta, ya no podemos más. Pero nos sentimos muy bien, completamente bien (Zeneida Estevez, residente CVH).

Esto no es una institución, esto es una familia. Nos sentimos como familia, nos tratan como familia, en el lado bueno de ese trato y el ambiente es lindo (Mercedes Escalante, residente CVH).

### 3.3.4. Conclusiones fase cualitativa

- Tanto los residentes como los familiares se han dado cuenta de que poco a poco empiezan a surgir instituciones que adaptan un sistema y metodología enfocado más en la confianza y el cariño.

- Los entrevistados aseguran que actualmente empiezan a aparecer residencias con nuevas ideologías y están esperanzados de que la cultura del envejecimiento se desarrolle con el tiempo.
- Otro de los principales problemas hacia la visión negativa de las residencias ha sido el testimonio y experiencias de maltrato y abandono en estos lugares.
- Sigue existiendo lugares que no brindan la confianza suficiente por lo que es importante hacer una búsqueda a profundidad y tomar en cuenta varias opciones hasta encontrar el lugar indicado.
- Los familiares admiten que la decisión de poner a su familiar en una residencia es muy compleja, pero al final agradecen y se sienten aliviados y felices.

### **3.4. SEGUNDA FASE: METODOLOGÍA CUANTITATIVA**

La investigación cuantitativa buscó definir las principales razones del por qué los ecuatorianos relacionan al envejecimiento y las residencias geriátricas como un tema negativo. Las encuestas se las realizaron a ecuatorianos de diversos sectores en la ciudad de Quito de clase socioeconómica baja, media, media alta y alta.

Debido a la situación por la que atravesó el país durante la pandemia del COVID-19 se realizaron las encuestas en formato digital por medio de la herramienta de Google Forms. El formulario fue enviado a diversas personas gracias al apoyo de base de datos y grupos segmentados en redes sociales. Por medio de Facebook ads se segmentó al público objetivo (residentes de Quito 18–65+).

La investigación se aplicó a un segmento tan amplio debido a la importancia de entender la opinión general de los residentes de Quito acerca de estos estereotipos negativos existentes relacionados a la problemática.

### 3.4.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio es exploratorio mixto abarcando la fase cualitativa y cuantitativa utilizando un muestreo aleatorio simple el cual asegura que todos los individuos que forman parte de la población tengan la oportunidad de puedan ser parte de la muestra (Otzen y Manterola, 2017).

### 3.4.2. Universo y muestra

El estudio se lo realizó a la población de Quito con una proyección poblacional de 2.781.641 habitantes (INEC, 2017). La cantidad de encuestas realizadas fue un total de 192 encuestas el cual se lo calculó gracias a la siguiente fórmula.

#### Fórmula del tamaño de la muestra:

N: Universo - Proyección población quiteña 2020: 2.781.641

z: Nivel de confianza 95%: 1,96 k: Error muestral 9% - 10%:

0,10 pq: Valores críticos (50%): 0,5

$$n = \frac{(z^2)(N)(pq)}{(k^2)(N - 1) + z^2(pq)}$$

$$n = \frac{(1.96^2)(2781641)(0.5)}{(0.10^2)(2781641 - 1) + 1.96^2(0.5)}$$

$$n = \frac{(1.96^2)(1390820.5)}{(27818.3208)(1.9208)}$$

$$n = \frac{5342976.0328}{27818.3208}$$

$$n = 192.06680$$

Total: 192 encuestas

### 3.4.3. Resultados de encuestas

La investigación cuantitativa se lo realizó durante el mes de mayo del 2020 y los resultados fueron los siguientes:

- **Edad de los encuestados**

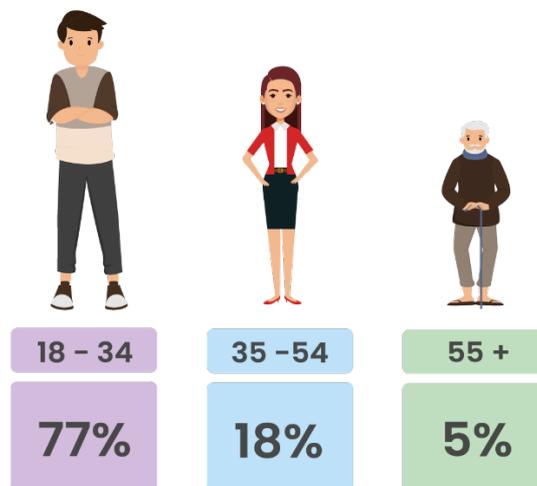


Figura 20. Edad de los encuestados. (2020).

Como se puede observar en la figura 20, dentro de la población encuestada un 76,7% fueron personas de edades entre los 18 – 34 años, seguido de personas de 35 – 54 años con un 17,9% y por último con un 5,4% de personas de 55 años en adelante. La mayoría representa un público joven debido a que tienen mayor facilidad de acceso y manejo de herramientas tecnológicas que en este caso fue importante realizarlo de esta manera debido a la coyuntura que atravesó el país.

- **Lugar de residencia**

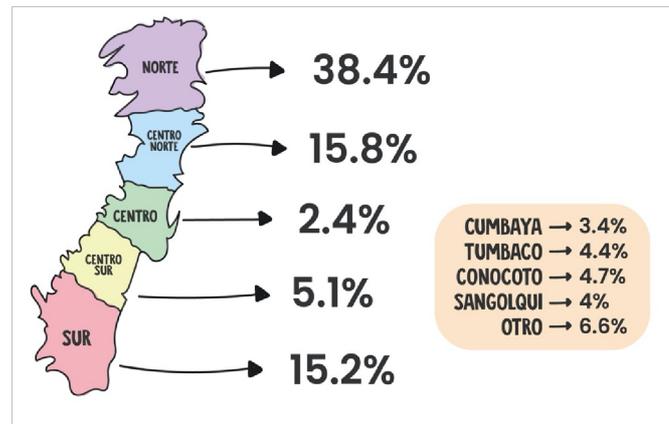


Figura 21. Lugar de residencia. (2020).

Tomando en cuenta que las encuestas fueron redirigidas para residentes de Quito, también se tomó en cuenta los valles de este. El porcentaje más alto fue un 38,4% que residen en el norte de la ciudad, seguido de un 15,8% que residen en el centro norte de Quito. En tercer lugar, está el sur de Quito con un 15,2% mientras que el resto de los sectores representan un menor porcentaje como se puede observar en la figura 21.

- **Importancia de la etapa del envejecimiento**

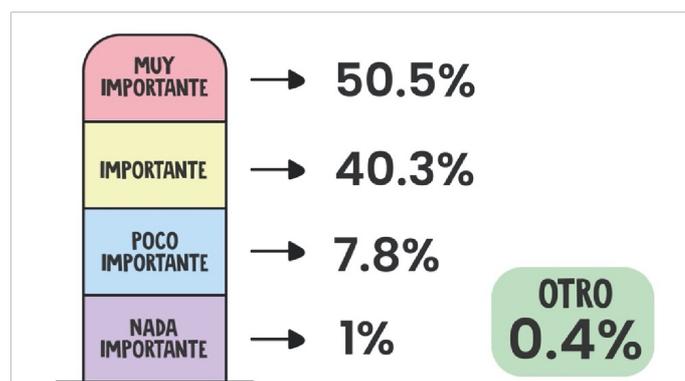


Figura 22. Importancia de la etapa del envejecimiento (2020).

La mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que es una etapa MUY IMPORTANTE con un porcentaje de 50,5% seguido de un 40,3% que considera a dicha etapa como IMPORTANTE. Con un menor porcentaje de

votos los encuestados consideran a esta etapa como POCO importante 7,8% y NADA IMPORTANTE 1% (figura 22).

A los encuestados se les pidió justificar su respuesta ante esta pregunta y la mayoría de los que afirman que es una etapa muy importante o importante aseguran que entre sus razones están el que cada etapa es fundamental en la vida y que la etapa del envejecimiento va a llegar a todas las personas, por lo tanto, debe considerarse todos los aspectos que abarcan el envejecer. Mientras que las personas que consideraron que no es una etapa importante justificaron que el vivir es disfrutar del día a día y por lo general no les gusta pensar en envejecer ya que suele ser un tema un poco triste y depresivo.

- **Rol del cuidado del adulto mayor**

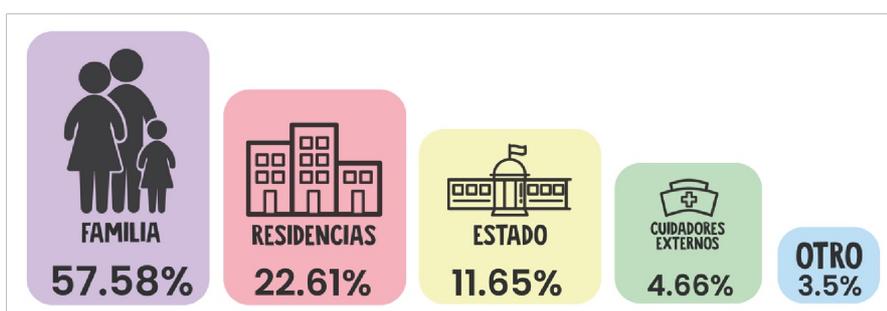


Figura 23. Rol del cuidado del adulto mayor. (2020).

Es importante conocer la noción de los ecuatorianos acerca de quién debe tomar la responsabilidad del cuidado del adulto mayor y más de la mitad de los encuestados aseguraron que la familia debe ser el principal responsable del cuidado con un porcentaje de 57,58%.

En segundo lugar, están las residencias y hogares geriátricos con un 22,61% seguido del estado con un 11,65% y por último los cuidadores externos con un 4,66% (figura 23).

- **Importancia de las residencias geriátricas para el desarrollo de la sociedad ecuatoriana**

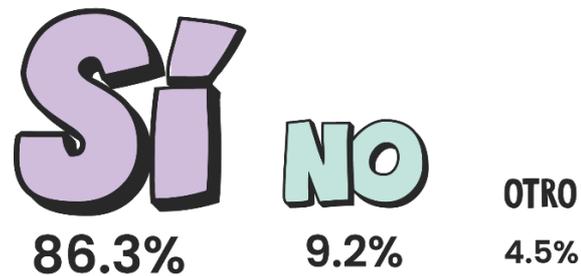


Figura 24. Importancia de las residencias geriátricas. (2020).

La figura 24 abarca el tema de las residencias geriátricas en la sociedad ecuatoriana del cual el 86,3% de los encuestados aseguraron que SÍ son importantes mientras que un 9,2% negaron la importancia de ellas y por último un 4,5% se sintió indiferente ante el tema.

Al justificar su respuesta las personas que afirmaron la importancia de las residencias mencionaron razones como el abandono del adulto mayor, la falta de tiempo por parte de los familiares y la importancia del cuidado en manos de expertos. Por otra parte, las personas que negaron la importancia de la residencia aseguraban que el cuidado del adulto mayor debe ser responsabilidad de la familia, por lo que no les parece importante la presencia de los hogares geriátricos.

- **Posicionamiento de las residencias**

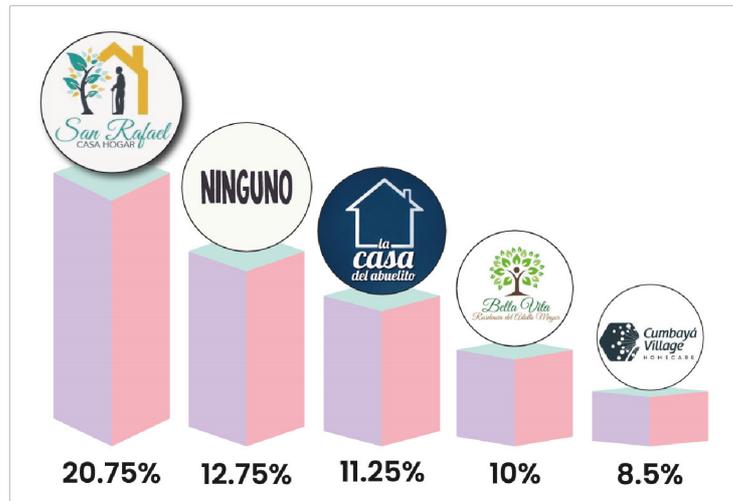


Figura 25. Posicionamiento de residencias. (2020).

La figura 25 permite entender el posicionamiento de la marca Cumbayá Village Homecare en la mente de los quiteños del cual reconocieron principalmente a Casa Hogar San Rafael con un porcentaje de 20,75%.

En segundo lugar, con un 12,75% de los encuestados afirmaron no reconocer ninguna de las residencias al no existir una cultura del envejecimiento no están informados de las residencias que existen en Quito y sus alrededores. En tercer lugar, está La Casa del Abuelito con un 11,25% seguido de Bella Vita, una de las principales competencias de CVH con un 10% y por último Cumbayá Village Homecare con un porcentaje de 8.5% de los encuestados.

Con menores porcentajes se encuentran otras residencias como: La estancia de Otoño, Asilo Más Vida, Centro CUDAM, Residencia Silvita, Geriátrico El Roble entre otros.

- **Conocimiento acerca del envejecimiento poblacional**

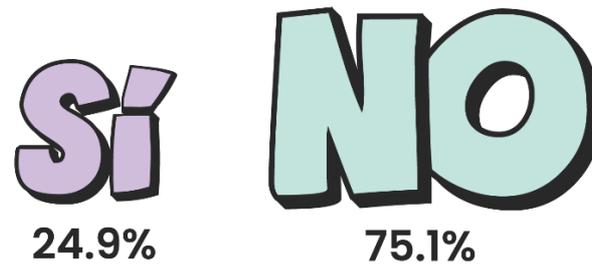


Figura 26. Conocimiento acerca del envejecimiento poblacional. (2020).

La figura 26 permite entender si las personas están conscientes de la problemática del envejecimiento poblacional y los resultados fueron los siguientes: 75,1% de los encuestados aseguraron NO saber que la población del adulto mayor se duplicará dentro de los siguientes años mientras que un 24.9% SÍ está consciente de la problemática.

- **Características importantes para asegurar un envejecimiento saludable**

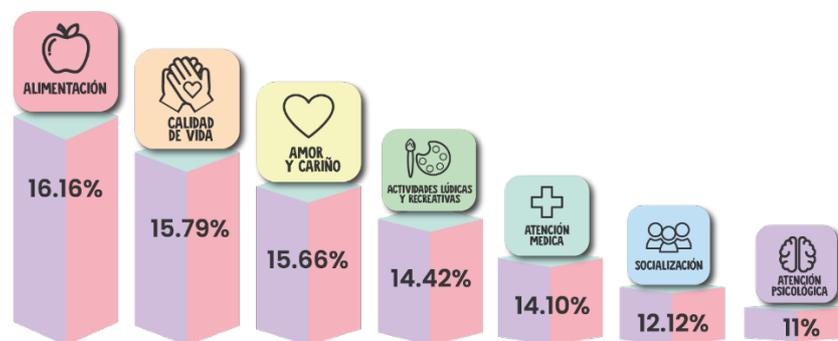


Figura 27. Características envejecimiento saludable. (2020).

Para conocer la opinión de los encuestados en cuantos a los puntos más importantes que ayudarán asegurar un envejecimiento saludable y activo en los adultos mayores.

Como se puede observar en la figura 27, los resultados muestran porcentajes muy similares dentro de todas las opciones, pero principalmente se encuentra

la alimentación con un 16.16% seguido de la calidad de vida y el amor y cariño con 15,79% y 15,66%.

Con porcentajes muy similares tenemos a las actividades lúdicas y recreativas 14,42% y la atención médica 14,10%. Por último, se encuentra la socialización y la atención psicológica con un 12,12% y 11% respectivamente.

Los encuestados tuvieron la opción de escoger entre una o más opciones lo cual muestra la importancia de todos estos puntos mencionados anteriormente en lo que refiere al envejecer de manera saludable y activa.

- **Programas del gobierno que promueven el envejecimiento saludable y activo**

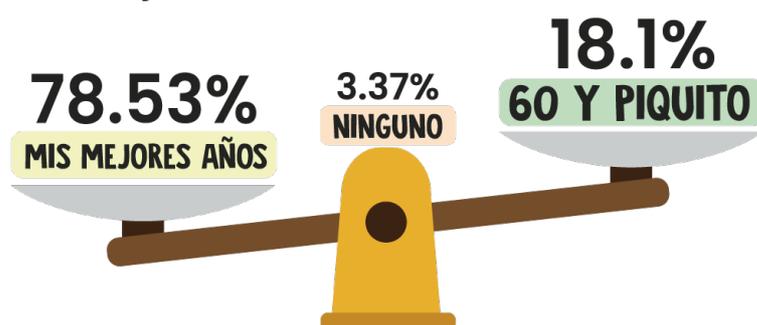
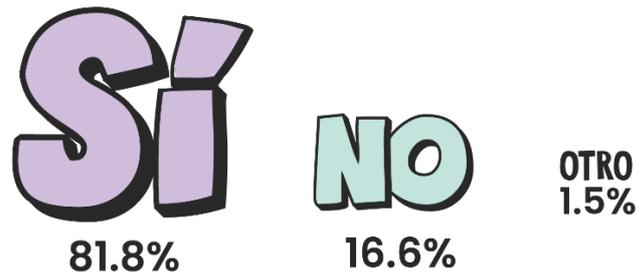


Figura 28. Programas de gobierno que promueven envejecimiento saludable. (2020).

Para entender si los encuestados conocen cuáles son los programas para el adulto mayor que ofrece el gobierno del Ecuador la figura 28 expone los siguientes resultados: un 78,53% reconoce el programa 60 y piquito que ofrece el Municipio de Quito mientras que el 18,1 % conoce el programa Mis Mejores Años. Por último, un 3,37% de los encuestados no conoce ningún programa que ofrezca el gobierno para el grupo poblacional del adulto mayor.

- **Visión negativa hacia la cultura del envejecimiento y las residencias geriátricas**



*Figura 29. Visión negativa hacia el envejecimiento y residencias. (2020).*

La figura 29 pretende conocer si los ecuatorianos consideran que existe una perspectiva negativa en cuanto a la cultura del envejecimiento y las residencias geriátricas en el país.

Un 81,8% de los encuestados afirmaron que SÍ consideran que el envejecimiento y las residencias son vistas de manera negativa en la sociedad ecuatoriana. Por otro lado, un 16,6% de los encuestados respondieron que NO piensan que existe una perspectiva negativa hacia esta problemática.

A los encuestados se les pidió justificar sus respuestas y las personas que contestaron que sí consideraron a la cultura familiar como principal razón, además del mal trato que hay en ciertos geriátricos y sobre todo la relación que existe entre estas instituciones con el abandono. Por otro lado, el porcentaje que negó que existe una mirada negativa hacia el tema no supieron justificar su respuesta.

#### **3.4.4. Conclusiones de fase cuantitativa**

- La mayoría de los encuestados consideran que la etapa de la vejez es una etapa importante de la vida, sin embargo, desconocen los cuidados y la información necesaria acerca de dicha etapa.
- Las personas admiten que en el Ecuador el envejecimiento es un tema tabú del que no se habla lo suficiente por lo que repercute en la visión negativa hacia los hogares geriátricos.
- No existe una concientización hacia la cultura del envejecimiento en el Ecuador y muchas personas están desinformadas acerca del tema.

### **3.5. CONCLUSIONES DE INVESTIGACIÓN**

La investigación realizada arrojó datos muy importantes que refuerzan la problemática del envejecimiento poblacional y algunas de las causas por las que este ha sido un tema poco tratado en nuestra sociedad. La información recopilada desde el punto de vista de los ecuatorianos, expertos en el tema, familiares y residentes acerca del tema servirá de base para plantear una propuesta para una campaña social para concientizar a las personas de la importancia de esta etapa de la vida y sus cuidados correctos.

A continuación, se expondrán las conclusiones de esta investigación realizada a diversos perfiles para conocer la percepción de la etapa del envejecimiento y las residencias geriátricas en la ciudad de Quito, Ecuador.

#### **3.5.1 Conclusiones Generales**

- Existen varios factores importantes a tomar en cuenta en el cuidado del adulto mayor y las familias no siempre pueden cubrir cada una de ellas.

- Tanto los encuestados como los entrevistados afirman que por más amor y cariño que la familia brinda a su ser querido, no están lo suficientemente preparados para cubrir todas sus necesidades.
- En cuanto a la calidad de vida es sumamente importante asegurar que los adultos mayor es envejezca con calidad de vida.
- Un aspecto relevante es el mantener involucrado a la familia ya que, el cuidado del adulto mayor no solo viene por parte de los expertos, sino que también incluye a la familia como factor importante en el desarrollo saludable de un paciente.
- Es importante asegurar un envejecimiento activo y saludable para cada persona que entra en esta última etapa de la vida.

Una vez obtenidos los resultados de investigación se extraen aquellos datos más significativos que permiten encontrar los hallazgos para plantear la propuesta de campaña que pretende contribuir a solucionar el problema explicado anteriormente en el capítulo 2.

## 4. PROPUESTA DE CAMPAÑA

*“Los que están suficientemente locos para pensar que pueden cambiar el mundo, son los que lo hacen”.*

*Steve Jobs*

El presente capítulo detalla los hallazgos más importantes de la fase de investigación y la propuesta de campaña social planteada para generar un impacto en la población quiteña acerca de los estereotipos del envejecimiento y mejorar la percepción acerca del sistema de las residencias geriátricas.

### 4.1. HALLAZGOS

- Actualmente empiezan a aparecer residencias con un sistema enfocado en la confianza y el cariño hacia sus pacientes y familiares.
- La responsabilidad del cuidado del adulto mayor debe ser compartida por expertos y la familia.
- Los ecuatorianos desconocen acerca de la etapa del envejecimiento y de los requerimientos necesarios para asegurarse de envejecer con calidad de vida.

#### 4.1.1. Hallazgo principal

Las personas relacionan a las residencias con el abandono, debido a que se piensa que la responsabilidad del cuidado de los adultos mayor es debe estar en manos de la familia.

## **4.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN**

Para el desarrollo de la campaña publicitaria para Cumbayá Village Homecare se plantearon objetivos de comunicación y se los dividió en: 1 objetivo general y 3 específicos.

### **4.2.1. Objetivo general**

Demostrar a los residentes de Quito que actualmente empiezan a aparecer hogares geriátricos con una nueva ideología enfocada en la confianza, el cariño y lo más importante, la familia.

### **4.2.2. Objetivos específicos**

- Informar al público objetivo de la importancia del cuidado del adulto mayor por parte de expertos y la familia.
- Inspirar al resto de residencias geriátricas a adaptar un sistema más hogareño enfocado en la familia.
- Comunicar al envejecimiento y las residencias de una manera más positiva resaltando la importancia de ellas dentro del sistema de cuidado de adultos mayores.

## **4.3. ESTRATEGIA**

### **4.3.1. Modelo estratégico**

Para el desarrollo estratégico de la campaña se implementó el modelo estratégico Disruption de Jean-Marie Dru (figura 30), el cual es un método utilizado por las marcas para poder llegar a sus consumidores o grupo objetivo desafiando el convencionalismo de la categoría (Quenqua, 2015).



Figura 30. 25 Years of Disruption Conversation. Tomado de Código Web, (2015)

#### 4.3.2. Desarrollo estratégico

Utilizando el modelo estratégico Disruption se analizó el convencionalismo de la categoría, se propuso una visión de cómo deberían ver a la marca y por último se encontró el concepto que rompe con los convencionalismos del envejecimiento y las residencias (figura 31).



Figura 31. Estrategia disruption. Adaptación propia (2020)

#### 4.4. CONCEPTO



Figura 32. Logotipo de Concepto: Un hogar, una familia. Adaptación propia (2020)

## 4.5. GRUPO OBJETIVO

Residentes de Quito de 35 a 65 años que tienen familiares en el rango de edad que abarca los adultos mayores y que relacionan a los hogares geriátricos como un lugar negativo.

## 4.6. ACCIONES TÁCTICAS

Como se puede observar en la línea de tiempo, las acciones tácticas de campaña para Cumbayá Village Homecare se lo dividió en 3 fases: La primera fase busca dar a conocer a la marca y posicionarse en la mente de los consumidores o posibles clientes a futuro. La segunda fase busca que el cliente se sienta a gusto con la marca y que genere puntos de unión entre ellos y CVH. Por último, la tercera fase pretende que el cliente realice una acción en relación con la marca, ya sea consumiendo su contenido audiovisual o en el mejor de los casos que adquiera los servicios de la marca para algún familiar suyo (figura 33).

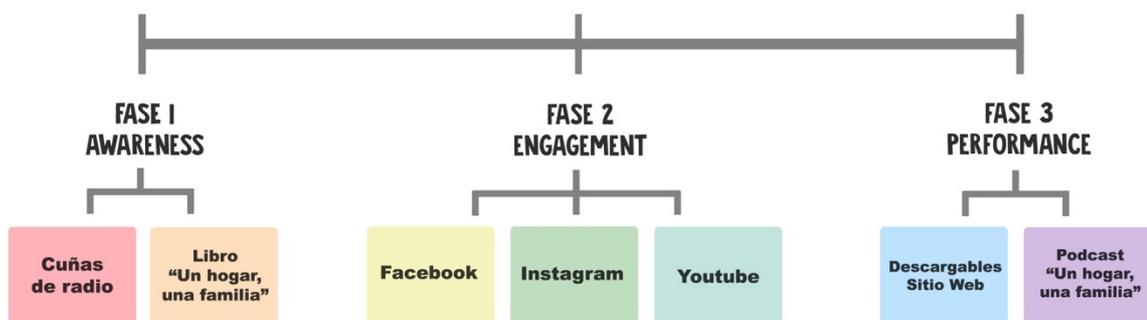


Figura 33. Línea de tiempo. Campaña *Un hogar, una familia*. (2020)

### 4.6.1. Fase 1: Awareness

El awareness en términos de marketing tiene el objetivo de que la marca sea reconocida por las personas y esté presente en la mente de sus consumidores. Este objetivo del marketing permite que nuevas marcas se posicionen y sean recordados para tener visibilidad de futuros consumidores (Gamez, 2017).

#### 4.6.1.1. Cuñas de Radio

Se realizarán 2 cuñas de radios en emisoras radiales como Majestad 89.7FM debido al convenio que tiene la marca con la emisora y Canela Radio 106.5 ya que es escuchada por personas dentro del grupo objetivo de Cumbayá Village Homecare.

Tabla 3. Ficha técnica Cuña 1.

Locución	Música
<p>(Voz: Mujer 25-35 años Tono: Positivo, alegre, activo)</p> <p>¿Les ha pasado que cuando uno va a la casa de sus abuelitos se sienten como que les están dando un abrazo muy grande y caluroso? es un lugar en el que sientes tanto amor y cariño al mismo tiempo. Cumbayá Village Homecare es el hogar para los abuelitos donde recibirán atención y cuidado 24 horas 7 días de la semana en manos de expertos, pero no solo es una residencia para los adultos mayores, es la casa de los abuelitos y todos los que lo conforman son una familia así que si quieres saber más entra al sitio web <a href="http://www.cumbayavillage.com">www.cumbayavillage.com</a> o síguelos en sus redes sociales como Cumbayá Village Homecare porque ahí encontrarás un hogar, una familia.</p>	<p>Free Music Archive Scott Holmes – Little Idea <a href="https://freemusicarchive.org/">https://freemusicarchive.org/</a></p>

Adaptación propia.

Tabla 4. Ficha técnica Cuña 2.

Locución	Música
<p>(Voz: Mujer 25-35 años Tono: Positivo, alegre, activo)</p> <p>Los abuelitos son tan incondicionales que siempre te van a dar amor y cariño sin importar lo que pase. Siempre se preocupan por uno y quieren lo mejor para nosotros. Pues ya es hora de buscar lo mejor para ellos y hacerlos sentir cómodos y atendidos 24 horas, 7 días de la semana. Cumbayá Village ofrece servicios de cuidado para los adultos mayores con especialistas en cada área, además de personal entrenado para la atención con devoción hacia sus residentes. Visita su sitio web <a href="http://www.cumbayavillage.com">www.cumbayavillage.com</a> o síguelos en sus redes sociales como Cumbayá Village Homecare porque ahí encontrarás un hogar, una familia.</p>	<p>Free Music Archive Scott Holmes – Home <a href="https://freemusicarchive.org/">https://freemusicarchive.org/</a></p>

Adapctación propia.

#### 4.6.1.2. Manual del Adulto Mayor y los Hogares Geriátricos



Figura 34. Manual del adulto mayor y los hogares geriátricos. Adaptación propia (2020)

Esta acción táctica consiste en la creación de un manual acerca del cuidado que deben tener los adultos mayores y cómo pueden las residencias geriátricas brindar un mejor ambiente y servicio para este grupo poblacional y contribuir a que la sociedad esté más informada acerca del tema (figura 34).

Este manual pretende recopilar información necesaria acerca de la etapa del envejecimiento, los cuidados necesarios para el adulto mayor, las necesidades que este grupo poblacional suele tener y por último tips y consejos para asegurar el envejecimiento activo y saludable con calidad de vida para todas las personas (figura 35).



Figura 35. Contenido Manual. Adaptación propia (2020)

Además, incluye una guía básica de cómo encontrar el hogar ideal para su ser querido, con base en los testimonio de residentes y familiares de Cumbayá Village Homecare. Por último, incluirá sugerencias para el resto de las residencias que deseen emplear el nuevo sistema de hogares geriátricos centrados en el hogar y en la familia lo cual asegurará al envejecimiento con calidad de vida de cada adulto mayor residente del distrito Metropolitano de Quito.

El manual tendrá dos versiones: una impresa (figura 36) y una digital (figura 37). La versión impresa será distribuida en ferias, charlas, o incluso entre instituciones educativas o empresas para poder informar a los ciudadanos de la importancia de esta etapa y la preparación necesaria para asegurar un envejecimiento con calidad de vida.



Figura 36. Manual impreso Adaptación propia (2020)



Figura 37. Manual digital. Adaptación propia (2020)

Este manual será impreso en medidas A5 a color o blanco y negro y la contraportada redirigirá al sitio web y las redes sociales de CVH como se puede observar en la figura 38, además la versión digital podrá ser descargada gratuitamente en el sitio web de la residencia [www.cumbayavillage.com](http://www.cumbayavillage.com) y estará disponible en formato PDF a color.



Figura 38. Contraportada manual. Adaptación propia (2020)

## **4.6.2. Fase 2: Engagement**

Engagement es un término en inglés que hace referencia al compromiso, lo que quiere decir que este objetivo busca generar puntos de conexión y contacto con el cliente. Es una forma de crear conexiones con los clientes y público objetivo creando una cercanía hacia ellos (Gamez, 2017).

### **4.6.2.1. Redes sociales**

El cliente ha manejado su comunicación principalmente por redes sociales y su sitio web. Esto se debe a los bajos costos de este medio, además de la segmentación por grupo objetivo y los resultados que consiguen en pautas publicitarias. La comunicación que han llevado a cabo por estas redes ha sido informativa y testimonial, intentando seguir una línea gráfica en base a la marca (figura 11 y 12).

Sin embargo, se puede observar diversas líneas gráficas lo que no demuestra una unidad conceptual y armonía gráfica, es por esto que como tercera táctica se propone mejorar el tono de comunicación en dichas redes sociales. La propuesta se enfoca en llevar un estilo uniforme, informativo y testimonial; reforzando el concepto del hogar y la familia.

- **Penetración de Facebook en Ecuador:**

Facebook es la principal red social que la residencia maneja debido a que va dirigido a un público adulto lo cual es importante para el cliente ya que su público objetivo suelen ser personas de 35-55 años con padre o madre que se encuentran en la etapa del envejecimiento y están en busca de consejos o ayuda para el cuidado del adulto mayor.

La propuesta para esta red social es manejar un tono de comunicación de familia, con el uso del recurso de las fotografías, los álbumes de fotos, las galerías en casa y los recuerdos de momentos especiales con todos los que conforman la familia (figura 39, 40 y 41).



Figura 39. Tono de comunicación Facebook. Adaptación propia (2020)



Figura 40. Tono de comunicación, portada Facebook. Adaptación propia (2020)



Figura 41. Tono de comunicación, posteos Facebook. Adaptación propia (2020)

Las fotografías son el mejor testimonio para transmitir cómo se sienten los residentes dentro del hogar. Las fotografías deben ser editadas ya sea en Photoshop, Lightroom o cualquier tipo de aplicación que permita modificar ciertos aspectos de la fotografía.

Se deberá ajustar el brillo, contraste, calidez, saturación y opacidad para conseguir una imagen viva y colorida que transmita alegría ya que el objetivo principal de la campaña es publicitar al envejecimiento de una manera más positiva y así romper con el convencionalismo de que envejecer es sinónimo de depresión y tristeza (figuras 42, 43, 44, 45, 46 y 47).



*Figura 42. Fotografía Original. (2020).*



*Figura 43. Fotografía Editada. (2020).*



Figura 44. Fotografía Original. (2020).



Figura 45. Fotografía Editada. (2020).



Figura 46. Fotografía Original. (2020).



Figura 47. Fotografía Editada. (2020).

En la página de Facebook se debe manejar una misma línea gráfica comunicando la filosofía del hogar y de la familia en Cumbayá Village Homecare compartiendo fotografías y videos testimoniales que muestran cómo es la vida en el hogar (figuras 48 y 49).



Figura 48. Mockup Facebook Web. Adaptación propia (2020)



Figura 49. Mockup Facebook Smartphone. Adaptación propia (2020)

- **INSTAGRAM:** Instagram es la segunda red social utilizada por CVH, si bien es cierto Instagram es una red social dirigida a un público más joven es importante tener presencia en esta red y poder llegar a los jóvenes que no se encuentran muy informados acerca del envejecimiento.

Por otro lado, esta red social posee variedad de formatos y herramientas didácticas para generar comunicación además de las fotografías. Gracias a la variedad de formatos se puede elaborar contenidos creativos utilizando herramientas como carrusel, videos, historias, historias destacadas, filtros, stickers, GIF's, IGTV, IG Music, entre otros (figura 50, 51 y 52).

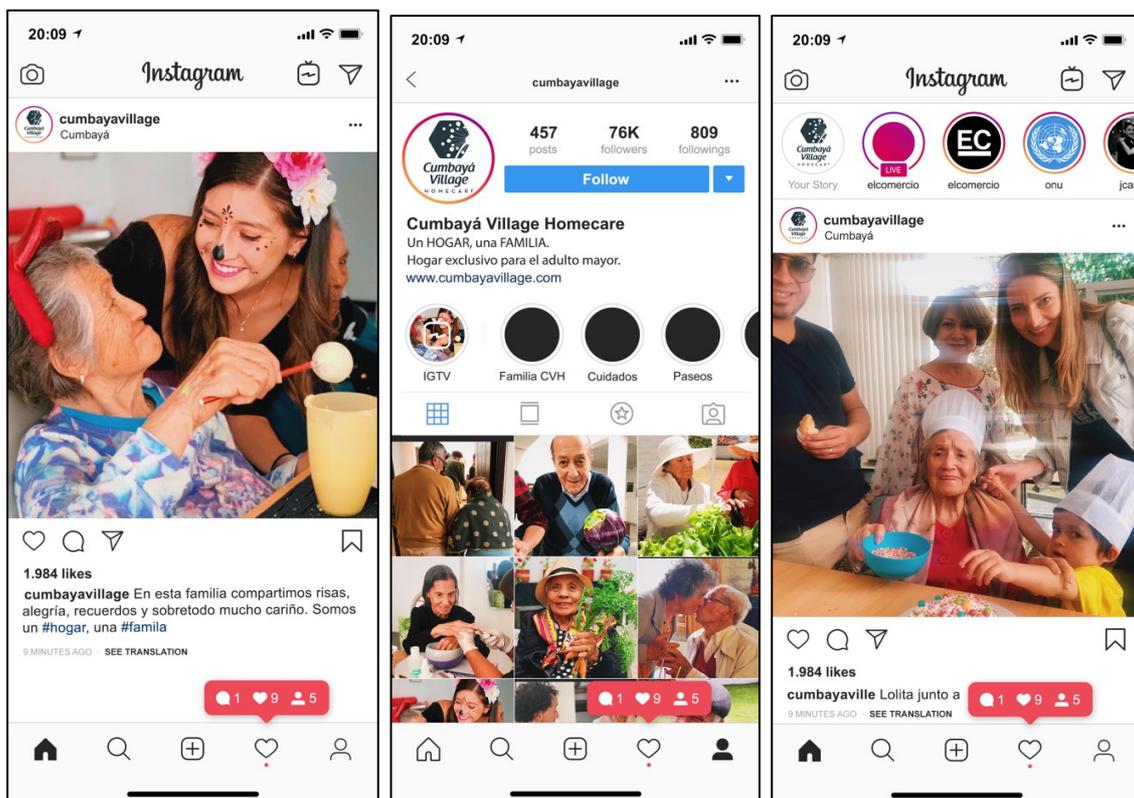


Figura 50, 51 y 52. Mockup Instagram. Adaptación propia (2020)

Al igual que Facebook, se utilizará el mismo tono de comunicación positivo enfocado en las fotografías como testimonio de los residentes. Es importante mostrar la realidad de la residencia resaltando la esencia que lo hace un hogar.

El tipo de contenidos que serán compartidos por las redes sociales de Cumbayá Village Homecare están divididos por días de la semana como: “Lunes de frase inspiracional”. La figura 53 muestra la clasificación de contenidos según su tema y día de la semana.

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
FRASE INSPIRACIONAL	NUESTRA FAMILIA	TIPS Y CONCEJOS	WEBINAR CON EXPERTOS	¿SABÍAS QUÉ?	NUESTRO HOGAR	CUIDADO DEL ADULTO MAYOR EN CASA
FRASE INSPIRACIONAL	NUESTRA FAMILIA	TIPS Y CONCEJOS	ESCUCHA NUESTRO PODCAST	¿SABÍAS QUÉ?	NUESTRO HOGAR	CUIDADO DEL ADULTO MAYOR EN CASA
FRASE INSPIRACIONAL	NUESTRA FAMILIA	TIPS Y CONCEJOS	WEBINAR CON EXPERTOS	¿SABÍAS QUÉ?	NUESTRO HOGAR	CUIDADO DEL ADULTO MAYOR EN CASA
FRASE INSPIRACIONAL	NUESTRA FAMILIA	TIPS Y CONCEJOS	ESCUCHA NUESTRO PODCAST	¿SABÍAS QUÉ?	NUESTRO HOGAR	CUIDADO DEL ADULTO MAYOR EN CASA

Figura 53. Tabla de contenidos para redes sociales.

#### 4.6.2.2. Miniseries en YouTube



Figura 54. Contenido para miniseries YouTube. Adaptación propia (2020)

Esta táctica se basa en la elaboración de miniseries en la plataforma de YouTube en el que se podrán dividir los videos en las siguientes

categorías como se puede ver en la figura 54 y 55: Nuestra familia (testimonial), Nuestro Hogar (instalaciones y actividades), Tips y consejos (expertos) y ¿Sabías que? (informativo), Un hogar, una familia (podcast).

La duración de cada video deberá tener entre 60 segundos a 2 minutos máximo ya que los videos muy largos puede llegar a cansar o aburrir a las personas pero si son tomas cortas que van directo al grano informando y comunicando cómo es la vida en la residencia y cómo se sienten cada uno de los integrantes de la residenciás logrará conseguir mayor impacto en el público objetivo de la residencia Cumbayá Village Homecare.

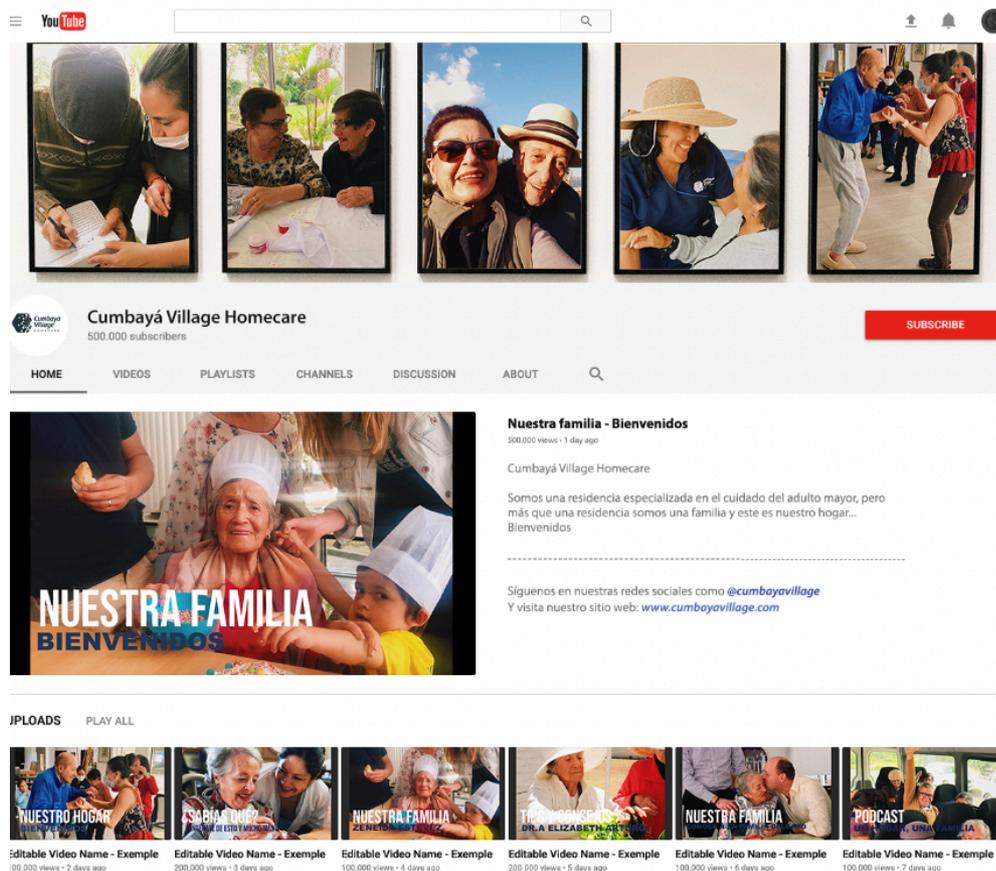


Figura 55. Mockup YouTube. Adaptación propia (2020)

Los videos de la miniserie serán publicados cada 2 semana, sin contar los podcast o webinars ya que se los hará de forma independiente al publicar cada episodio en las respectivas redes.

En la categoría “*Nuestro Hogar*” será el espacio necesario para que el cliente pueda mostrar a las personas la importancia del cuidado en manos de expertos y también el sistema que maneja la residencia lo que lo hace más un hogar que una institución.

En la categoría “*Nuestra Familia*” se podrá dedicar un video a cada persona que forma parte de la residencia, ya sean los residentes, los voluntarios, cuidadores, los familiares o los fundadores de CVH. Esta será una gran oportunidad para expresar al mundo lo que piensan acerca de la etapa del envejecimiento y sus experiencias con los cuidados para el adulto mayor.

El poder darle la oportunidad a cada miembro de la familia Cumbayá Village Homecare de contar su testimonio logrará mostrar una realidad distinta a la que están acostumbrados los ciudadanos de Quito cuando se trata de envejecimientos y residencia, lo que incentivará a futuros consumidores a tomar en cuenta la residencia como opción de cuidado para sus seres queridos o para uno mismo.

La tabla 3 presenta un ejemplo de guión técnico para video de youtube con el tema “*Nuestra Familia*” donde presenta el testimonio de Zeneida Estevez mostrando su rutina diaria, las actividades que realiza dentro del hogar, como socializa y se relaciona con sus compañeros, al mismo tiempo cómo la familia de Zeneida se involucra en su vida y el hogar con actividades al aire libre como parrilladas o picnic dentro de las instalaciones de Cumbayá Village Homecare.

Tabla 5. Ejemplo de guion técnico para videos YouTube.

Video	Audio	Tiempo
Logotipo de CVH.		Segundo 1-3
Título “Nuestra Familia”.		Segundo 4-7
Inicia con varios clips de las instalaciones de CVH.	Música de fondo “Monday Matinee” – Just Normal <a href="http://epidemicsound.com">epidemicsound.com</a>	Segundo 8-13
Tomas de los residentes y el personal.		Segundo 14 – 20
Zeneida Estevez haciendo actividades.	Música + Audio del video, se escucha a personas hablar y hacer actividades.	Segundo 21 – 31
Toma primer plano de Zeneida Estevez.	Introducción: Yo soy Zeneida Estevez, llevo 4 años en la residencia.	Segundo 32 – 36
Tomas de Zeneida en su rutina diaria.	La residente empieza a dar su testimonio de lo que hace y como se siente en la residencia.	Segundo 37 – 49
Tomas de Zeneida con su familia haciendo parrillada y picnic en las instalaciones de CVH.	Los familiares hablan de cómo se sienten con su familiar en CVH. Testimonio como familia.	Segundo 50 - 59
Tomas que muestra a las personas dentro de la residencia y cierra con vista de la residencia por fuera.	(Locución) Cumbayá Village Homecare: Un hogar, una familia.	Segundo 60 – 64
Llamada a la acción: sitio web y redes sociales	(Locución) Para más información visita: <a href="http://www.cumabayvillage.com">www.cumabayvillage.com</a> o síguenos en nuestras redes sociales como Cumbayá Village Homecare	Segundo 65-70

Adaptación propia.

### 4.6.3. Fase 3: Performance

Este objetivo busca conseguir que el usuario interactúe con la marca lo que permite crear conexiones fuertes con el cliente. Suele ir más allá que un simple contacto, es una interacción en el que el cliente recibe más que contenido publicitario (Gamez, 2017).

#### 4.6.3.1. Descargable gratis de la página web

La segunda acción táctica busca brindar contenido relevante al público objetivo con el fin de fortalecer la relación entre la marca y el grupo objetivo. Dentro del sitio web de CVH encontrarán la opción descargable del cual aparecerán todos los documentos gratuitos en alta calidad para las personas que desean involucrarse más en el tema del envejecimiento, además de relacionar al hogar geriátrico como un hogar de verdad (figura 56).

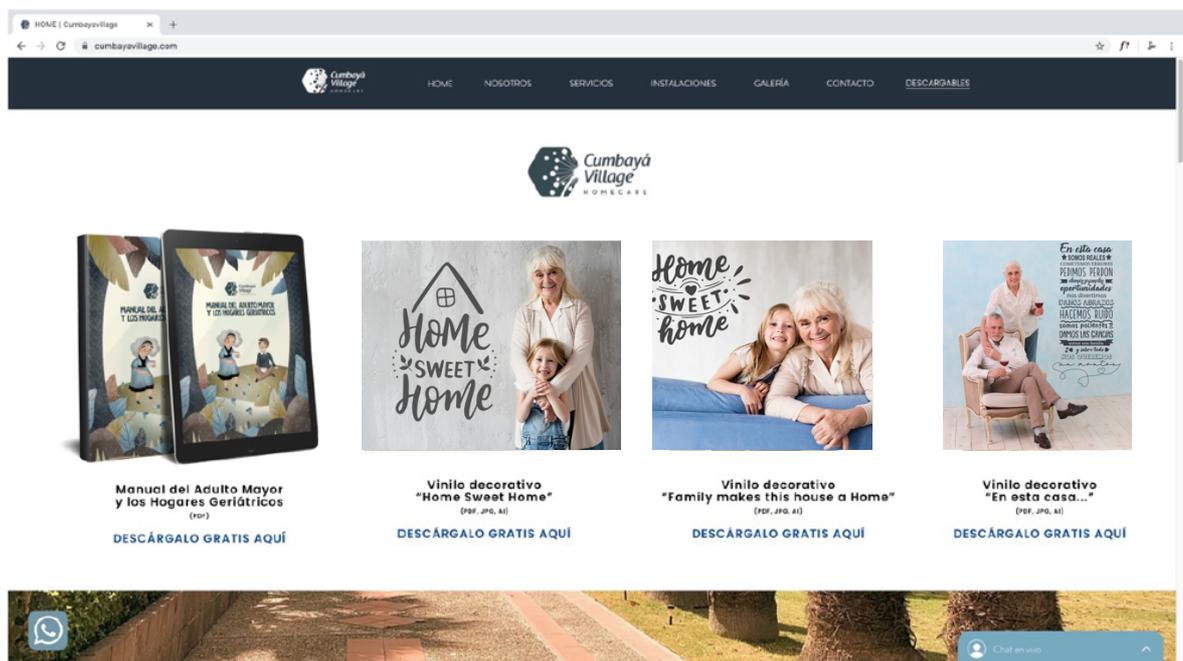


Figura 56. Descargables sitio web. Adaptación propia (2020)

El manual del Adulto Mayor y los Hogares Geriátricos estará disponible en esta opción, además las personas podrán encontrar otro tipo de descargables como vinilos decorativos (figura 57, 58 y 59) para el hogar con la temática de la familia

(Formato PDF, JPG y AI), hojas de actividades recreativas para el adulto mayor y para el resto de la familia, entre otros.



Figura 57. Descargables sitio web. Adaptación propia (2020)



Figura 58. Descargables sitio web. Adaptación propia (2020)



Figura 59. Descargables sitio web. Adaptación propia (2020)

Las personas podrán tener el acceso gratuito a archivos en Ilustrador listos para ser impresos de vinilos decorativos de pared con la temática del hogar y la familia logrando reforzar el concepto principal de la campaña: *Un hogar, una familia* (figura 60, 61 y 62).



Figura 60, 61 y 62. Vinilos decorativos. Diseño. Adaptación propia (2020)

#### 4.6.3.2. Podcast: Un HOGAR, una FAMILIA

La cuarta acción táctica pretende generar contenido informativo y relevante para las personas que buscan educarse acerca del envejecimiento y los cuidados necesarios de un adulto mayor.

Con la creación de un podcast de Cumbayá Village Homecare se podrán abrir las puertas a varios especialistas de la salud, expertos en el tema, testimonios de familiares o residentes, entre otros, para lograr comprender a fondo todo lo que abarca el tema del adulto mayor (figura 63).

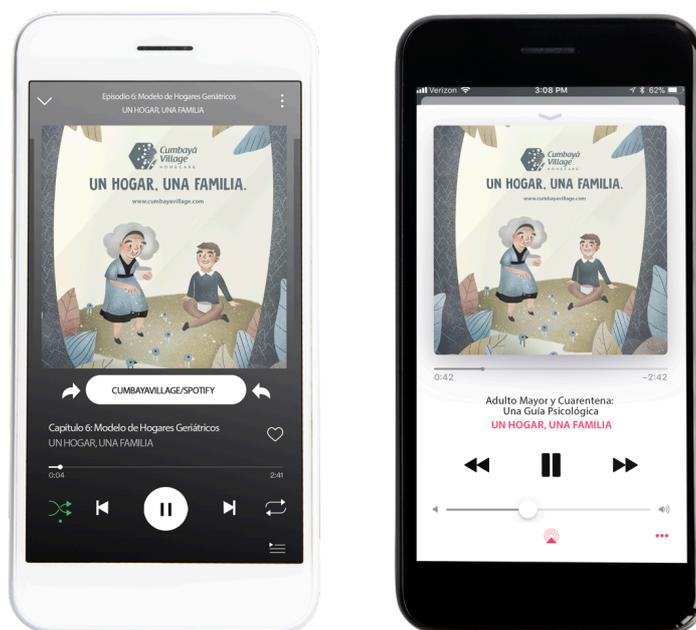


Figura 63. Mockup Podcast Smartphone. Adaptación propia (2020)

Esta táctica va de la mano con el manual debido a que al tener la posibilidad de realizar varios episodios se podrá abarcar cada tema a detalle por episodio lo que brinda la oportunidad a varios invitados de exponer su punto de vista acerca del envejecimiento y las residencias.

Además, algunos episodios pueden ser adaptaciones en audio de webinars realizados por la plataforma de Zoom que realiza CVH junto con especialistas invitados. Las personas podrán acceder al podcast UN HOGAR, UNA FAMILIA por medio de Spotify, iTunes o desde el sitio web de la residencia.

Según datos de la investigación los quiteños conocen muy poco acerca del envejecimiento, incluyendo a las personas que están a cargo del adulto mayor de su familia. Esto representa un riesgo ya que al desconocer de los debidos cuidados y necesidades a satisfacer puede afectar a la calidad de vida de su ser querido.

Esta acción tiene como objetivo informar a las personas acerca del tema y la problemática, además de incentivarles a optar por una residencia geriátrica como

opción de cuidado haciendo énfasis en la importancia de la relación residencia – familiares como parte del cuidado del adulto mayor.

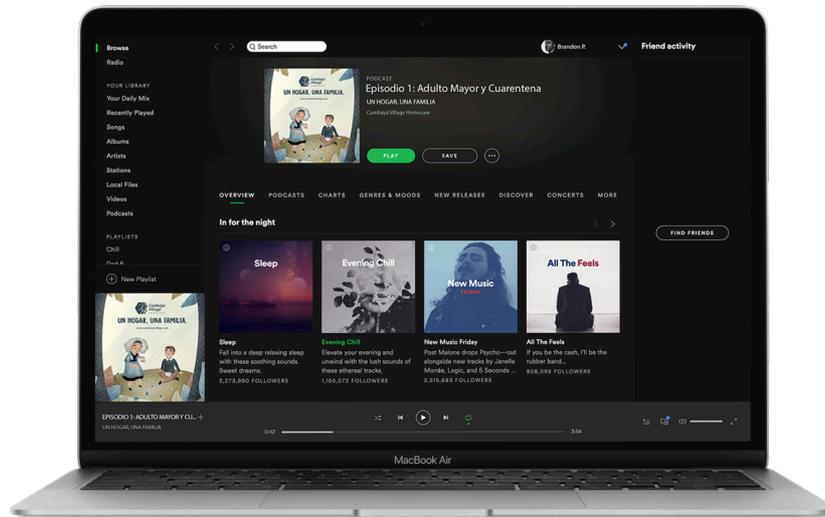


Figura 64. Mockup Podcast Escritorio. Adaptación propia (2020)

De la misma manera, se subirá a la plataforma de YouTube el video del tras cámaras de la grabación de cada podcast con una corta entrevista al invitado especial. De esta forma se generará contenido inédito exclusivo para los suscriptores del canal (figura 65).



Figura 65. Miniseries YouTube. Podcast. Adaptación propia (2020)

Una vez vista todas las tácticas que conforman la campaña se considera que este es un aporte para resolver al problema antes presentado ya que se intenta comunicar de una forma más positiva a la cultura del envejecimiento mostrando como empiezan a surgir residencias con nuevas filosofías que generan mayor confianza al enfocarse en el bienestar no solo físico y mental de los adultos mayores y sus familiares sino también haciéndoles sentir cómodos en un espacio al que pueden llamar su hogar.

#### 4.7. CRONOGRAMA

Tabla 6. Cronograma de Campaña. Julio - Agosto.

TÁCTICA	JULIO							AGOSTO						
	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
Manual	[Barra horizontal rosa]													
Descargable	[Barra horizontal naranja]													
Redes Sociales	[Barra horizontal verde]													
Podcast				●							●			
Youtube					●							●		

Adaptación propia.

La campaña “*Un hogar, una familia*” ha sido diseñada para una duración de dos meses. Se escogieron los meses de julio y agosto del 2020 para llevar al cabo con la campaña ya que suelen ser estas fechas en las que las personas se encuentran en un estado más tranquilo sin menos trabajo o estudio y pueden enfocarse en otros aspectos de su vida importante como son los adultos mayores de su familia y aprender de la importancia de asegurar un envejecimiento con calidad de vida. Durante estos meses se distribuirá los días y semanas para las tácticas asignadas en base a la estrategia comunicacional y los objetivos que se quiere alcanzar.

## 4.8. PLAN DE MEDIOS

Tabla 7. Plan de medios para la Campaña. Julio - Agosto.

RED SOCIAL	DESCRIPCIÓN	L	M	M	J	V	S	D	COSTO UNIDAD	CANTIDAD INTERACCIONES	TOTAL
FACEBOOK	Carrusel				■				\$0.10	500	\$50
	Promoted Post	■							\$0.10	300	\$30
	Video	■						■	\$0.10	1000	\$100
	Clic to website			■					\$0.25	200	\$50
INSTAGRAM	Promoted Post				■				\$0.10	500	\$50
	Historias	■			■				\$0.10	200	\$20
											<b>\$300</b>
											<b>X MES</b>

Adaptación propia.

Dada la coyuntura actual por la que atravesó el país durante la pandemia del COVID – 19 es importante el uso de herramientas digitales como medio de comunicación ya que la cantidad de personas dispuestas o autorizadas a salir a las calles ha sido controlada. Las redes sociales han sido una gran ayuda para todo tipo de negocio u organización al momento de llegar a su público objetivo es por eso que se ha incluido un plan de medios para la pauta en redes sociales.

## 4.9. PRESUPUESTO

Tabla 8. Presupuesto de Campaña. Julio - Agosto.

ARTÍCULO	CANTIDAD	TOTAL
Diseño Manual	1	\$150
Impresion	100	\$300
Diseñador Gráfico (Medio tiempo)	1	\$400
Community Manager (Medio tiempo)	1	\$400
Pauta en Redes	30 ARTES	\$600
Producción de videos	1	\$250
		<b>\$2100</b>

Adaptación propia.

El total del presupuesto de campaña es de 1800 USD, cabe recalcar que en la primera reunión con el cliente (Septiembre, 2019) se mencionó que cuentan con presupuesto de comunicación que podrá ser destinado a la campaña, pero debido a las circunstancias de la coyuntura actual se ha intentado mantener los precios más bajos para el desarrollo de la campaña.

La contratación de un diseñador gráfico medio tiempo y un community manager medio tiempo es primordial ya que ellos van a ser los encargados de mover a la campaña en medios digitales con un calendario propuesto para que los posts sean variados y constantes. Es ideal ser constantes en las publicaciones ya que eso ayuda a generar recordación de la marca. El precio final no incluye la comisión de agencia debido a que dentro de cada rubro se adicionó un costo de utilidad.

Esta campaña pretende generar una conciencia en los residentes de la ciudad de Quito acerca de la problemática del envejecimiento poblacional y la importancia del cuidado en manos de expertos para asegurar un envejecimiento con calidad de vida en cada uno de los adultos mayores. En el siguiente capítulo se proporcionará recomendaciones y conclusiones al cliente para que pueda seguir manejando su comunicación de una forma íntegra en base a un tono de comunicación y estilo gráfico incluso al terminar esta campaña.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al concluir el proceso de investigación y el desarrollo de la campaña se ha adicionado conclusiones que el cliente Cumbayá Village Homecare debe tomar en cuentas para futuras referencias de comunicación. Así mismo se incluyeron recomendaciones que servirán de guía para el desarrollo de la campaña y la creación de posibles campañas publicitarias a futuro.

### 5.1. CONCLUSIONES

- La mayoría de quiteños están conscientes de la importancia del envejecimiento como etapa vida, sin embargo, conocen muy poco acerca de los cuidados que requiere el adulto mayor.
- Ecuador es un país con fuerte tradición familiar, es por esto que las residencias no son bien aceptadas ya que piensan que el cuidado del adulto mayor es una responsabilidad netamente de la familia.
- La familia tiene buenas intenciones de ayudar y cuidar a su ser querido que se encuentra en esta etapa, pero no tiene los conocimientos necesarios o el tiempo y la experiencia que requiere.
- A los familiares les apena pensar en la idea de ingresar a su ser querido en una residencia ya que lo relacionan con el abandono.
- Algunas personas que optaron por la residencia como lugar de cuidado de su ser querido buscaron entre varias opciones, pero Cumbayá Village Homecare fue su decisión final gracias al ambiente y la confianza que generaron.

- Algunos encuestados mencionaron sentirse como en casa, incluso los familiares de los residentes.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Basado en la investigación realizada para este trabajo de titulación se sugiere a Cumbayá Village Homecare tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Enfocar su comunicación en informar acerca de la etapa del envejecimiento y compartir el testimonio de las personas involucradas en la residencia.
- Mantener un tono de comunicación positivo que muestre al adulto mayor como una persona alegre, activa y saludable para romper con el convencionalismo de que el adulto mayor no puede valerse por sí mismo y por eso requiere ayuda.
- Basar su comunicación en la filosofía de la familia y del hogar para poder recordar al público objetivo que CVH es más que una institución y que todas las personas que lo conforma son una gran familia.
- Estar actualizados con la tecnología y aprovechar cualquier recurso innovador para realizar su comunicación y llegar a los ciudadanos del Distrito Metropolitano de Quito.

## REFERENCIAS

Ads of the World. (2018). Campaign A social link for Les Jardins d’Arcadie by Gloryparis Agency. Recuperado del sitio web: [https://www.adsoftheworld.com/media/film/les\\_jardins\\_darcadie\\_a\\_social\\_link](https://www.adsoftheworld.com/media/film/les_jardins_darcadie_a_social_link)

Ads of the World. (2018). Campaign Freedom for Les Jardins d’Arcadie by Gloryparis Agency. Recuperado del sitio web: [https://www.adsoftheworld.com/media/film/les\\_jardins\\_darcadie\\_freedom](https://www.adsoftheworld.com/media/film/les_jardins_darcadie_freedom)

Ads of the World. (2018). Campaign Security for Les Jardins d’Arcadie by Gloryparis Agency. Recuperado del sitio web: [https://www.adsoftheworld.com/media/film/les\\_jardins\\_darcadie\\_security](https://www.adsoftheworld.com/media/film/les_jardins_darcadie_security)

Capezuti, E.; Boltz, M.; Fulmer, T.; Zwicker, D. (2016). *Evidence – Based geriatric nursing protocols for best practice*. New York, EEUU. Springer (pp. 14-77)

CEPAL. (2015). *Notas de Población, No. 100*. Santiago de Chile, Chile: Naciones Unidas. (pp. 223). Recuperado del sitio web: <https://books.google.com.ec/books?id=F5GzDwAAQBAJ&pg=PA228&dq=envejecimiento+latinoamerica+hogares+geriatricos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjYsqD827zpAhVHMt8KHeX4AKUQ6AEIOTAC#v=onepage&q=envejecimiento%20latinoamerica%20hogares%20geriatricos&f=false>

Comité de Derechos Humanos Ajusco. (2018). *Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores reconoce las siguientes definiciones*. Recuperado del sitio web: <https://comiteajusco.org/>

Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). Capitulo tercero, sección primera. Ecuador: lexis Cumbayá Village Homecare. (2020). *Servicios*. Recuperado del sitio web:

<https://www.cumbayavillage.com/>

Díaz, L.; Padilla, D.; Aguila, P.; et al. (2015). *Vive Participando. Envejecimiento activo y participacion social*. Madrid, España. DYKINSON,S.L. Recuperado del sitio

web:[https://books.google.com.ec/books?hl=en&lr=&id=KuW7CwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=envejecimiento+social+libro&ots=T5NYh6UaHG&sig=PZWEj-Ni9U36LgC3SwbolWNjNk&redir\\_esc=y#v=onepage&q=envejecimiento%20social%20libro&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=en&lr=&id=KuW7CwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=envejecimiento+social+libro&ots=T5NYh6UaHG&sig=PZWEj-Ni9U36LgC3SwbolWNjNk&redir_esc=y#v=onepage&q=envejecimiento%20social%20libro&f=false)

Dulcey, E. (2015). *Envejecimiento y vejez. Categorías y conceptos*. Bogotá, Colombia. Recuperado del sitio web:

[https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=GYZiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=+envejecimiento&ots=hBCslklq1S&sig=SyQEEEUk9WD7aNKUEqDz7OtT7Cc&redir\\_esc=y#v=onepage&q=envejecimiento&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=GYZiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=+envejecimiento&ots=hBCslklq1S&sig=SyQEEEUk9WD7aNKUEqDz7OtT7Cc&redir_esc=y#v=onepage&q=envejecimiento&f=false)

Estrada, G.; Mula, J.; Mula, M. (2015). *Factores que inciden en la soledad residencial de las personas mayores que viven solas*. Gerokomos, (26)1, p. 3-9. Doi: <https://dx.doi.org/10.4321/S1134-928X2015000100002>

Ezquerria, S. (2016). *Edades en transición. Envejecer en el siglo XXI*. Barcelona, España; ARIEL. (pp. 21-56)

Gempp, L.; Benadof, D. (2018). Percepción de apoyo familiar de adultos mayores residentes en establecimientos de larga estadía. *Revista Chilena de salud Pública*, (21)2, p. 142-149. Doi: 10.5354/0719-5281.2017.48911

Greenfield, E. (2015). *Healthy aging and age-friendly community initiatives*.

Public Policy & Aging Report (25)2, p. 43-46.

Doi: <https://doi.org/10.1093/ppar/prv002>

- Greve, B. (2017). *Long-term care for the elderly in europe*. New York, NY, USA; Routledge. (pp. 23-55) Recuperado del sitio web: [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ViAIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=elderly+care+homes++book&ots=yQZOB1kn3N&sig=UJCLxjLti4C51IW1RTXnTAIBF5U&redir\\_esc=y#v=onepage&q=elderly%20care%20homes%20%20book&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ViAIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=elderly+care+homes++book&ots=yQZOB1kn3N&sig=UJCLxjLti4C51IW1RTXnTAIBF5U&redir_esc=y#v=onepage&q=elderly%20care%20homes%20%20book&f=false)
- He, W.; Goodkind, D.; Kowal, P. (2015). *An Aging World*. International population report. Washington, DC, USA: U.S. Census Bureau. (pp. 3-81) Recuperado del sitio web: <https://www.census.gov/content/dam/Census/library/publications/2016/demo/p95-16-1.pdf>
- Ilinca, S.; Rodrigues, S.; Schmidt, A. (2017). Fairness and eligibility to long-term care: An analysis of the factors driving inequality and inequity in the use in the use of home care for older europeans. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. (14)10, pp. 3-15. Doi: <https://doi.org/10.3390/ijerph14101224>
- INEC. (2010). *Encuesta Nacional de Salud, Bienestar y Envejecimiento 20092010*, Quito: Instituto Nacional de Estadística y Censos. Recuperado en el sitio web: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wpcontent/descargas/Presentaciones/estadisticas\\_adulto\\_mayor.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wpcontent/descargas/Presentaciones/estadisticas_adulto_mayor.pdf)
- INEC. (2017). *Proyección de la población ecuatoriana, por años calendario, según cantones. 2010 – 2020*. Recuperado del sitio web: [https://www.obraspublicas.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2017/03/proyeccion\\_cantonal\\_total\\_2010202012016-v1.pdf](https://www.obraspublicas.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2017/03/proyeccion_cantonal_total_2010202012016-v1.pdf)

Jorquera, C. (2018). *Los cuidados formales que reciben los adultos mayores en establecimientos de larga estadía: aplicación del enfoque de derechos*. Revista de políticas públicas y derechos humanos. (3)1, pp. 4-15. Doi: [http://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/Publicaciones\\_FunHD/Revista%20Solonik/Revista%20Solonik%20N%C2%B03%20Julio%202018.pdf#page=8](http://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/Publicaciones_FunHD/Revista%20Solonik/Revista%20Solonik%20N%C2%B03%20Julio%202018.pdf#page=8)

Ley del anciano. (2018). Artículo 10. Ecuador: IPGH

Louro, B.; Bayarre, V.; Alvarez, L. (2015). *Implicaciones familiares y sanitarias del envejecimiento poblacional en la cobertura universal*. Revista Cubana Salud Pública (41)1. Doi: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662015000500009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662015000500009&lng=es).

Martinez, S. (2017). *Envejecimiento activo, programas integracionales y educación social*. Madrid, España: Dykinson. (pp. 21-44) Recuperado del sitio web: [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ZehGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=libro+envejecimiento&ots=MRsZJHvGMY&sig=jXFwmDQXFvAyhYg5zXrIUx\\_uW8k&redir\\_esc=y#v=onepage&q=libro%20envejecimiento&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ZehGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=libro+envejecimiento&ots=MRsZJHvGMY&sig=jXFwmDQXFvAyhYg5zXrIUx_uW8k&redir_esc=y#v=onepage&q=libro%20envejecimiento&f=false)

MIES. (2017). *Norma técnica para la población adulta mayor*. Quito, Ecuador: Secretaria de atención intergeneracional. (pp. 9-10)

MIES. (2019). *El MIES incrementa la cobertura de la Misión Mis Mejores Años a través de los servicios sociales y económicos*. Recuperado del sitio web: <https://www.inclusion.gob.ec/el-mies-incrementa-la-cobertura-de-lamision-mis-mejores-anos-a-traves-de-los-servicios-sociales-yeconomicos/>

- Olivares, R.; Yisell, D.; Martínez, R. et al. (2015). *Calidad de vida en el adulto mayor*. VARONA, (61)1, p. 4-5. Doi:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3606/360643422019>
- OMS, (2017). *La salud mental de los adultos mayores*. Recuperado del sitio web:  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/la-salud-mental-y-los-adultos-mayores>
- OMS. (2015). *Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud*. Recuperado del sitio web:  
[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873\\_spa.pdf;jsessionid=ED9A592D5571B288CDD43F85C80ACB79?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873_spa.pdf;jsessionid=ED9A592D5571B288CDD43F85C80ACB79?sequence=1)
- OMS. (2018). *Envejecimiento y ciclo de vida*. Recuperado del sitio web:  
[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873\\_spa.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873_spa.pdf?sequence=1)
- Osorio, L.; Salinas, F.; Cajigas, M. (2018). Responsabilidad social y bienestar de la persona mayor. *Revista de economía pública, social y cooperativa*. (92)1, pp. 223 – 252. Doi: 10.7203/CIRIEC-E.92.8959
- Papalia, D. y Martorell, G. (2015). *Desarrollo Humano*. (13ra ed.). México: McGraw-Hill
- Passos, J.; Kirkwood, T. (2015). *Biological and physiological aspects of aging*. Textbook of Geriatric Dentistry. Chicago, IL, USA: WILEY Blackwell. (pp. 29 - 36)
- Pazmiño, C. (2016). Propuesta de mejora de los servicios asistenciales para el adulto mayor en Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/teleasistencia.html> p 2-10

- Pilotto, A.; Martin, F. (2018). *Comprehensive Geriatric Assessment. Practical Issues in Geriatrics*. Genoa, Italia: Editorial Springer. (pp. 48-49)
- Pineda, J. (2016). *Trabajo de cuidado de la vejez en una sociedad de envejecimiento*. *La manzana de la discordia*, (9)1, p.53-69. Doi: 10.25100/lamanzanadeladiscordia.v9i1.1613
- Poveda, G.; Hugo, V.; Carrillo, S.; Mackay, R. (2017). *Inclusión económica y social de los grupos vulnerables en el Ecuador*. II Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica. Guayaqui, Ecuador. Recuperado del sitio web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/desarrollo-empresarial/7inclusion-economica-y-social.pdf>
- Quenqua, D. (2015). *Disruption, the innovation deficit and the future of TBWA*. Recuperado del sitio web: <https://www.campaignlive.com/article/jeanmarie-dru-disruption-innovation-deficit-future-tbwa/1376248>
- RAE. (2019). *Definición de Calidad de Vida*. Recuperado del sitio web: <https://www.rae.es/drae2001/calidad>
- Rowles, G.; Teaster, P. (2016). *Long-term care in an aging society. Theory and practice*. New York, NY, USA: Springer. (pp. 3-30). Recuperado del sitio web: [https://books.google.com.ec/books?id=u1TSCgAAQBAJ&pg=PA17&dq=importance+long+term+care+in+aging&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwja2K\\_E4LzpAhUNVN8KHYweCz8Q6AEIRjAD#v=onepage&q=importance%20long%20term%20care%20in%20aging&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=u1TSCgAAQBAJ&pg=PA17&dq=importance+long+term+care+in+aging&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwja2K_E4LzpAhUNVN8KHYweCz8Q6AEIRjAD#v=onepage&q=importance%20long%20term%20care%20in%20aging&f=false)

Salgado, M.; Noa, M.; Matos, D.; Cardero, D.; Catillo, Y. (2016). *Influencia de algunos factores biopsicosociales en el bienestar subjetivo de adultos*. MEDISAN, (20)10, p. 4045-4051. Recuperado del sitio web: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368447678001>

Sánchez, D. (2015). *Ambiente físico-social y envejecimiento de la población desde la gerontología ambiental y geografía. Implicaciones socioespaciales en América Latina*. Revista de geografía Norte Grande, (60)1, p. 97 – 144. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34022015000100006>

Varela, L. (2016). *Salud y calidad de vida en el adulto mayor*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, (33)2, p. 199-201. Recuperado del sitio web: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36346797001>

# **ANEXOS**



**JOHANA LOWNDES**  
**Psicóloga Clínica**  
**Clínica MedicValles**

Para la experta en el tema la forma en la que vemos al adulto mayor depende mucho de la cultura de cada país. Ella hace la comparación de cómo el adulto mayor en regiones de Asia son considerados personas sabias e importantes, por lo tanto, el sistema del cuidado de este grupo poblacional se encuentra estructurado de una buena manera. Mientras que en países de la región latinoamericana la cultura es completamente diferente debido a que se rigen por la religión y la familia.

En cuanto al tema de los institutos para el cuidado del adulto mayor la psicóloga Laundes afirma que debido a la fuerte cultura familiar que existe en el Ecuador relacionan a las residencias y hogares geriátricos con el abandono ya que los ecuatorianos piensan que la responsabilidad del cuidado de sus seres queridos que se encuentran en esta etapa de la vida es netamente de la familia y por lo tanto el solo pensar o sugerir el ingreso a una de estas instituciones representa falta de cariño a sus familiares.

Por otro lado, Lowndes explica que cuando los familiares toman la responsabilidad del cuidado suelen afectar psicológicamente a su adulto mayor debido a que lo dejan de lado y no lo incluyen en actividades diarias debido a su condición ya que por lo general suelen percibir al adulto mayor como alguien que no puede hacer nada. Al no sentirse útil e importante puede generar falta de autoestima lo que conllevaría a presentar problemas de salud mental, ansiedad o depresión.

La psicóloga sugiere el cuidado en manos de expertos sobre todo cuando la familia no tiene los conocimientos suficientes o el tiempo necesario que requiere el cuidado de un adulto mayor. Es importante entender que la familia es el principal núcleo y el fundamento más importante para el adulto mayor, por lo que

es primordial el involucramiento de esta incluso dentro de una institución geriátrica.

Laundes indica que la decisión de poner a un familiar en una residencia demuestra mucho más cariño debido a que la familia, al no poder brindarle los cuidados necesarios debe tomar la difícil decisión de buscar el mejor lugar para su ser querido, un lugar donde puedan atender todas las necesidades del adulto mayor en manos de expertos, además de la importancia de la socialización con personas de su edad.

En cuanto a la institución, la experta opina que debe haber un buen manejo de ella y debe asegurar que todo su personal esté capacitado y preparado para la asistencia que ellos necesitan. Tanto los enfermeros, asistentes, psicólogos, psiquiatras, médicos, entre otros deben estar bien preparados y que sean personas empáticas, amorosas y cariñosas ya que la atención que ellos brindan es primordial para el funcionamiento de la institución.

La entrevistada cita al conocido psicoanalista Erik Erikson con su teoría de “Las 8 etapas del desarrollo humano” desde que uno nace hasta cuando envejece. La teoría explica que a partir de los 60 años las personas se encuentran en una etapa de integridad vs. desesperanza ya que es en esta etapa en donde la autoestima empieza a bajar al no poder realizar las mismas actividades que antes realizaban, además de que las personas de su edad empiezan a fallecer o tener mayores problemas de salud. Por esta razón es importante permitir al adulto mayor a que realice actividades y se sienta activo y útil.

Lowndes concluye la entrevista con la importancia de la planificación futura de personas y sus familiares para poder asegurar un envejecimiento sano y activo, pero sobre todo asegurar que las personas envejecan con calidad de vida.

Se debe romper el estigma de que envejecer es negativo.

Johana Lowndes



**DRA. ELIZABETH ARTURO**  
**Psiquiatra y Psicogerontóloga**  
**IESS**

Dentro del conversatorio realizado con la Dra. Elizabeth Arturo se reflexionó acerca de 3 ejes importantes en lo que influye la etapa del envejecimiento y el cuidado del adulto mayor los cuales fueron los siguientes: La familia, calidad de vida y los programas de prevención.

En cuanto al eje de la familia la doctora manifestó cómo afecta tanto a los familiares como al adulto mayor en situaciones donde la familia decide encargarse de su cuidado. El familiar a cargo puede sufrir la enfermedad del cuidador o también denominado “cuidador quemado” debido a los esfuerzos físicos y mentales que requiere el cuidado de este. Además, la disposición de tiempo llega a afectar temas laborales, sociales o familiares.

Por otro lado, el familiar no cuenta con los conocimientos necesarios y por ende no puede brindar el cuidado adecuado para su ser querido, es por esto que recomienda a las residencias como una buena opción sobre todo por la importancia del cuidado en manos de expertos en el tema que conocen todos los requerimientos y necesidades de un adulto mayor, además de la experiencia.

En cuanto a la calidad de vida dentro de la etapa del envejecimiento la doctora expresa lo difícil que suele ser para una persona de esta edad aceptar el hecho de que está envejeciendo. Afirma que para algunas personas no aceptan su edad y solo piensan en fallecer en vez de vivir. Ella manifiesta que el envejecer con calidad de vida es aceptar el ser viejo y vivir.

La entrevistada recomienda los hogares y residencias geriátricas debido a que ella reconoce que es el mejor lugar para que una persona termine su vida en

manos de profesionales que brinden el apoyo necesario para asegurar un envejecimiento sano y activo. Asimismo, expresa la importancia de mejorar y mantener el vínculo entre la familia y la institución ya que la familia es un pilar muy importante para el adulto mayor.

El último eje tratado fue la importancia de los programas de prevención y la educación acerca del tema para todos los ecuatorianos. Arturo sugiere que se expandir *a los barrios y todas las sociedades el envejecimiento saludable* y que se debe reforzar los programas de salud desde las edades más pequeñas ya que si se puede prevenir enfermedades como la obesidad, la mala nutrición, la artrosis, entre otros, prolongará el tiempo de vida e incluso mejorará el estado de salud tanto física como mental de las personas al momento de llegar a esta etapa.

Hay que publicitar el envejecimiento como algo positivo.

Elizabeth Arturo



**DRA. LIZETH VILLACÍS**  
**Médico General**

En la entrevista con la Dra. Villacís se trataron temas profundizados más al campo de la salud, al igual que los otros expertos entrevistados afirmó la importancia del cuidado del adulto mayor en manos de expertos y resaltó las fallas en las políticas de la salud tanto a nivel país como a nivel global.

En el primer tema a tratar la doctora analizó al envejecimiento en temas de salud pública resaltando el reto que representa como un indicador de triunfo a nivel materno-infantil ya que esta es la base de cómo afectará la calidad de vida de una persona durante todas sus etapas de la vida. Considera que se debe cambiar la política de salud global y el modelo de atención en los pacientes geriátricos.

Además, afirma que la problemática es un tema social y de salud, por lo tanto, se debe rehacer un nuevo plan debido a que con el paso de los años va a disminuir la población económicamente activa y va a crecer las necesidades de la población del adulto mayor.

Para Villacís el término calidad de vida representa la capacidad de una persona para ser independiente y autosuficiente. Si bien es cierto el envejecimiento trae consigo algún tipo de enfermedad que pueden ser tratados gracias al cuidado por expertos y las actividades recreativas y lúdicas, pero en sí una persona puede mejorar o asegurar un envejecimiento con calidad de vida al prevenir enfermedades y cuidar su salud desde las primeras etapas de vida.

El estar a cargo del cuidado de un paciente adulto mayor implica factores que se deben analizar ya que requiere de atención multidisciplinaria. La polifarmacia es un tema que se debe tratar con cautela ya que se debe modular los

medicamentos y la dosis, además de que es importante regirse a los horarios para la ingesta de los medicamentos.

La doctora sostuvo que el cuidado en manos de la familia va más allá del amor y el cariño debido a que un paciente en esta edad puede ser propenso a accidentes, o incluso al no conocer a profundidad los cuidados apropiados pueden terminar impactando de manera negativa a su ser querido.

Ella recalca que cuando los familiares toman la decisión de buscar ayuda en manos de expertos es importante encontrar un lugar que les genere confianza y que tenga el manejo integral que el adulto mayor necesita como servicios de enfermería, acceso a medicinas, fisioterapias, psicólogos, actividades e incluso el ambiente. Y sobre todo la involucración de la familia en la vida de su ser querido a pesar de estar institucionalizado.

Sin embargo, reflexionó la realidad de lo costoso que pueden llegar a ser este tipo de instituciones así que recomienda que en el caso de no poder tener acceso a uno se debe estar pendiente, llevarlo a chequeos médicos, estar atentos a su estado nutricional y mantenerlo al paciente activo sin hacerlo sentir que no puede hacer nada.

Para la doctora es primordial evitar el síndrome del “anciano maleta” que consiste en rotarlo por familias ya que aumenta el riesgo de desadaptación lo que conllevaría a problemas de salud mental. El familiar debe informarse de las necesidades de su ser querido e investigar a profundidad sobre cómo puede ayudarlo a asegurar un envejecimiento con calidad de vida.

El cuidador puede enfermarse con el *Síndrome del Cuidador* al estar saturado por lo que es importante pedir ayuda.

Lizeth Villacís



**SHARON HERRERA**  
**Comunicadora**  
**Directora de la residencia Oasis de Plata**

Gracias a la entrevista realizada a Sharon Herrera, Directora de la residencia Oasis de Plata se logró reforzar la problemática que enfrentan las instituciones geriátricas, pero al mismo tiempo se pudo resaltar la aceptación de nuevos modelos de residencias geriátricas en donde se enfocan mucho más en definir estos lugares como un hogar o una casa donde convive una familia.

Su historia comienza al pasar tiempo en asilos de pequeña conviviendo con ancianos, con el pasar de los años su suegra, una trabajadora social, se propusieron abrir su propio hogar para el adulto mayor. Actualmente cuentan con 9 residentes, además tienen una capacidad de 15 pacientes y uno de los requisitos más importantes para el ingreso de pacientes es el compromiso de la familia de estar envueltos en la vida de su familiar.

Antes de la pandemia del COVID – 19 aceptaba mínimo una visita semanal por familia, pero actualmente existe una buena comunicación entre esta institución con los familiares debido a que realizan videollamadas a menudo y envían fotografías y videos para mantener la conexión y la buena comunicación.

Herrera afirma que desde su punto de vista sí existe una visión negativa hacia la cultura del envejecimiento y las residencias en el Ecuador principalmente por el hecho de que la sociedad ecuatoriana se rige por una cultura muy familiar, además de que las residencias no han tenido una buena reputación anteriormente debido a los testimonios de maltrato, abandono, y el ambiente negativo que estos lugares transmitían.

Al igual que Cumbayá Village Homecare, Oasis de Plata es un hogar que busca cambiar el sistema de las residencias geriátricas y el cuidado del adulto mayor

adaptando prácticas más humanizadas brindando amor y cariño a todos sus residentes que los define como una familia y por ende el instituto lo consideran un hogar.

La entrevistada analiza la importancia de la familia en la toma de decisión al momento de buscar la mejor opción para su ser querido. Existe y siempre seguirá existiendo el sentimiento de culpa al dejar a su familiar al cuidado de desconocidos, pero siempre deben tener en cuenta que va a ser lo mejor para su familiar.

La familia no puede cubrir todas las necesidades del adulto mayor y debido a la falta de tiempo suelen desarrollar el síndrome del “anciano maleta” lo que afecta al adulto mayor al no tener un sentimiento de pertenencia. Destaca la importancia de una nueva cultura hacia las residencias y el envejecimiento, tanto por parte de las personas, sus familiares y sobre todo las instituciones.

Herrera considera que las residencias deben mejorar y preparar a nivel nacional con esta problemática que se acerca cada vez más con el paso de los años. Asegura que en el Ecuador hay una escases de gerontólogos y por lo general las personas encargadas de las residencias son personal de enfermería con formación básica y rotación constante.

De esta forma, la entrevistada resalta la importancia de expertos y personal capacitado dentro de un hogar geriátrico como son los psicólogos, terapistas ocupacionales, médicos, gerontólogos, entre otros. Además, declara que el personal debe estar en capacidad de generar conexiones emocionales con los pacientes ya que más que una residencia, es un hogar, una familia.

Es importante que la residencia no se vea como un asilo por que no van a vivir aislados, debemos hacer que se sientan como en su casa. Sharon Herrera

**MERCEDES ESCALANTE**  
**Residente de Cumbayá Village Homecare**  
**1 año y medio**

Entender y poder escuchar el testimonio de los residentes dentro de este tipo de hogares es de suma importancia ya que reflejan los resultados de este nuevo sistema que empiezan a adaptar las nuevas residencias para el cuidado del adulto mayor.

La entrevistada demostró estar satisfecha con los cuidados que ofrece la residencia que lo definió como un hogar mas no una institución. Ella siente que todo el grupo de personas que conforman Cumbayá Village Homecare desde los otros residentes, las enfermeras, los profesores, la administración son una familia y que el sitio en el que se encuentra es un hogar.

En cuanto a las actividades que realiza para entretenerse una de sus favoritas es leer, en el hogar puede encontrar una gran variedad de libros que le llamen la atención y disfruta mucho de su tiempo de lectura. Por otra parte, ofrecen una variedad de actividades lúdicas, recreativas, al aire libre, entre otros que le permiten mantener un estilo de vida activo y saludable.

Suele disfrutar salir a pasear, conversar con personas y sobre todo siente mucha comodidad dentro del hogar lo que ha brindado calidad de vida en su última etapa de la vida.

No es una institución, es una familia.

Mercedes Escalante

**ZENEIDA ESTEVEZ****Residente de Cumbayá Village Homecare****3 años y medio**

La entrevistada es una de las principales residentes que tuvo Cumbayá Village Homecare cuando se fundó la residencia. Estevez asegura sentirse muy satisfecha y contenta sobre todo con el trato que reciben por parte de todo el personal que conforma este hogar.

Se identifica como uno de los residentes de mayor edad, sin embargo, se siente muy bien debido a que empezó con la guardería del cual se sintió muy satisfecha por lo que decidió pasarse a la formalidad de residencia al sentirse cómoda en un ambiente muy positivo y familiar.

La entrevista fue realizada de forma online debido a la coyuntura que atravesó el país con la pandemia del COVID – 19 lo cual fue algo nuevo para ella, pero sin duda se siente agradecida de haber estado en esta residencia durante la situación ya que se siente bien atendida, bien cuidada y bien en todos los sentidos.

La interacción con su familia anteriormente era constante y positiva, pero a pesar de la pandemia han logrado estar en contacto por medio de videollamadas o intercambio de fotografías entre la residencia y los familiares.

Estevez declaró disfrutar de todas las actividades que la residencia le ofrece y no suele rechazar ninguna de ellas ya que prefiere estar entretenida realizando algún tipo de actividad a pasar sentada sin hacer nada. Considera que el tiempo es algo muy importante por lo que prefiere utilizarlo de diferentes maneras.

Yo estoy en la residencia desde que se fundó.

Me siento muy tranquila y muy contenta.

Zeneida Estevez



**EULALIA MARURI****Residente de Cumbayá Village Homecare****6 meses**

La última residente en ser entrevistada es una de las más recientes en ingresar a Cumbayá Village Homecare. Eulalia Maruri empezó de igual manera con la guardería y al pasar el tiempo decidió que quería quedarse permanentemente ya que se sintió acogida con mucho cariño por parte de todos.

Maruri aprecia mucho a todas las personas que conforman el hogar y se alegra mucho de poder estar ahí. Considera que todo lugar por muy bueno que sea siempre hay algo que puede mejorar y en relación con CVH menciona que son cosas tan pequeñas que no se le vienen a la cabeza.

Ella se siente muy bien y se encuentra muy feliz de estar ahí sobre todo porque le tiene un gran cariño a sus compañeras y el personal. Disfruta mucho realizar las actividades que ofrece la residencia, pero sin duda alguna su actividad preferida es el baile ya que recalca la importancia de alegrar la vida y ella lo hace por medio del baile.

Aunque en la edad no soy muy juvenil por dentro si lo soy.

Eulalia Maruri



**MILTON ESTRELLA**  
**Hijo de Ana Borja**  
**(Residente de CVH hace 4 años)**

Durante el conversatorio con Milton Estrella él pudo expresar su testimonio y su experiencia con diversas residencias geriátricas y cómo llegó a Cumbayá Village Homecare. Además, expresó su gratitud de haber podido encontrar la mejor opción de cuidado para su madre.

El entrevistado comenta la preocupación que tuvo al ver a su madre envejeciendo sola en una casa grande al sur de Quito, es ahí cuando tomó la decisión de buscar una institución especializada en el cuidado del adulto mayor. Antes de descubrir a CVH pasó por 2 residencias geriátricas en el que no le encontró el gusto ya que no se sintieron cómodos en tanto al trato y el ambiente.

Reconoció que en su caso la tercera fue la vencida ya que se toparon con una residencia que adoptaba un sistema de cuidado más familiar. Su madre, Ana Borja lleva ya cuatro años en la residencia y él expresa la gratitud de haber encontrado el lugar correcto con el ambiente ideal que promueve el envejecimiento activo y saludable en su madre.

Estrella reconoció lo difícil que es para un familiar tomar la decisión de poner a su ser querido en una institución. Expresa que por más cariño que uno tenga hacia su familiar, no le puede brindar todo el cuidado que necesita y se merece es por esta razón que con el mayor dolor y culpa que sintió decidió emprender la búsqueda de una residencia geriátrica.

El entrevistado compara su experiencia con residencias anteriores a la experiencia que les brinda CVH y asegura que el familiar al entregar toda la confianza en manos de desconocidos no siempre brinda el buen trato y cuidado hacia su ser querido. Por esta razón recomienda la búsqueda de un lugar en el que encuentren un ambiente de solidaridad, cariño, respeto y amor.

Actualmente se siente tranquilo y muy feliz ya que encontró el lugar ideal donde su madre puede envejecer con calidad de vida y esa es la mayor muestra de cariño hacia sus seres queridos, el velar siempre por el bienestar de ellas. Además de que le ha brindado una tranquilidad a él y el resto de su familia.

Estrella declaró que el entorno positivo que ofrece CVH lo diferencia de las otras residencias y le parece un tema muy importante el hecho de que más que una institución es un hogar que brinda un ambiente positivo. La residencia siempre ofrece actividades de integración con la familia, y a pesar de la pandemia han intentado mantener la comunicación por medio de las videollamadas y el intercambio de fotografías y videos.

La entrevista concluyó con una reflexión de cómo el tema de la vejez y las residencias no son muy reconocidas o habladas en la sociedad ecuatoriana. Pero es optimista de que poco a poco las personas tendrán una mentalidad más abierta e irán aceptando el tema y lo tomarán en cuenta para la mejora del sistema y de los servicios del cuidado del adulto mayor.

Por más buena voluntad que tengamos no estamos en condiciones de suplir las necesidades que ellos tienen, es por eso que necesitan de personas especializadas. Milton Estrella

**ISABEL MOGRO**  
**Hija de Guillermo Mogro**  
**(Residente de CVH hace 6 meses)**

El testimonio de Isabel Mogro empezó con el cuidado de su padre desde casa, contaban con una enfermera y un personal auxiliar encargados del cuidado desde las 6 de la mañana hasta las 7 de la noche. La enfermera ya había trabajado anteriormente con su madre, lo que generó una conexión y confianza para que continúe con el cuidado de su ser querido.

Con el pasar del tiempo las personas encargadas del cuidado decidieron que era tiempo de retirarse y empezar a disfrutar su vida. Este evento significó un reto para toda la familia debido a que al no querer traer a desconocidos que replacen estos puestos consideraron la opción de una residencia.

Mogro sostuvo que a pesar de ser una decisión complicada de tomar reflexionó la importancia de que su padre reciba toda la atención y el cuidado necesario en esta etapa de su vida. Ya se encontraba en un estado de deterioro con repercusiones de salud como la glaucoma que afectó su visión. O el no poder conciliar el sueño durante las noches lo que afectó a toda la familia de igual manera.

La entrevistada afirma que la sociedad ecuatoriana tiene una cultura muy familiar lo que provoca el rechazo hacia las instituciones del cuidado del adulto mayor. Sin embargo, decidieron tomar la decisión y visitar varios centros geriátricos hasta que encontraron el ideal para ellos.

Mogro estableció 4 aspectos importantes que influyen en la toma de decisión de ingresar a su ser querido en una residencia especializada.

- *El aspecto social:* Una persona es considerada “vieja” a partir de los 50 años y la inserción laboral ya no es posible en ciertos casos lo que hace que se sientan acabados como ser humanos.
- *El aspecto fisiológico:* Conflictos de salud, enfermedades, cuidados especiales, medicación, etc.
- *El aspecto económico:* Envejecer es caro y las residencias sobre todo tienen un gran impacto económico en la familia del paciente.
- *El aspecto cultural:* Las residencias no son bien aceptadas por la sociedad ecuatoriana ya que se los relaciona con el abandono.

Ella se dio cuenta de esta realidad en CVH el momento en que su padre sufrió un cuadro de depresión y la agilidad con la que se movilizaron los encargados le sorprendió ya que en cuestión de 1 hora lograron resolver el problema con la ayuda de expertos en psicología y psiquiatría además del personal médico.

La entrevistada afirma estar muy satisfecha con el lugar y también se ve reflejado la alegría y paz que su ser querido siente desde que llegó al hogar. Ha visto un cambio en él, lo ve más activo y saludable además de tener una buena relación con sus compañeros y las enfermeras.

Ella ha recomendado la residencia a varios de sus conocidos y amigos. Además, reflexiona de que las familias pueden ser lo más amorosas, pero no pueden brindar toda la atención y los cuidados que un adulto mayor requiere. Dice que ha sido la mejor decisión haberle ingresado en un hogar como este.

Después de toda una vida de trabajo y esfuerzo no se merecen estar en un lugar donde no le traten bien. Isabel Mogro



**DANIELA RIVERA**  
**Hija de Eulalia Maruri**  
**(Residente de CVH hace 6 meses)**

Daniela Rivera es hija de Eulalia Maruri, uno de los residentes entrevistados para esta investigación y tanto madre como hija reflejaron encontrarse felices y satisfechas con la ayuda que reciben dentro de Cumbayá Village Homecare.

Su madre vivía con ella y su familia, pero el ritmo de vida que llevaban afectaba en el cuidado de Eulalia. A las 7 de la mañana todos estaban fuera de la casa para dirigirse a sus trabajos o escuelas, pero Eulalia se quedaba sola en casa, que representaba una gran preocupación debido a que es una persona diagnosticada con Alzheimer.

Rivera regresaba a casa varias veces en el día para asegurarse de que su madre esté bien, haya comido y no haya salido de casa y perderse. Con el pasar del tiempo se dieron cuenta del cuadro de depresión que presentaba su ser querido ya que no era la misma persona y solo pasaba triste, llorando, sin apetito ni sueño.

Esta preocupación conllevó a que Rivera y sus hermanos tomen la decisión de ingresar a su madre en una residencia, pero no fue una decisión fácil. Buscaron varios lugares hasta llegar a CVH y al igual que la anterior entrevistada le convenció por completo gracias al ambiente de confianza y paz que este hogar transmitía.

Su madre empezó a ir con el programa de guardería y tanto ella como su familia se dieron cuenta del cambio positivo que hubo. Eulalia fue la que tomó la decisión de querer ingresar a la residencia de forma permanente lo que fue muy duro para la familia sin embargo aceptaron y actualmente se encuentran muy contentos de la decisión.

Desde su ingreso la familia ha notado un gran cambio en el estilo y la calidad de vida de ella, los hijos de Rivera consideran que su abuelita ha vuelto a ser la abuelita que era antes. Las visitas son muy especiales e importantes ya que toda la familia se siente como en casa.

En cuanto a visitas la entrevistada aseguró de visitarla al menos unas 4 veces semanales donde hacían actividades en familia o salían a pasear y realizar quehaceres juntas. Actualmente por la situación de la pandemia no se les permite las visitas, pero realizan constantes videollamadas lo cual es algo nuevo para la residente.

La entrevistada manifestó el haberse dado cuenta de la importancia del cuidado del adulto mayor en manos de expertos lo que le ha brindado tranquilidad desde el primer día.

Admite haber sido una decisión muy compleja desde un inicio, pero sin embargo se siente aliviada y recomienda las residencias a sus amigos y conocidos, pero no cualquier residencia, sino las que implementan este sistema enfocado en la confianza, el cariño y la integración del adulto mayor en un hogar, una familia, mas no una institución.

Cuando conocí la residencia mi percepción cambió totalmente por que uno siempre tiene la idea que una residencia es un abandono.

Daniela Rivera

