



Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas

**Planeación estratégica, para obtener recursos económicos para mejorar la  
atención en casas del adulto mayor, en la ciudad de Guatemala**  
(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Leydi Yaceni Menendez Cortez

Guatemala, agosto 2020

**Planeación estratégica, para obtener recursos económicos para mejorar la  
atención en casas del adulto mayor, en la ciudad de Guatemala**

(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Leydi Yaceni Menendez Cortez

Mgtr. Berta González (**Asesora**)

MA. Julia Alejandra Minera Fuentes (**Revisora**)

Guatemala, agosto 2020

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Lic. Hugo Armando Perla Méndez**

Coordinador

Guatemala, 11 de marzo de 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy el autor del Artículo científico titulado **"Planeación estratégica, para obtener recursos económicos para mejorar la atención en casas del adulto mayor, en la ciudad de Guatemala"** y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Leydi Yaceni Menendez Cortez

Licenciatura en Administración de Empresas

ID No. 000015084

REF.: C.C.E.E. LCPA.A01-PS.008.2020.

DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.  
GUATEMALA, 31 DE JULIO DE 2020.

DICTAMEN

Tutor: Licda. Bertha González.

Revisor: Licda. Julia Alejandra Minera Fuentes

Artículo científico titulado: "Planeación estratégica, para obtener recursos económicos para mejorar la atención en casas del adulto mayor, en la ciudad de Guatemala."

Presentada por: Leydi Yaceni Menendez Cortez

Se autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional

En el grado académico de: Licenciada en Administración de Empresas.



Guatemala, 7 de marzo 2020

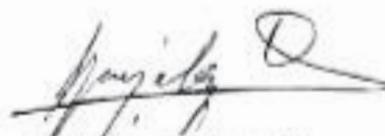
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría de Artículo Científico titulado: "**Planeación estratégica, para obtener recursos económicos para mejorar la atención en casas del adulto mayor, en la ciudad de Guatemala**" realizado por la estudiante Leydi Yaceni Menendez Cortez carné 201300749, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Mgtr. Berta González

Colegiado Activo 19,896

Guatemala 13 de abril de 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación con el Artículo Científico titulado: **"Planeación estratégica, para obtener recursos económicos para mejorar la atención en casas del adulto mayor, en la ciudad de Guatemala"**, realizado por Leydi Yaceni Menendez Cortez, carné 201300749, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lda. Julia Alejandra Minera Fuentes  
Colegiado Activo 23540

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por estar a mi lado, ser mi guía, mi fortaleza, cuando más lo necesité, por haber abierto el cielo a mi favor y darme la sabiduría necesaria para llegar a este punto.

### **A mis padres**

Por su apoyo, amor incondicional, por ser una bendición para mi vida y por la educación que recibí de ellos. A mi madre quien ya no está conmigo, gracias por ser una gran madre llena de amor.

### **A mis hermanos**

Por sus diferentes consejos para poder ser fuerte en los momentos difíciles de la vida y ser parte incondicional de esta travesía.

### **A mis amigos**

Por aceptarme como soy y darme todos los ánimos del mundo para seguir avanzando.

### **A los profesores**

Por dar lo mejor de ellos en mi formación durante los seis años de estudio.

### **A**

Universidad Panamericana, por brindarme la oportunidad de elección como casa de estudio superior y ser parte de su historia.

# Contenido

	<b>Pág.</b>
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>1. Metodología</b>	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	3
1.9 Recolección de datos	3
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4
<b>2. Resultados</b>	
2.1 Presentación de resultados	5
<b>3. Discusión y conclusiones</b>	
3.1 Extrapolación	31
3.2 Hallazgos y análisis general	37
3.3 Conclusiones	39
<b>4. Referencias</b>	41
<b>5. Anexos</b>	43

## **Lista de tablas**

Tabla No.	1	Edad del administrador	5
Tabla No.	2	Género del administrador	7
Tabla No.	3	Sector empresarial	8
Tabla No.	4	Cantidad de pacientes de la empresa donde labora el sujeto de investigación	9
Tabla No.	5	Evaluación de la calidad de asistencia al adulto, según sujeto de investigación	10
Tabla No.	6	Actividades que realizan los directivos de las casas de atención, para mejorar la estadía y vida de los pacientes	11
Tabla No.	7	Tipo de instalaciones adecuadas que tienen los sujetos de investigación	13
Tabla No.	8	La empresa en la que usted labora cuenta con:	14
Tabla No.	9	Cantidad de sujetos de investigación que tienen presupuesto	16
Tabla No.	10	Cantidad de colaboradores con los que cuenta el sujeto de investigación en la empresa donde labora	17
Tabla No.	11	Cantidad de empresas que cuenta con médico de cabecera	18
Tabla No.	12	Los pacientes que están internados, todos pagan lo mismo por los servicios prestados	19
Tabla No.	13	Sujetos de investigación, indicando si cobra o no los servicios	20
Tabla No.	14	Sostén económico de la empresa	21
Tabla No.	15	Registro de la cuenta de donaciones	23
Tabla No.	16	Solvencia por ingresos de servicios prestados	24
Tabla No.	17	Actividades que realizan para crear fondos	25
Tabla No.	18	Sujetos de investigación indicando, si las donaciones ayudan a mejorar la atención al adulto mayor	27
Tabla No.	19	Sujeto de investigación indicando si ha tenido o no inconvenientes con CONAPROV	28
Tabla No.	20	Tipos de inconvenientes que ha sufrido el sujeto de investigación	29

## Lista de gráficas

Gráfica No.	1	Edad del administrador	6
Gráfica No.	2	Género del administrador	7
Gráfica No.	3	Sector empresarial	8
Gráfica No.	4	Cantidad de pacientes de la empresa donde labora el sujeto de investigación	9
Gráfica No.	5	Evaluación de la calidad de asistencia al adulto, según sujeto de investigación	10
Gráfica No.	6	Actividades que realizan los directivos de las casas de atención, para mejorar la estadía y vida de los pacientes	12
Gráfica No.	7	Tipo de instalaciones adecuadas que tienen los sujetos de investigación	13
Gráfica No.	8	La empresa en la que usted labora cuenta con:	15
Gráfica No.	9	Cantidad de sujetos de investigación que tienen presupuesto	16
Gráfica No.	10	Cantidad de colaboradores con los que cuenta el sujeto de investigación en la empresa donde labora	17
Gráfica No.	11	Cantidad de empresas que cuenta con médico de cabecera	18
Gráfica No.	12	Los pacientes que están internados, todos pagan lo mismo por los servicios prestados	19
Gráfica No.	13	Sujetos de investigación, indicando si cobra o no los servicios	20
Gráfica No.	14	Sostén económico de la empresa	22
Gráfica No.	15	Registro de la cuenta de donaciones	23
Gráfica No.	16	Solvencia por ingresos de servicios prestados	24
Gráfica No.	17	Actividades que realizan para crear fondos	26
Gráfica No.	18	Sujetos de investigación indicando, si las donaciones ayudan a mejorar la atención al adulto mayor	27
Gráfica No.	19	Sujeto de investigación indicando si ha tenido o no inconvenientes con CONAPROV	28
Gráfica No.	20	Tipos de inconvenientes que ha sufrido el sujeto de investigación	30

## **Abstract**

En el presente artículo se comprobó que en el departamento de Guatemala existen casas de atención al adulto mayor que pertenecen al sector privado y sector público, se determinó la importancia de una planeación estratégica que incluya todas las áreas de la empresa; según el estudio realizado todas las casas que poseen una planeación estratégica tuvieron mayor productividad, los presupuestos bien distribuidos ayudaron a solventar los gastos, lograron alcanzar sus metas y objetivos como empresa. Al utilizar la metodología propuesta por la casa de estudio fue posible la recolección de datos que permitieron realizar el estudio de la situación actual. Los resultados fueron veraces y concretos en las respuestas de las personas objeto de estudio sobre el abordaje de la planeación estratégica en casas de atención al adulto mayor. Se comparó el resultado con estadísticas institucionales e ideas de personajes críticos, las cuales se encuentran en concordancia con los resultados.

## **Introducción**

Este artículo científico tiene como objetivo general, determinar si en la actualidad, estas empresas aplican la planeación estratégica, para obtener recursos económicos para mejorar la atención en casas del adulto mayor, en la ciudad de Guatemala, ya que su aplicación es de vital importancia para satisfacer y velar por las necesidades de los pacientes, así como lograr su objetivo de mejorar y ofrecer una asistencia de calidad y oportuna, que a su vez esté en cumplimiento con las normas y leyes del país que velan por el bienestar de este sector de la población.

En el capítulo 1, se aborda la temática de las casas de atención al adulto mayor, se presenta la metodología con el planteamiento del problema, pregunta de investigación, los objetivos general y específicos, se define el tipo de investigación a realizar, que para este trabajo se presenta como investigación descriptiva. Adicional, se presentan los sujetos de investigación, entre ellos los administradores, encargados y dueños de estos centros de atención, se presenta el alcance de la misma y la recolección, procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo 2, se plasman los datos obtenidos en el proceso, de acuerdo con los lineamientos establecidos para su presentación, con el uso de gráficas para facilitar el entendimiento.

En el capítulo 3, se presenta la extrapolación, se realiza el análisis y discusión de los resultados obtenidos de los sujetos de investigación, con investigación existente en cuanto al tema, así como los hallazgos más importantes, para llegar a una conclusión general.

# **Capítulo 1**

## **Metodología**

### **1.1.Planteamiento del problema**

En la ciudad de Guatemala existen una gama amplia de casas para el cuidado del adulto mayor, tanto privadas como del sector público, que atienden a porcentajes considerables de la población. Las casas del sector público son sostenidas a través del Gobierno, en cuanto a las casas privadas se sostiene por medio de pagos mensuales por el servicio prestado al paciente, los pagos que se perciben de forma mensual, no son lo suficiente para dar una atención mejorada al adulto mayor, que incluya instalaciones adecuadas, dieta balanceada acorde a la necesidad de cada paciente, terapias ocupacionales, fisioterapias, terapias psicológicas, el mantenimiento del lugar en relación a la instalación como el pago de la planilla con prestaciones de ley para todo el personal que trabaja dentro de la institución. El Comité Nacional de Protección a la Vejez (CONAPROV), es el encargado del desarrollo integral no solo de personas mayores, si no de familias en condición de pobreza que se encuentran en las áreas rurales.

Dentro de las actividades se encuentra la implementación de acciones para la salud, educación, desarrollo económico comunitario, seguridad alimentaria y nutricional, para lograr que cada vez exista una mejor generación de guatemaltecos que se encuentre sanos y con mejores oportunidades de calidad de vida.

Todo este proceso se realiza a través de los esfuerzos que comparte el sector público, privado, la sociedad civil, en conjunto con la cooperación nacional e internacional, para promover el desarrollo del capital social del país. A parte de velar por la seguridad y la vida de las personas adultas, trabaja en conjunto con la supervisión de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República (SOSEP), Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MINTRAB), el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), la Procuraduría General de la Nación (PGN), el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), así cada una de estas instituciones posee diferentes funciones y pide ciertos lineamientos que deben cumplir para el buen funcionamiento

de las casas que se ocupan de la atención del adulto mayor. Sin embargo, las casas del adulto mayor aunque estas sean privadas, se les dificultan cumplir con dichos requerimientos porque no cuentan con los recursos económicos necesarios para ello.

## 1.2.Pregunta de investigación

¿Cuándo hacer una planeación estratégica, para obtener recursos económicos para mejorar la atención, en casas del adulto mayor, en la ciudad de Guatemala?

## 1.3.Objetivos de la investigación

### 1.3.1. Objetivo general

Determinar si en la actualidad, estas empresas aplican la Planeación estratégica, para obtener recursos económicos para mejorar la atención en casas del adulto mayor, en la ciudad de Guatemala.

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar cómo funcionan las casas de atención al adulto mayor en la ciudad de Guatemala.
- Definir el proceso de planeación estratégica, para las casas de atención al adulto mayor en la ciudad de Guatemala.
- Describir las acciones que se llevan a cabo en cada una de las áreas estratégicas de las casas de atención al adulto mayor, en la ciudad de Guatemala.
- Enunciar las ventajas y desventajas al ejecutar los procesos de planeación estratégica y financiera, en las casas de atención al adulto mayor en la ciudad de Guatemala.

## 1.4.Definición del tipo de investigación

### 1.4.1. Investigación descriptiva

La presente investigación no pretende explicar el fenómeno estudiado ni llegar a abordar el tema al indicar cuáles son sus causas y efectos, la presente hace una descripción del mismo, por lo cual, la investigación presente es de tipo descriptiva.

## 1.5. Sujeto de investigación

Se tomará como sujetos de investigación a las personas encargadas de la administración de las casas que se dedican a brindar servicios y asistencia al adulto mayor, por ser quienes pueden proporcionar la información.

## 1.6. Alcance de la investigación

### 1.6.1. Temporal

Se considera un tiempo oportuno para obtener resultados verídicos y análisis del universo sujeto de la investigación, dará inicio el 7 de septiembre de 2019 y finalizará en el mes de abril de 2020.

### 1.6.2. Geográfico

La investigación se llevará únicamente en la ciudad de Guatemala.

## 1.7. Definición de la muestra

### 1.7.1. Empleo muestra finita o infinita

Para la presente investigación, se confirmó que en la ciudad de Guatemala existen 21 casas de atención al adulto mayor de acuerdo a lo investigado en las páginas amarillas, adicional a ellas, las que no se encuentran registradas en ese medio de información y 4 que pertenecen al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS); como se trata de una población pequeña, no se calculará ninguna muestra, se tomará toda la población y se llevará a cabo un censo.

## 1.8. Definición de los instrumentos de investigación

Para obtener los resultados verídicos de la población sujeto de estudio, se hará la investigación a través de un cuestionario conformado por 20 preguntas de selección múltiple.

## 1.9 Recolección de datos

Para recolectar los datos, se trabajará en el campo de investigación y se realizará el cuestionario de forma directa con las personas encargadas de la administración de las casas del adulto mayor.

## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Una vez recopilada la información, se procederá a tabular los datos, se analizarán y se graficarán, para posterior presentar la interpretación de los mismos, en el capítulo 3.

## Capítulo 2

### Resultados

#### 2.1 Presentación de resultados

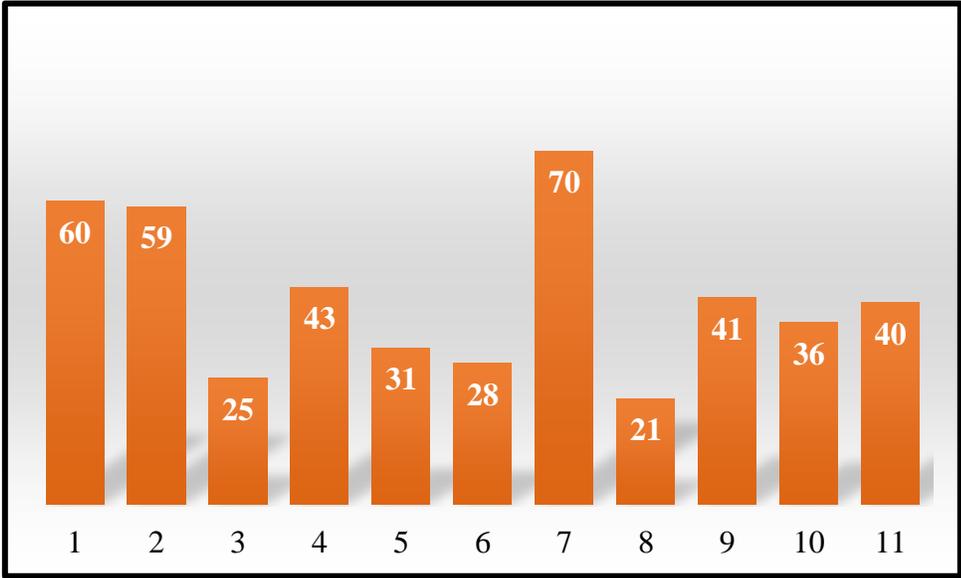
**Tabla No. 1**

#### **Edad del administrador**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	21	1	9.1	9.1	9.1
	25	1	9.1	9.1	18.2
	28	1	9.1	9.1	27.3
	31	1	9.1	9.1	36.4
	36	1	9.1	9.1	45.5
	40	1	9.1	9.1	54.5
	41	1	9.1	9.1	63.6
	43	1	9.1	9.1	72.7
	59	1	9.1	9.1	81.8
	60	1	9.1	9.1	90.9
	70	1	9.1	9.1	100.0
Total	11	100.0	100.0		

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 1**  
**Edad del administrador**



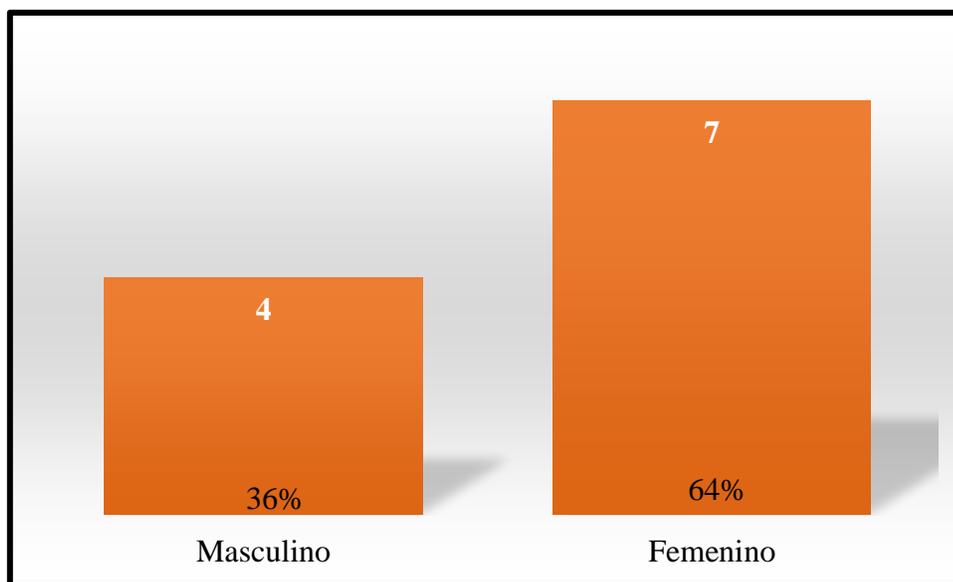
Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 2**  
**Género del administrador**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Masculino	4	36.4	36	36.4
	Femenino	7	63.6	64	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 2**  
**Género del administrador**



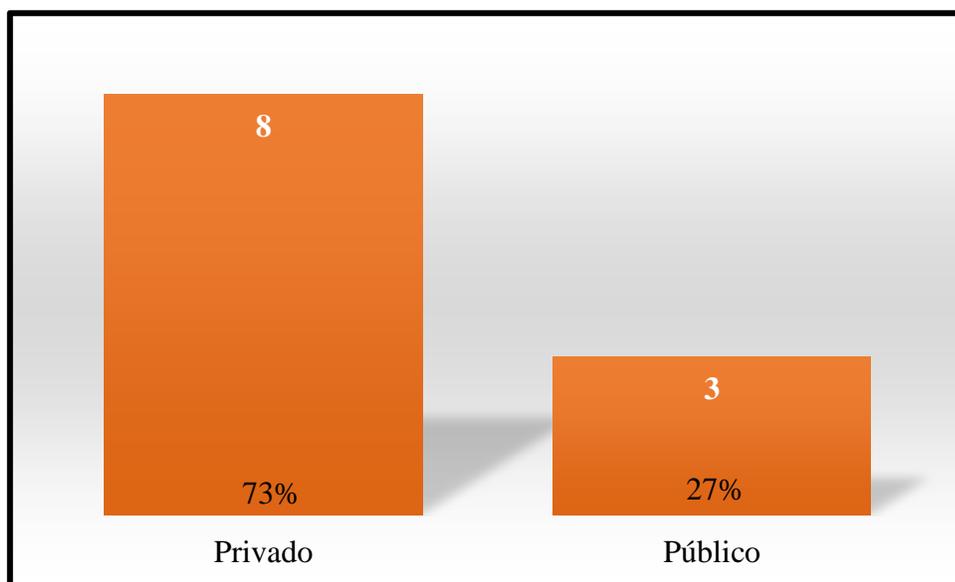
Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 3**  
**Sector empresarial**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Privado	8	72.7	73	72.7
	Público	3	27.3	27	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 3**  
**Sector empresarial**



Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 4**

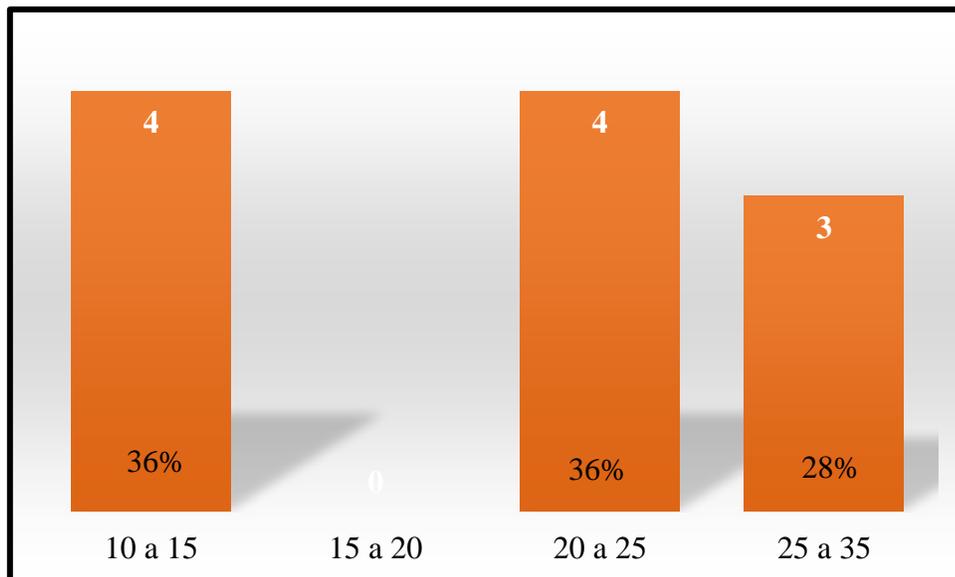
**Cantidad de pacientes de la empresa dónde labora el sujeto de investigación**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	10-15	4	36.4	36	36.4
	20-25	4	36.4	36	72.7
	25-35	3	27.3	28	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 4**

**Cantidad de pacientes de la empresa donde labora el sujeto de investigación**



Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 5**

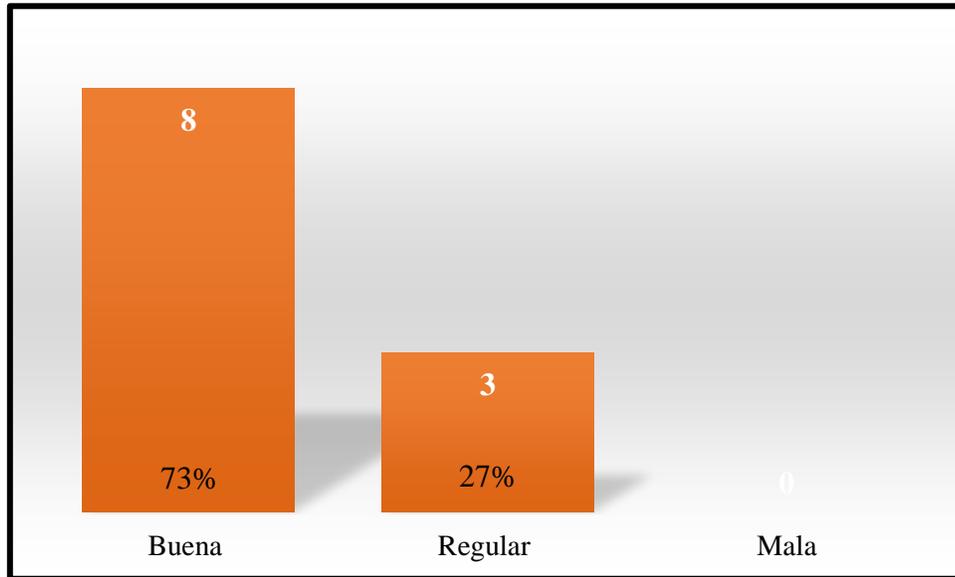
**Evaluación de la calidad de asistencia al adulto, según sujeto de investigación**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Buena	8	72.7	73	72.7
	Regular	3	27.3	27	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 5**

**Evaluación de la calidad de asistencia al adulto, según sujeto de investigación**



Fuente: elaboración propia, año 2020

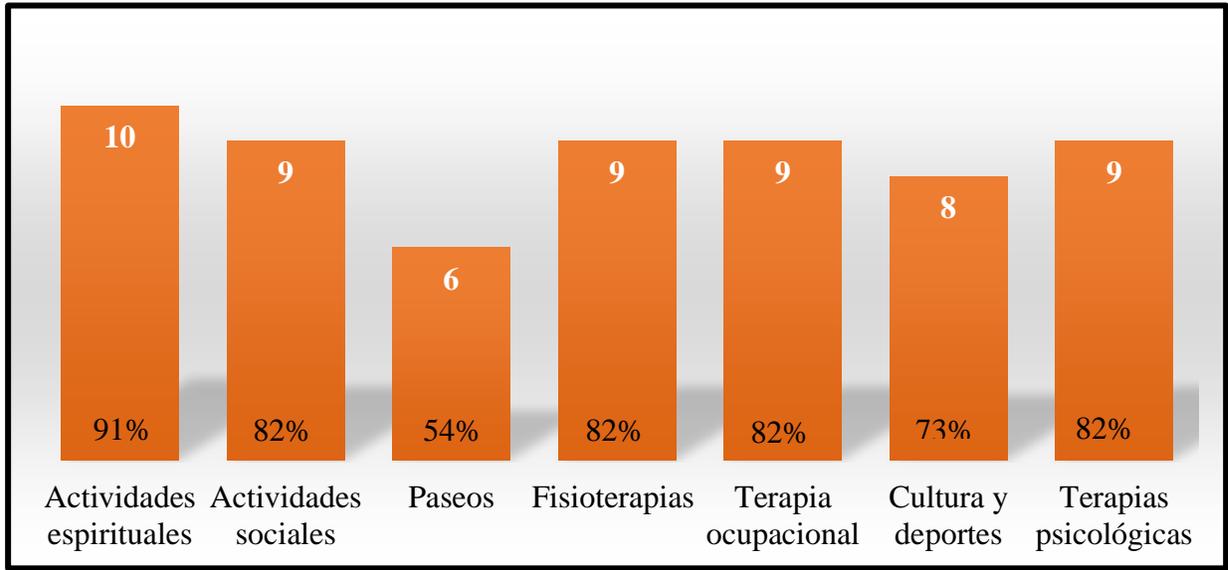
**Tabla No. 6**  
**Actividades que realizan los directivos de las casas de atención, para  
mejor la estadía y vida de los pacientes**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Actividades espirituales	10	90.9	100.0	100.0
	Actividades sociales	9	81.8	100.0	100.0
	Paseos	6	54.54	100.0	100.0
	Fisioterapias	9	81.8	100.0	100.0
	Terapia Ocupacional	9	81.8	100.0	100.0
	Cultura y deportes	8	72.72	100.0	100.0
	Terapias Psicológicas	9	81.8	100.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0</b>		

Fuente: elaboración propia, año 2020

### Gráfica No. 6

**Actividades que realizan los directivos de las casas de atención, para  
mejor la estadía y vida de los pacientes**



Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 7**

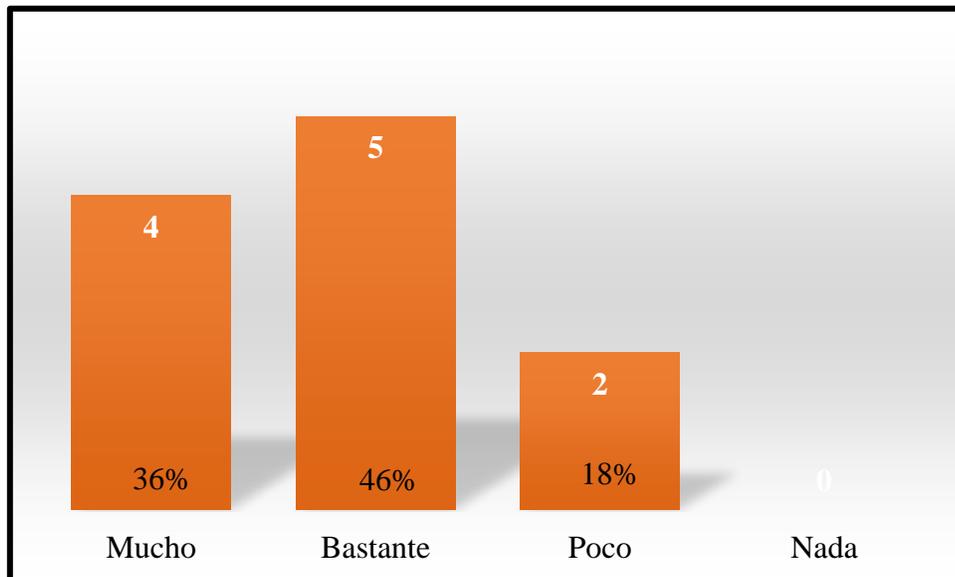
**Tipo de instalaciones adecuadas que tienen los sujetos de investigación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho	4	36.4	36	36.4
	Bastante	5	45.5	46	81.8
	Poco	2	18.2	18	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 7**

**Tipo de instalaciones adecuadas que tienen los sujetos de investigación**



Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 8**

**La empresa en la que usted labora cuenta con:**

		<b>Misión</b>		<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>		
Válido	Ciertamente sí	10	90.9	91	100.0
	Ciertamente no	1	9.1	9	
<b>Total</b>		11	100.0		

		<b>Visión</b>		<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>		
Válido	Ciertamente sí	10	90.9	91	100.0
	Ciertamente no	1	9.1	9	
<b>Total</b>		11	100.0		

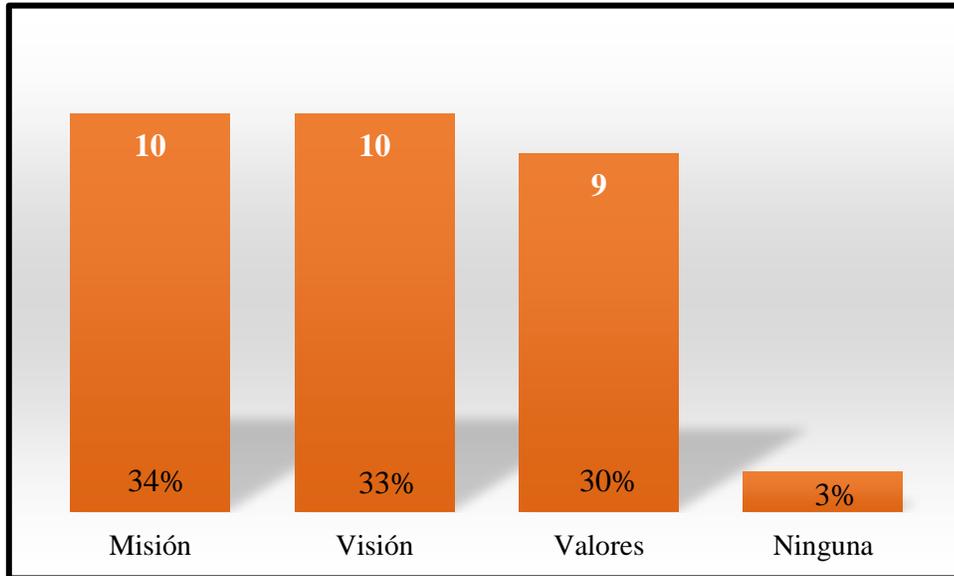
		<b>Valores</b>		<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>		
Válido	Ciertamente sí	9	81.8	82	100.0
	Ciertamente no	2	18.2	18	
<b>Total</b>		11	100.0		

		<b>Ninguno</b>		<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>		
Válido	Ciertamente sí	1	9.1	9	100.0
	Ciertamente no	10	90.9	91	
<b>Total</b>		11	100.0		

Fuente: elaboración propia, año 2020

### Gráfica No. 8

La empresa en la que usted labora cuenta con:



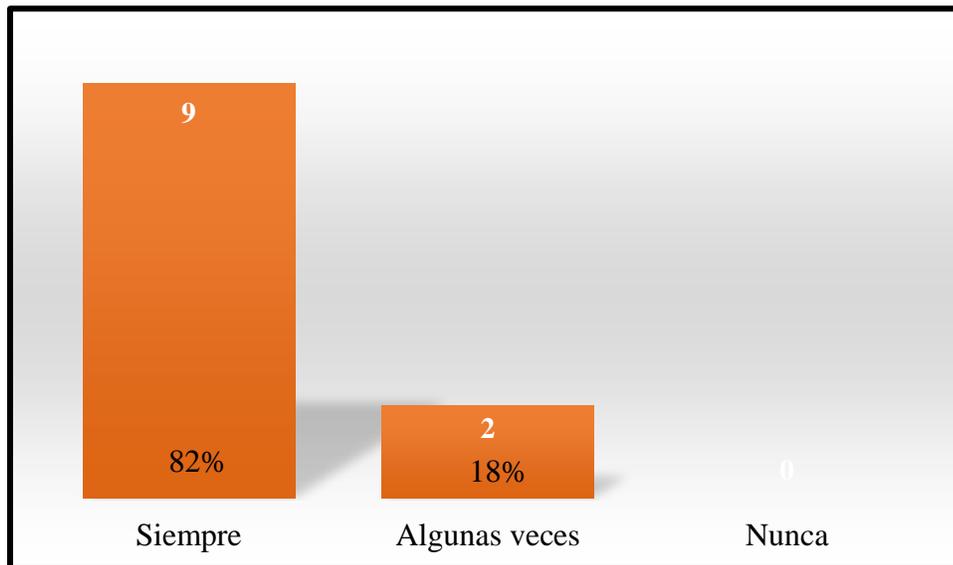
Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 9**  
**Cantidad de sujetos de investigación que tienen presupuesto**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Siempre	9	81.8	82	81.8
	Algunas veces	2	18.2	18	100.0
	Nunca	0	0	0	
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica 9**  
**Cantidad de sujetos de investigación que tienen presupuesto**



Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 10**

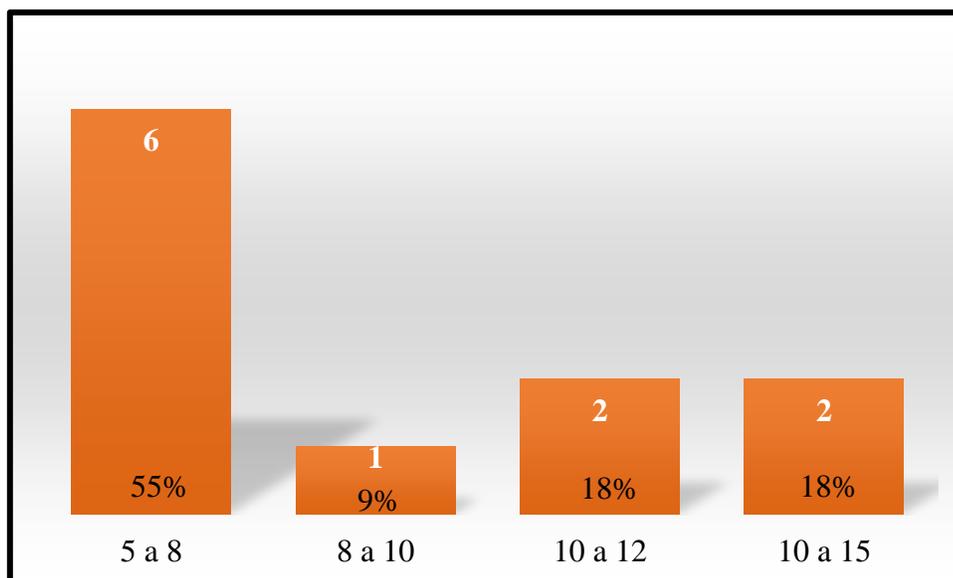
**Cantidad de colaboradores con los que cuenta el sujeto de investigación en la empresa donde labora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5-8	6	54.5	55	54.5
	8-10	1	9.1	9	63.6
	10-12	2	18.2	18	81.8
	10-15	2	18.2	18	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 10**

**Cantidad de colaboradores con los que cuenta el sujeto de investigación en la empresa donde labora**



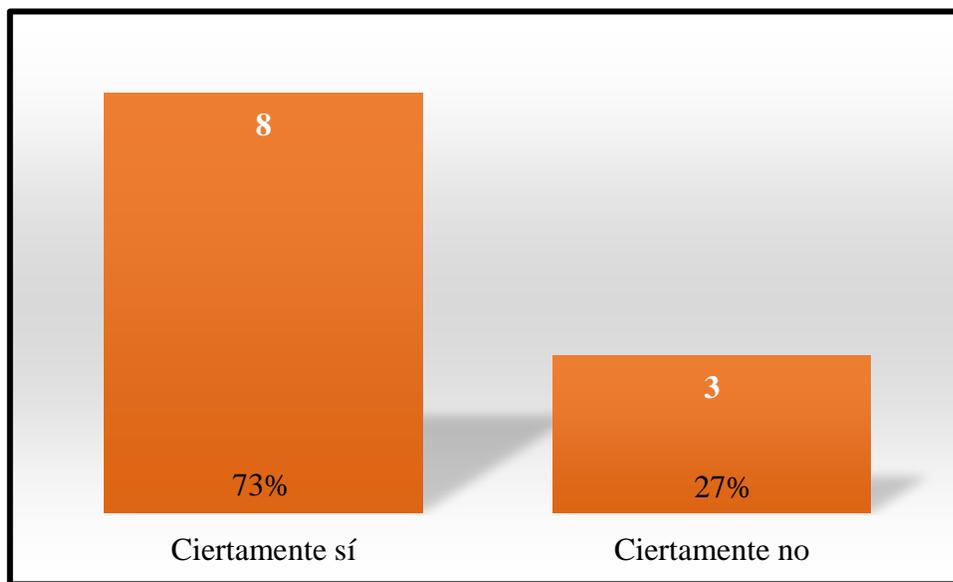
Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 11**  
**Cantidad de empresas que cuenta con médico de cabecera**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Ciertamente sí	8	72.7	73	72.7
	Ciertamente no	3	27.3	27	100.0
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 11**  
**Cantidad de empresas que cuenta con médico de cabecera**



Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 12**

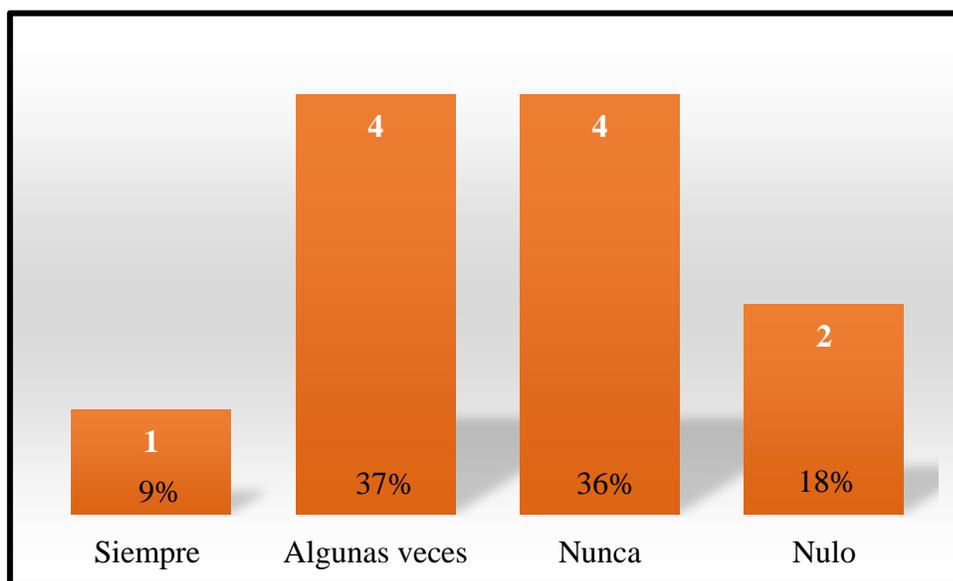
**Los pacientes que están internados, todos pagan lo mismo por los servicios prestados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	9.1	9	11.1
	Algunas veces	4	36.4	37	55.6
	Nunca	4	36.4	36	100.0
	Nulo	2	8.2	18	
Total		11	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 12**

**Los pacientes que están internados, todos pagan lo mismo por los servicios prestados**



Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 13**

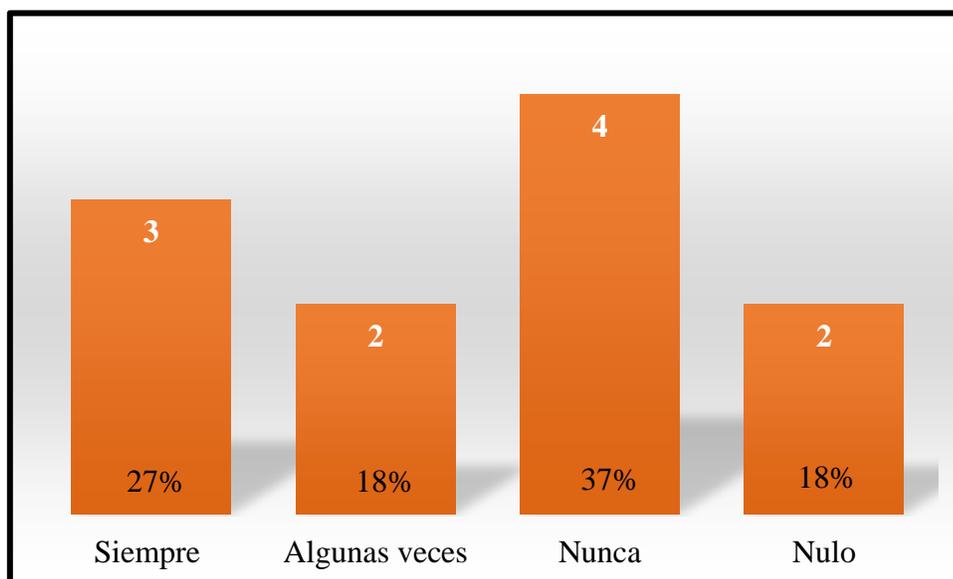
**Sujetos de investigación, indicando si cobra o no los servicios**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Siempre	3	27.3	27	33.3
	Algunas veces	2	18.2	18	55.6
	Nunca	4	36.4	37	100.0
	Nulo	2	18.2	18	
Total		11	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 13**

**Sujetos de investigación, indicando si cobra o no los servicios**



Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 14**  
**Sostén económico de la empresa**

**Cobros mensuales por servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ciertamente sí	6	54.5	55	100.0
	Ciertamente no	5	45.5	45	
Total		11	100.0	100.0	

**Donaciones económicas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ciertamente sí	4	36.4	36	100.0
	Ciertamente no	7	63.6	64	
Total		11	100.0	100.0	

**Donaciones en especie**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ciertamente sí	4	36.4	36	100.0
	Ciertamente no	7	63.6	64	
Total		11	100.0	100.0	

**Actividades para recaudar fondos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ciertamente sí	3	27.3	27	100.0
	Ciertamente no	8	72.7	73	
Total		11	100.0	100.0	

**Subsidio del Gobierno**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ciertamente sí	3	27.3	27	100.0
	Ciertamente no	8	72.7	73	
Total		11	100.0	100.0	

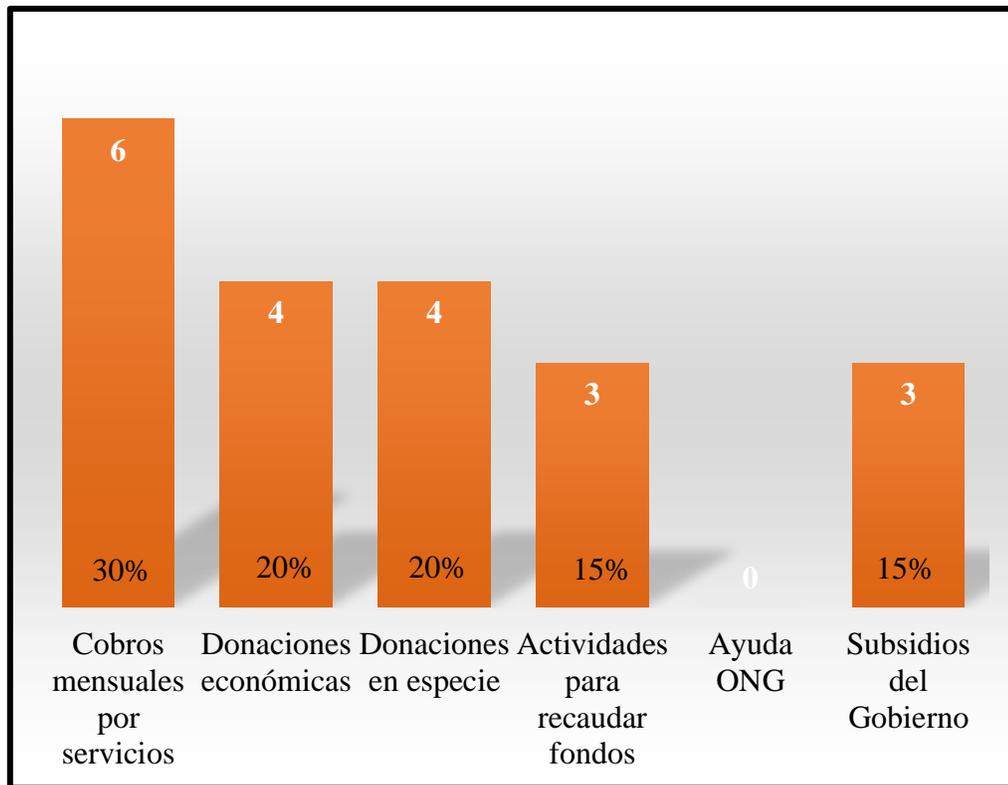
### Ayuda de ONG

	Frecuencia	Porcentaje
Ciertamente no	11	100.0

Fuente: elaboración propia, año 2020

### Gráfica No. 14

#### Sostén económico de la empresa



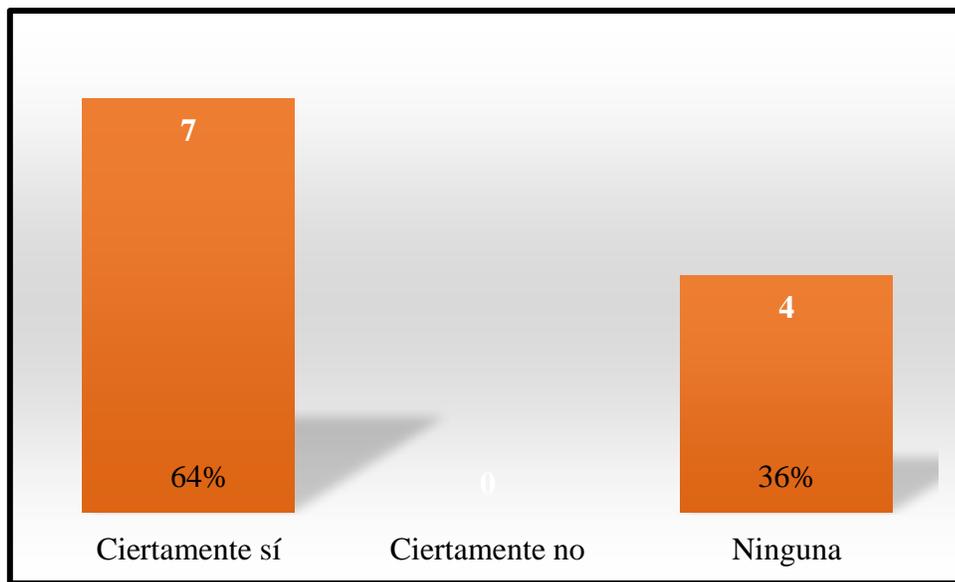
Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 15**  
**Registro de la cuenta de donaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ciertamente si	7	63.6	64	63.6
	Ciertamente no	0	0	0	0
	Ninguna	4	36.4	36	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 15**  
**Registro de la cuenta de donaciones**



Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 16**

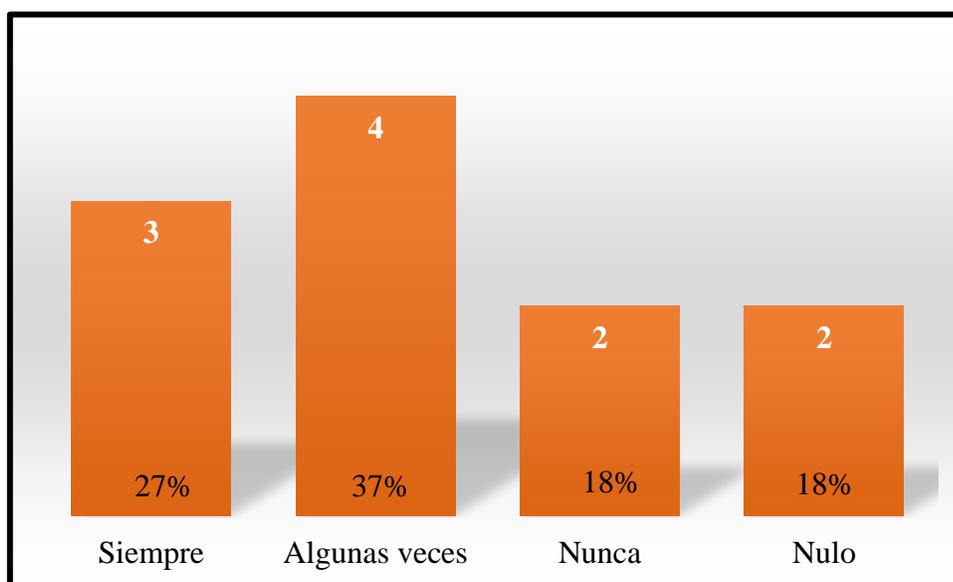
**Solvencia por ingresos de servicios prestados**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Siempre	3	27.3	27	33.3
	Algunas veces	4	36.4	37	77.8
	Nunca	2	18.2	18	100.0
	Nulo	2	18.2	18	
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 16**

**Solvencia por ingresos de servicios prestados**



Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 17**  
**Actividades que realizan para crear fondos**

		<b>Bazares</b>		<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>		
Válido	Ciertamente sí	2	18.2	18	100.0
	Ciertamente no	9	81.8	82	
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Cantatas</b>		<b>11</b>	<b>100.0</b>
	Ciertamente no		

		<b>Proyectos manuales</b>		<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>		
Válido	Ciertamente sí	2	18.2	18	100.0
	Ciertamente no	9	81.8	82	
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

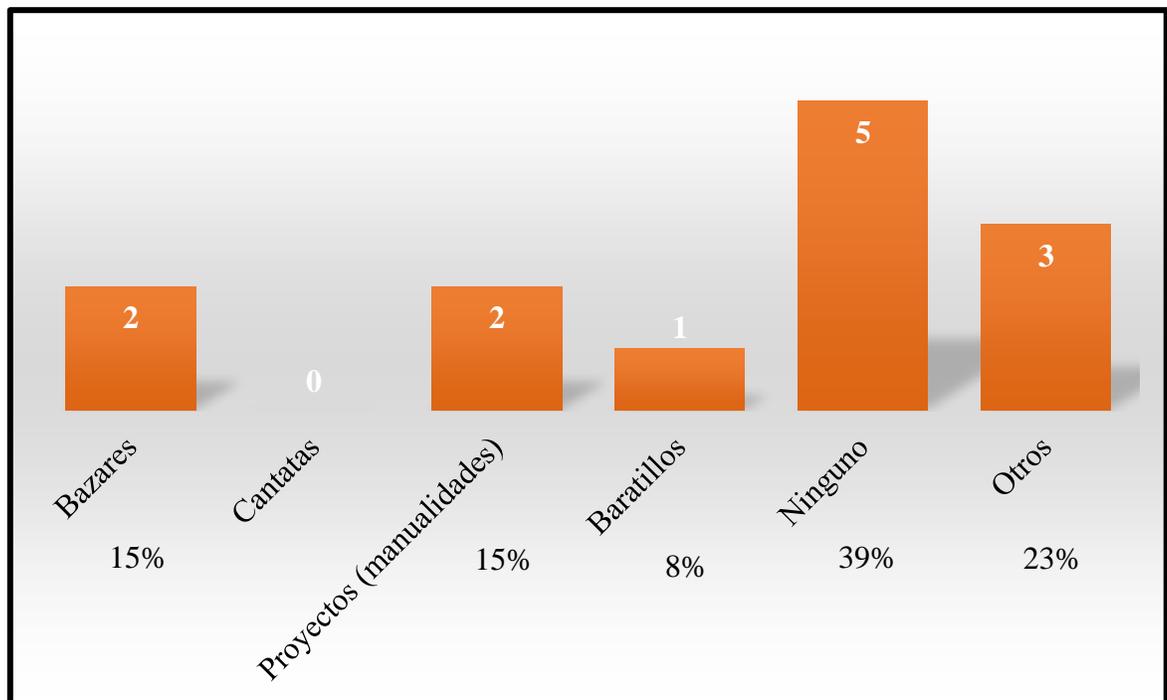
		<b>Baratillos</b>		<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>		
Válido	Ciertamente sí	1	9.1	9	100.0
	Ciertamente no	10	90.9	91	
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

		<b>Ninguno</b>		<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>		
Válido	Ciertamente sí	2	18.2	18	100.0
	Ciertamente no	9	81.8	82	
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

		Otro		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Ciertamente sí	3	27.3	27	100.0
	Ciertamente no	8	72.7	73	
Total		11	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 17**  
**Actividades que realizan para crear fondos**



Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 18**

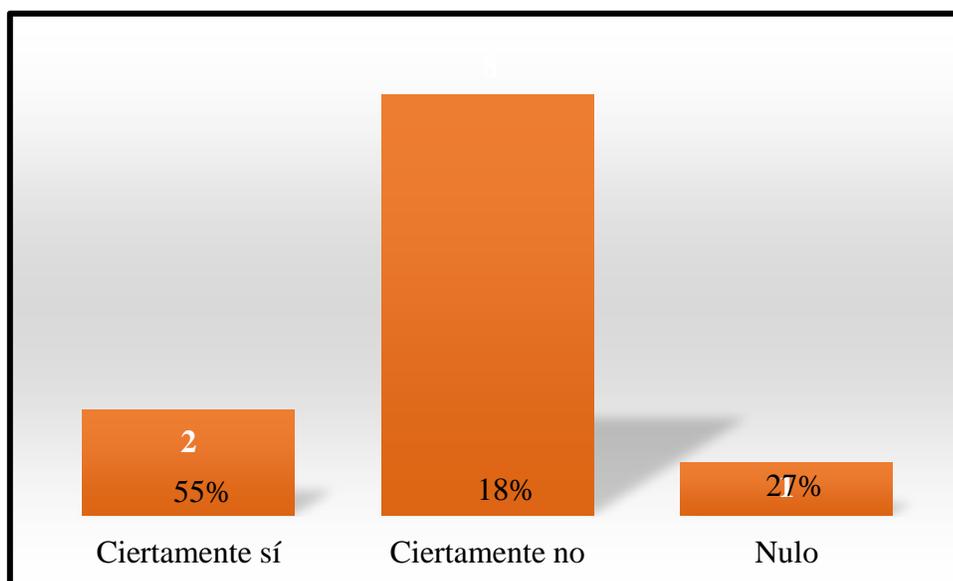
**Sujetos de investigación indicando, si las donaciones ayudan a mejorar la atención al adulto mayor**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Ciertamente si	6	54.5	55	75.0
	Ciertamente no	2	18.2	18	100.0
	Nulo	3	27.3	27	
Total		11	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 18**

**Sujetos de investigación indicando, si las donaciones ayudan a mejorar la atención al adulto mayor**



Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 19**

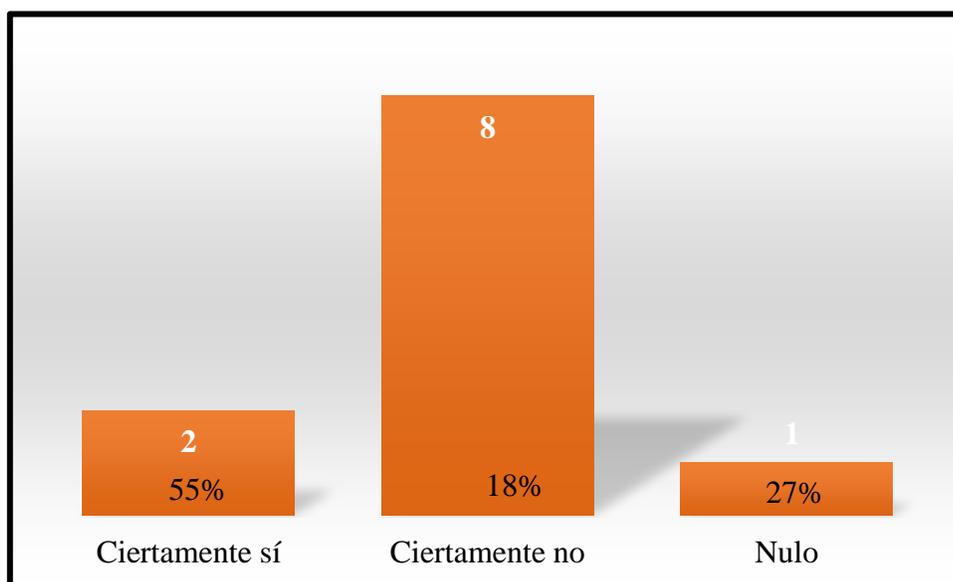
**Sujeto de investigación indicando si ha tenido o no inconvenientes con  
CONARPOV**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ciertamente si	2	18.2	18	20.0
	ciertamente no	8	72.7	73	100.0
	Nulo	1	9.1	9	
Total		11	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia, año 2020

**Gráfica No. 19**

**Sujeto de investigación indicando si ha tenido o no inconvenientes con  
CONAPROV**



Fuente: elaboración propia, año 2020

**Tabla No. 20**

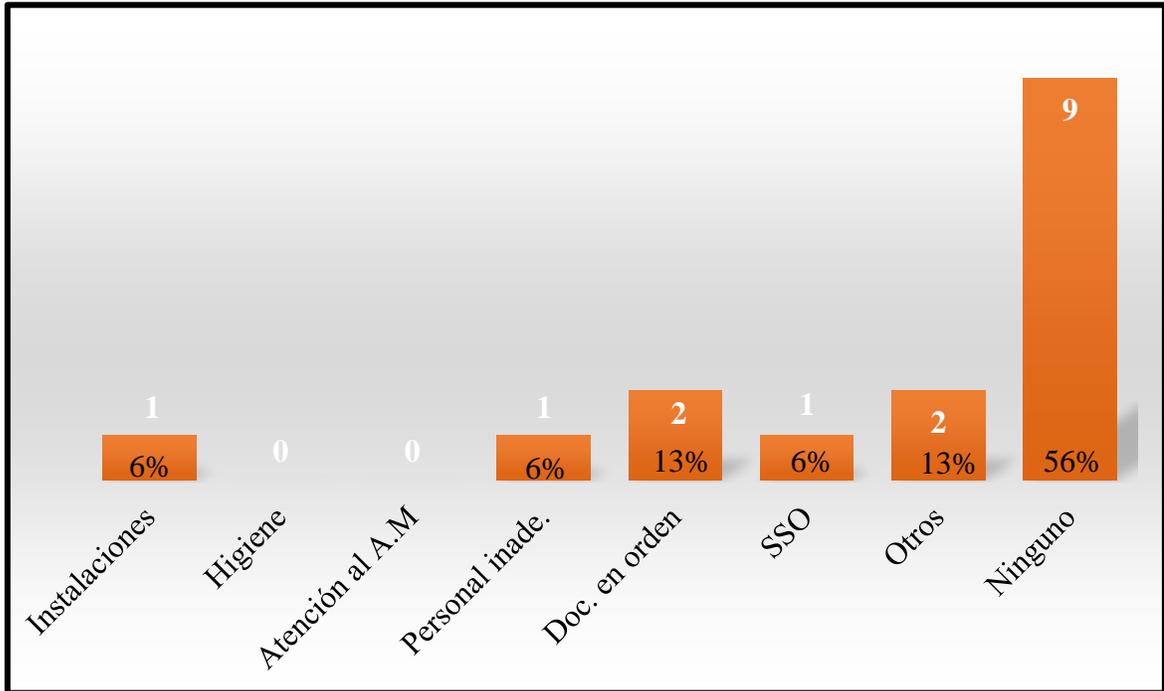
**Tipos de inconvenientes que ha sufrido el sujeto de investigación**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Instalaciones	1	9.1	9	100.0
	Higiene	0	0	0	
	Atención al adulto Mayor	0	0	0	100.0
	Persona Inadecuado	1	9.1	9	
	Doc. en orden	2	18.2	18	
	Seguridad y Salud Oc.	1	9.1	9	100.0
	Otros	1	9.1	9	
	Ninguno	9	81.81	82	
	<b>Total</b>	<b>11</b>			

Fuente: elaboración propia, año 2020

## Gráfica No. 20

### Tipos de inconvenientes que ha sufrido el sujeto de investigación



Fuente: elaboración propia, año 2020

## **Capítulo 3**

### **Discusión y conclusiones**

#### **3.1 Extrapolación**

En esta sección se discuten los resultados obtenidos y se realizan comparaciones con datos ya existentes sobre esta investigación, con el fin de sintetizar los resultados relevantes del presente artículo.

Según resultados el 73% de los sujetos de investigación de estudio pertenecen al sector privado y el 27% al sector público, de los cuales el 64% son dirigidos por mujeres y el 36% por hombres y sus edades oscila entre los 21 años hasta los 70 años.

En Guatemala existen más casas de atención al adulto mayor del sector privado que del sector público a excepción de Mis Años Dorados, que tiene una amplitud de servicios a nivel nacional y con mayor presencia en el departamento de Guatemala, porque se encuentra en varios municipios.

La cantidad de pacientes internos que atienden las casas del sector privado oscila entre los 10 a 25 individuos, en cambio del sector público como en el caso de Mis Años Dorados su promedio de atención al día es de 25 pacientes en adelante, pues ellos no tienen servicio de internado.

De acuerdo a los estudios demográficos de proyección de población en la República de Guatemala realizados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), la población total del país en el año 2011 era de catorce millones ciento setenta y tres mil setecientos sesenta y tres (14,173,763) habitantes. Ese total se divide en siete millones quinientos treinta y nueve mil setecientos noventa y ocho (7, 539,798) mujeres, y siete millones ciento setenta y tres mil novecientos sesenta y seis (7, 173,966)<sup>2</sup>. De acuerdo a la edad de los habitantes del país, en función del interés de este estudio, se pueden destacar los siguientes porcentajes: a) Habitantes entre 60 y 64 años, las mujeres representan un 3.5 por ciento y los hombres un 3 por ciento. b) Habitantes entre 70 y 74 años, ambos sexos representan un 2 por ciento. c)

Habitantes de 80 años y más, las mujeres representan un 1 por ciento y los hombres un 0.5 por ciento. Estos porcentajes fueron obtenidos en función del total por sexos. De acuerdo a los datos analizados, los adultos mayores en Guatemala representan aproximadamente novecientos mil habitantes, lo que constituye un 6.2 por ciento de la población total del país. (www.ine.gob.gt/ine/ Recuperado el: 26.03.2020).

Los datos expuestos con anterioridad, hacen referencia que, casi el 50% de la población guatemalteca la componen los habitantes adultos mayores; por lo que se estima que las casas de atención al adulto mayor tanto del sector público como privado tienen una tasa alta de pacientes; de acuerdo a los estudios realizados, los centros de atención de día pertenecen al sector público.

Por lo que los directivos de las casas de atención al adulto mayor realizan actividades para mejorar y hacer útil la vida de los pacientes en su estadía en ella, tales como: actividades espirituales, actividades sociales, fisioterapias, terapias ocupacionales, terapias psicológicas, cultura y deportes y paseos todas ellas en orden de prioridad descendente, a lo que los sujetos de investigación consideran de mayor importancia y con un índice bajo en paseos, pues no es a menudo que lo realizan y que todas las casas de atención al adulto lo puedan hacer por sus posibilidades.

De los sujetos de investigación el 82% tienen las instalaciones adecuadas y preparadas según norman las instituciones o entes encargados, como ejemplo El Comité Nacional de Protección a la Vejez (CONAPROV).

Para ello se requiere la planeación estratégica en casas de atención al adulto mayor, para el buen funcionamiento y calidad de atención al paciente. De acuerdo a lo que exponen los autores Thompson /Peteraf/Gamble/ Strickland:

Así, la estrategia de una compañía es el plan de acción que sigue la administración para competir con éxito y obtener utilidades, a partir de un arsenal integrado de opciones. La formulación de la estrategia representa el compromiso de la administración de emprender un conjunto particular de acciones. Al elegir una estrategia, la administración expresa en

realidad lo siguiente: entre las diversas formas de conducirnos y competir de que disponíamos, nos inclinamos por esta combinación particular de planteamientos para llevar a la empresa en la dirección deseada, fortalecer su posición en el mercado y su competitividad, y mejorar su desempeño. (2012, p. 4).

Datos obtenidos reflejan que los sujetos de estudio poseen una planeación estratégica, porque sus empresas marchan de forma adecuada.

Parte del plan estratégico consiste en la importancia de poseer un plan financiero o un presupuesto, para tener en cuenta los fondos con los que se cuenta y los que se pueden crear y adquirir, con el objetivo de poder cumplir las metas y estar en marcha con la empresa, para ello fue necesario una serie de preguntas, ya resueltas por los sujetos de investigación; dentro de las respuestas obtenidas, la minoría de los encuestados no poseen un presupuesto que contribuya al mantenimiento de la institución.

De acuerdo a lo que establece el Decreto número 101-97 El Título I, Presupuesto de Ingresos, del Congreso de la República de Guatemala, norma lo siguiente:

...deberá contener todos aquellos ingresos de cualquier naturaleza que se estima percibir o recaudar durante el ejercicio fiscal, el financiamiento proveniente de erogaciones y operaciones de crédito público, representen o no entradas de dinero efectivo y los excedentes de fondos que se estimen a la fecha de cierre del ejercicio anterior al que se presupuesta.

No se podrán destinar ingresos a gastos específicos, con excepción de:

- a. Los provenientes de operaciones de crédito público;
- b. Los provenientes de donaciones, herencias o legados a favor del Estado, con destino específico;
- c. Los que, por leyes especiales, tengan afectación específica

El decreto regula que, se debe tener un presupuesto y hace alusión a las donaciones como ingresos que se debe registrar en el rubro correspondiente.

Al realizar la pregunta No. 4 ¿Con cuántos pacientes cuenta la casa donde usted labora?, las respuestas obtenidas representaron un 73% al hacer referencia que el promedio es de 10 a 25 pacientes. Dentro de las preguntas realizadas se destacó que, las casas de atención al adulto mayor del sector público y privado tienen un promedio de 8 a 10 colaboradores, por lo que se analizó que, existe exceso de trabajo, pues por cada colaborador existe 2.5 de pacientes que requieren cuidado y cabe mencionar que, dentro de esos 8 a 10 colaboradores se encuentran incluidos los diferentes puesto y funciones desde, cocineras, limpieza, enfermeros, cuidadores y otros; por tanto, los pacientes no tienen un debido cuidado con el poco personal que los atiende. Dentro de las observaciones obtenidas, los colaboradores no se encuentran satisfechos por la carga de trabajo que esto requiere.

De acuerdo a lo que Sanabria expone:

Estos mensajes invitan a los directivos a aprender más, sobre la importancia del talento humano en sus entidades y a apoyar a las instancias de Talento Humano en el día a día de la organización y desde la estructura de planificación y desarrollo de políticas y programas. Se llama a la realización de planes estructurales y estratégicos que tengan en cuenta las necesidades de los empleados en general. (2015, p. 142).

El talento humano es el recurso más importante de la organización, para el cumplimiento de las metas, estabilidad y buen funcionamiento de las instituciones, por lo que, es importante que los gerentes o directivos tomen en cuenta las opiniones y evalúen la carga de trabajo que sus colaboradores poseen, con ello podrán obtener mejores resultados, los harán sentir más integrados a la empresa y lograrán como institución brindar un mejor servicio. De acuerdo a lo regulado en la Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo número 51, hace referencia que: "...El Estado protegerá la salud física, mental y moral de los menores de edad y de los ancianos. Les garantizará su derecho a la salud, educación y seguridad y previsión social...".

Las casas de atención al adulto mayor, en su mayoría afirman que cuenta con un médico de cabecera o llamada, con el objetivo de velar por la salud de sus pacientes y una minoría no cuenta con este servicio. Al momento de existir una emergencia, los pacientes son trasladados a los hospitales públicos, privados o al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), dependiendo la referencia que los familiares hayan indicado al momento del ingreso a la institución.

De acuerdo con el artículo citado con anterioridad, cita los derechos que posee el adulto mayor, por lo que, si ellos están internados en una institución, esta pasa a ser su hogar, en la que se le debe brindar amor y satisfacer las necesidades que ellos requieran.

En las empresas privadas, los pacientes o sus familiares deben cancelar por los servicios prestados de acuerdo con los reglamentos internos de la misma. De acuerdo al reglamento de las casas de atención al adulto mayor, el sistema que utilizan las entidades del sector privado para hacer cobros es a través de una evaluación al paciente, donde analizan el estado del mismo, que tan independiente o atención personalizada requiere, por ello indica la mayoría de los sujetos investigados que los cobros no son los mismo para todos y que como parte de labor social, algunas veces tienen algún paciente con servicio gratuito, de acuerdo a la evaluación previa en cuanto al estado físico, económico y social del paciente. De acuerdo con Hartline expone lo siguiente:

Cuando se trata de comprar servicios, los clientes encuentran dificultades para determinar la calidad antes de la compra. En consecuencia, la fijación de precios de los servicios es fundamental porque puede ser la única señal de calidad antes de la experiencia de la compra. (2012, p. 239).

Como toda empresa la planeación estratégica sirve como una brújula para el cumplimiento de los objetivos, en cuanto al sostenimiento económico de las casas de atención al adulto mayor, la mayoría de los sujetos de investigación con conocimiento técnico o empírico implementan el marketing mix y sus ingresos son a través del cobro mensual por los servicios prestados a los pacientes y algunos recibe subsidios del Gobierno; ninguna de las casas se sostiene de forma económica por ayuda de Organizaciones No Gubernamentales (ONG) ya que en Guatemala no existen este apoyo para el adulto mayor.

La fijación de precios es una estrategia económica que determina los objetivos financieros, de marketing y de métodos que tiene una compañía. También establece los objetivos del producto o marca, así como la elasticidad de su demanda en relación al precio y los recursos disponibles para su disposición. (<https://es.slideshare.net/Nayelli0301/fijacion-de-precios-mercadotecnia>. Recuperado: 26/03/2020).

Según los datos obtenidos de los sujetos de investigación, una parte de ellos no logra solventar los pagos mensuales, es aquí donde se analiza la importancia de hacer un presupuesto y tener una buena planificación estratégica, las empresas que están con dificultades es porque no cumplen con esos detalles administrativos.

La Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, Decreto 80-96 y sus reformas 2-97 y 51-98 del Congreso de la República de Guatemala, tiene por objetivo brindar protección y tutelar a la población adulta mayor guatemalteca, tomando en cuenta temas relativos a los derechos y a las obligaciones de las distintas instituciones que se encargan de atender a este sector de la población, así como también a su régimen social y, vinculado a este, el acceso a la salud, vivienda, medio ambiente, trabajo, seguridad social y educación, también lo relativo a la protección de la familia, para lo que se ha constituido el Comité Nacional de Protección a la Vejez (CONAPROV). ([http://www.sosep.gob.gt/?page\\_id=735](http://www.sosep.gob.gt/?page_id=735). Recuperado: 23.02.2020).

Los entes encargados de velar por el bienestar del adulto mayor tienen sus reglamentos y normas que las casas de atención al adulto mayor deben cumplir; en primer lugar, la importancia de tener instalaciones adecuadas en todos los sentidos, desde rampas, antideslizantes, pasamanos, entre otros, con el objetivo de evitar accidentes; otras inspecciones que hacen son la buena atención, la alimentación de acuerdo a la dieta de los que tienen problemas de salud, los que tienen problemas de trastornos mentales, seguridad y salud ocupacional para los colaboradores, personal adecuado, documentación completa, entre otros.

Se conforma Comisión de Supervisión a Centros de Atención de Personas Mayores, con el propósito de verificar el buen funcionamiento de los mismos. La comisión está integrada por el Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud, Unidad de Registro y Autorización de los Centros de Atención a Personas de la Tercera Edad (DRACES) de la Dirección General de Regulación Vigilancia y Control de la Salud del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), Procuraduría General de la Nación (PGN), Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MINTRAB) y SOSEP, con el acompañamiento de la Defensoría de las Personas Mayores de la Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH).

En el 2002 se creó el Consejo Asesor del Comité Nacional de Protección a la Vejez el cual se integra por los Ministerios de Educación, Cultura y Deporte, Agricultura, Gobernación, Colegio de Médicos y Cirujanos, Asociación Gerontológico, Asociación de Jubilados y medios de comunicación, este consejo tiene como principal objetivo el diseño de una Política Nacional de Atención al Adulto Mayor con enfoque multisectorial que define prioridades y permite sentar las bases de una mejor atención al adulto mayor. ([http://www.sosep.gob.gt/?page\\_id=735](http://www.sosep.gob.gt/?page_id=735). Recuperado: 23.02.2020).

### 3.2 Hallazgos y análisis general

La mayoría de las casas de atención al adulto mayor son del sector privado y la casa Mis Años Dorados de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República (SOSEP) y los centros de atención a discapacitados y la vejez que tiene el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), pertenecen al sector público, entre ellos:

- Camip 3 Zunil: 13 av. 1-54 Colonia Monte Real zona 4 de Mixco, Guatemala

- Camip Pamplona: 14 Ave. 4ª Calle zona 12, Colinas de Pamplona
- Camip Barranquilla: Calle Mariscal Cruz 11-71 zona 5
- Camip 4 Vila Nova: 16 Ave. 0-60 zona 4 de Villa Nueva

Del total del universo, 25 casas de atención al adulto que representan un 55%, tuvieron disponibilidad de apoyar y se sintieron parte de la investigación tanto de manera personal, telefónica y por correo electrónico; el 45% restante, no aceptaron participar en este proyecto, haciendo referencia que son instituciones privadas y que por políticas internas no pueden brindar información.

Se analizó que, en Guatemala la población de vejez es grande y que existe la Ley de El Comité Nacional de Protección a la Vejez (CONAPROV), para velar por el bienestar del adulto mayor. Las casas de atención deben cumplir con los lineamientos y reglamentos que estos estipulen, por lo cual es necesario que como empresas que prestan servicios a un sector delicado de la población y que a menudo reciben inspecciones por entes encargados, deben implementar o crear su planeación estratégica en todos los ámbitos, así estarán preparados y no tendrán multas o llamadas de atención por incumplimiento a la legislación. Se analizó que las casas de atención que sí poseen una planeación estratégica gozan de mayores ventajas desde la perspectiva interna como externa.

Dentro de las ventajas de obtener una buena planeación estratégica se encuentran:

- La posibilidad de no carecer de recursos económicos, pues todo estaría planificado
- Estarían cumpliendo con los requerimientos estipulados por la legislación
- Satisfacción de los pacientes y colaboradores
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo y buen liderazgo
- Cumplimiento de metas
- Buen servicio e instalaciones adecuadas
- Atención medica las 24 horas

- Mejora en ingresos y utilidades de las instituciones

Dentro de las desventajas se encuentran:

- Los precios por cobros mensuales en un mercado no aceptable
- Competencia
- Poco apoyo en enseñanza e instrucción de los entes encargados de supervisión
- Demanda poblacional
- Carencia
- Pocos recursos
- Instalaciones no adecuadas
- Escaso personal para la atención

### 3.3 Conclusiones

1. Una planeación estratégica se debe implementar desde el inicio de labores, pues en ella indica los lineamientos a seguir para el cumplimiento de las metas y objetivos; cuando una empresa inicia a ejercer y en el transcurso del tiempo no salen las cosas como se esperaban, deben hacer una pausa, hacer un análisis y en ese momento implementar el plan estratégico que les ayude a retomar el rumbo.
2. Se analizó la forma de funcionar de las casas del adulto mayor en el departamento de Guatemala, haciendo referencia que existen casas de atención en el sector privado y del sector público, de las cuales, según el estudio realizado, no todas tienen una planeación estratégica; razón por la que algunas casas no tienen los fondos suficientes para el mantenimiento y buen funcionamiento en estas instituciones.

3. Se definieron los procesos de la planeación estratégica, haciendo referencia que, los administradores de las casas de atención al adulto mayor en Guatemala deben revisar y analizar las leyes que velan y amparan al adulto mayor, así al momento de crear todo el proceso de planeación, puedan establecer con mayor certeza los cobros a realizar por el servicio, así como realizar un plan de mejora en la calidad de asistencia y estadía de los pacientes.
4. Se describieron las acciones que se llevan a cabo en cada una de las áreas estratégicas de las casas de atención al adulto mayor y que son fundamentales de implementar, entre ellas se encuentran: el área de dirección que incluye todo el proceso de planeación, integración, organización y control; el área financiera, que es importante para la elaboración de un presupuesto de ingresos y egresos para el buen logro de los objetivos; el área de mercadotecnia, encargada de analizar y satisfacer las necesidades de los pacientes; el área de recursos humanos, su fin contar con el personal adecuado para la buena asistencia del adulto mayor.
5. Se enunciaron las ventajas y desventajas al ejecutar los procesos de planeación estratégica y financiera, en las casas de atención al adulto mayor en la ciudad de Guatemala.

## Referencias

Asamblea Nacional Constituyente *Constitución Política de la República de Guatemala* según decreto 2-86.

Artículos del adulto mayor (2020, 26 de marzo). *La situación del adulto mayor en Guatemala. Recuperado de:* <http://msicg.org/es/documentos/articulos/item/307-la-situacion-del-adulto-mayor-en-guatemala>

Empresas privadas y públicas. (2020, 26 de marzo). *¿Cuántas empresas hay en Guatemala?* Recuperado de: <https://www.soy502.com/articulo/cuantas-empresas-hay-guatemala-31313>

Fijación de precios (2020, 26 de marzo). *Fijación de precios de mercadotecnia.* Recuperado de: <https://es.slideshare.net/Nayelli0301/fijacion-de-precios-mercadotecnia>

Gobierno de Guatemala. (2019, 01 de diciembre). *Comité nacional de protección a la vejez.* Recuperado de: [http://www.osep.gob.gt/?page\\_id=735](http://www.osep.gob.gt/?page_id=735)

Hogares Geriátricos (2019, 01 de diciembre). *Hogares Geriátricos en Departamento Guatemala, Guatemala.* Recuperado de: <https://www.paginasamarillas.com.gt/departamento-guatemala/servicios/hogares-geriatricos>

IGSS (2020, 10 de enero). *Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.* Recuperado de: <https://www.igssgt.org/>

INE (2019, 25 de noviembre). *Instituto Nacional de Estadística Guatemala.* Recuperado de: <https://www.ine.gob.gt/ine/>

*La Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad*, Decreto 80-96 y sus reformas 2-97 y 51-98 del Congreso de la República de Guatemala

***Ley del Presupuesto*** (Decreto número 101-97 El Título I, pág. 9).

O.C Ferrell, & Michael D. Hartline (2012). ***Estrategia de Marketing***. (5ta Ed.). México: por Cengage Learning Editores, S.A de C.V

Pedro Pablo Sanabria Pulido (2015). ***Gestión estratégica del Talento Humano en el sector público***. Bogotá: Ediciones Unidades

Thompson /Peteraf/Gamble/ Strickland. ***Administración estratégica, teoría y casos***. (18° ed.). México: por Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.

## **Anexos**

## Anexo No. 1

### Cuestionario

#### Modelo de encuesta



Encuesta para la entrega de informe final

Artículo Científico (trabajo de graduación) **Planeación estratégica, para obtener recursos económicos para mejorar la atención, en casas del adulto mayor, en la ciudad de Guatemala.**

#### Datos generales.

Mediante el presente instrumento queremos obtener datos de carácter académico, agradecemos su atención y colaboración en el llenado de las siguientes interrogantes.

#### Instrucciones.

Marque las casillas con una “X” dando respuesta a las interrogantes.

1. Edad \_\_\_\_\_
2. Identifique su género  
1. Masculino  2. Femenino
3. ¿A qué tipo de empresa pertenece?  
1. Privado  2. Público
4. ¿Con cuántos pacientes cuenta la casa donde usted labora?  
1. 10-15  2. 15-20  3. 20-25  4. 25-35
5. ¿Cómo evalúa la asistencia al adulto mayor en la empresa en la que usted labora?  
1. Buena  2. Regular  3. Mala
6. ¿Qué tipos de actividades realizan, con las personas adulto mayor, para mejorar su calidad de vida y estadía en la empresa donde usted labora?  
1. Actividades espirituales  2. Actividades sociales  3. Paseos   
4. Fisioterapias  5. Terapia ocupacional   
6. Cultura y deportes  7. Terapias psicológicas

7. ¿Las instalaciones están debidamente preparadas, para la atención del adulto mayor, cumpliendo con los reglamentos establecidos por los entes encargados, de velar por el bienestar de las personas de la tercera edad?
1. Mucho  2. Bastante  3. Poco  4. Nada
8. La empresa en la que usted labora cuenta con:
1. Misión  2. Visión  3. Valores  4. Ninguna
9. ¿La empresa en la que usted labora cuenta con un presupuesto?
1. Siempre  2. Algunas veces  3. Nunca
10. ¿Con cuántos colaboradores cuenta la empresa, en la que labora?
1. 5-8  2. 8-10  3. 10-12  4. 10-15
11. ¿Como empresa de atención al adulto mayor cuenta con un médico de cabecera?
1. Ciertamente si  2. Ciertamente no
12. Los pacientes que están internados, todos pagan lo mismo por los servicios prestados.
1. Siempre  2. Algunas veces  3. Nunca
13. En la empresa donde usted labora, ¿tienen pacientes a los cuales no se les cobra, por los servicios prestados?
1. Siempre  2. Algunas veces  3. Nunca
14. ¿Cómo se sostiene económicamente la empresa?
1. Cobros mensuales por servicios  2. Donaciones económicas
3. Donaciones en especie  4. Actividades para recaudar fondos
5. Ayuda de ONG  6. Subsidios del Gobierno
15. ¿Si la empresa recibe donaciones, lleva registro de sus operaciones en cuentas aparte, de lo que son los pagos por servicios prestados?
1. Ciertamente si  2. Ciertamente no
16. ¿Los ingresos que adquieren mensualmente, por el pago de los servicios prestados de la asistencia al adulto mayor, les es suficiente para solventar gastos?
1. Siempre  2. Algunas veces  3. Nunca

17. ¿Con el objetivo de mejorar la asistencia y atención al adulto mayor, realizan actividades para recaudar fondos económicos? cómo:

- |               |                          |             |                          |                             |                          |
|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 1. Bazares    | <input type="checkbox"/> | 2. Cantatas | <input type="checkbox"/> | 3. Proyectos (manualidades) | <input type="checkbox"/> |
| 4. Baratillos | <input type="checkbox"/> | 5. Ninguno  | <input type="checkbox"/> | 6. Otros                    | <input type="checkbox"/> |

18. ¿Cree, que al obtener recursos económicos de donaciones de: Centros educativos, iglesias y ONG, la empresa solventaría sus egresos y mejoraría a un 100% la atención al adulto mayor?

- |                   |                          |                   |                          |
|-------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| 1. Ciertamente si | <input type="checkbox"/> | 2. Ciertamente no | <input type="checkbox"/> |
|-------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|

19. ¿Ha tenido algún inconveniente con el Comité Nacional de Protección a la Vejez CONAPROV, en las inspecciones de rutina, que hacen los entes encargados?

- |                   |                          |                   |                          |
|-------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| 1. Ciertamente si | <input type="checkbox"/> | 2. Ciertamente no | <input type="checkbox"/> |
|-------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|

20. Si ha tenido inconveniente en las inspecciones, que hacen los entes encargados identifique ¿cuáles fueron?

- |                                  |                          |            |                          |                             |                          |
|----------------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 1. Instalaciones                 | <input type="checkbox"/> | 2. Higiene | <input type="checkbox"/> | 3. Atención al adulto mayor | <input type="checkbox"/> |
| 4. Personal inadecuado           |                          |            | <input type="checkbox"/> | 5. Documentación en orden   | <input type="checkbox"/> |
| 6. Seguridad y Salud Ocupacional |                          |            | <input type="checkbox"/> | 7. Otros                    | <input type="checkbox"/> |

## Anexo No. 2



**Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**

Unidad de Información Pública

UIP 950/2019

**UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**, Guatemala, veintisiete de diciembre de dos mil diecinueve.

### ANTECEDENTES:

En base al requerimiento escrito recibido el día once de diciembre de dos mil diecinueve, la señora **LEYDI YACENI MENENDEZ CORTEZ**, realizó ante la Unidad de Acceso a la Información Pública del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, la solicitud de información que se describe a continuación:

1. **¿Cuántas casas de atención o asilos del adulto mayor, del sector privado y público existen en el Departamento de Guatemala?**
2. **Proporcionar su ubicación para fines de muestras (encuestas).**
3. **Instituciones encargadas de supervisar a estas casas de atención al adulto mayor.**
4. **Requisitos que deben cumplir las casas de atención al adulto mayor.**
5. **¿son los mismos lineamientos y supervisiones, para el sector privado y público?**
6. **Existe ONG, que aporten económicamente, a las casas que prestan estos servicios.**

Se admitió y analizó del requerimiento de información, estableciendo requerir a la unidad de enlace correspondiente, procediéndose de la manera siguiente:

### CONSIDERANDO:

Que el Artículo 15, de la Ley de Acceso a la Información Pública, señala el Uso y difusión de la información. Los interesados tendrán responsabilidad, penal y civil por el uso, manejo o difusión de la información pública a la que tengan acceso, de conformidad con esta ley y demás leyes aplicables.

**CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 19 de la Ley de Acceso a la Información Pública establece: "Unidades de Información Pública. El titular de cada sujeto obligado debe designar al servidor, público, empleado u órgano interno que fungirá como Unidad de Información, debiendo tener un enlace en todas las oficinas o dependencias que el sujeto obligado tenga ubicadas a nivel nacional".

**CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 42 de Ley de Acceso a la Información Pública, la Unidad de Información deberá emitir resolución en los sentidos siguientes: "1. Entregando la información solicitada;...". En el presente caso, la información pública solicitada, fue proporcionada, por la unidad de enlace, siendo procedente la entrega y así deberá resolverse.

**CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 45 de la ley de Acceso a la Información, estipula: "Certeza de entrega de información. A toda solicitud de información pública deberá recaer una resolución por escrito... La información **se proporcionará en el estado en que se encuentre en posesión de los sujetos obligados. La obligación no comprenderá el procesamiento de la misma, ni el presentarla conforme al interés del solicitante.**" (El resaltado es propio).



## Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Unidad de Información Pública

UIP 950/2019

### POR TANTO:

De conformidad con los artículos 1, 3, 6, 8, 15, 16, 19, 20, 38, 41, 42 numeral 1, y 45 de la Ley de Acceso a la Información Pública; 100 de la Constitución Política de la República de Guatemala y los Acuerdos 15/2010 y 34/2010, ambos de la Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social; al resolver,

### DECLARA:

---

Se hace entrega de la información existente y disponible, requerida por la señora **LEYDI YACENI MENENDEZ CORTEZ**.

---

Se hace de su conocimiento que referente al numeral 1 y 2 antes descrito, existen cuatro centros de atención para pensionados por los Riesgos de Invalidez, Vejez y Supervivencia, en el departamento de Guatemala los cuales son:

- Camp 3 Zunil: 13 ave. 1-54 Colonia Monte Real zona 4 de Mixco, Guatemala.
- Camp Pamplona: 14 Av. 4ª. Calle Zona 12, Colinas de Pamplona.
- Camp 2 Barranquilla: Calle Mariscal Cruz 11-71, Zona 5.
- Camp 4 Vila Nova: 16 avenida 0-60 zona 4 de Villa Nueva.

Referente al numeral 3 antes descrito, se informa que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es una Institución descentralizada y autónoma, por lo mismo es competencia de la Subgerencias de Prestaciones en Salud del Instituto, la encargada de supervisar los centros de Atención Médica Integral Para Pensionados.

Referente al numeral 3 antes descrito, se informa que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es una Institución descentralizada y autónoma, por lo mismo es competencia de la Subgerencias de Prestaciones en Salud del Instituto, la encargada de supervisar los centros de Atención Médica Integral Para Pensionados.

Referente al numeral 4 antes descrito, no es posible enviar la información, derivado que el requerimiento no es preciso y claro.

Referente al numeral 5 antes descrito, se informa que son los mismos lineamientos y supervisiones para el sector privado y público, siempre que cumplan con el requisito de ser pensionados del Instituto o Jubilados.

Referente al numeral 6 antes descrito, se informa que el Instituto es una Institución Autónoma con recursos propios.

**NOTIFÍQUESE.**



**Ricardo Adolfo Villatoro López**  
Coordinador General en funciones  
Unidad de Acceso a la Información Pública

**COORDINACIÓN GENERAL**  
**UNIDAD DE INFORMACIÓN**  
**PÚBLICA**  
**IGSS**

C.c.: Solicitante.

## Anexo No. 3



REF.: E. V. DECANATURA.0001.2020

A QUIEN INTERESE:

Por este medio hago constar que la estudiante Leydi Yaceni Menéndez Cortez, quien se identifica con número de DPI 2052485271613, es estudiante activa en la licenciatura en Administración de Empresas modalidad Presencial en campus zona 16, quien dentro de la universidad se identifica con ID 000015084, se le remite la carta en hoja membretada a la estudiante ya que no cuenta con carné, pero se encuentra en proceso.

Para los usos que a la interesada estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los quince días del mes de enero del año dos mil veinte.

Sin otro particular y para los usos que al interesada convenga, me suscribo.

Atentamente,

  
Lto. Hugo Perla  
Coordinador  
Administración de Empresas  
M.A. Hugo Armando Pérez Méndez  
Coordinador Ciencias Económicas  
Facultad de Ciencias Económicas

\* Valido para trámites administrativos y no académicos.