



Universidad  
Politécnica  
de Cartagena



FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA  
E M P R E S A

# Plan de comunicación para Residencial Plácido S.L.

---

**Rocío Fernández Rosique**

Trabajo fin de carrera en Administración y  
Dirección de Empresas, curso 2016/2017.

Director: Enrique Flores López

# Índice

<b>Introducción</b> .....	4
<b>1. Análisis interno</b> .....	5
1.1. Historia de la empresa.....	5
1.2. Personal y organigrama.....	6
1.3. Instalaciones.....	9
1.4. Servicios.....	12
<b>2. Análisis externo</b> .....	15
2.1. Mercado.....	15
2.2. Competencia.....	15
2.3. Consumidor.....	19
2.4. Entorno.....	20
2.4.1. Entorno económico.....	20
2.4.2. Entorno demográfico.....	22
2.4.3. Entorno cultural.....	27
2.4.4. Entorno tecnológico.....	27
2.4.5. Entorno político-legal.....	28
2.4.6. Entorno medioambiental.....	29
<b>3. Análisis DAFO</b> .....	30
<b>4. Plan de comunicación</b> .....	32
4.1. Objetivos de comunicación.....	32
4.2. Estrategia de comunicación.....	32
4.2.1. Público objetivo.....	32
4.2.2. Mensaje y eslogan.....	33
4.3. Actividades de comunicación.....	33
4.3.1. Publicidad.....	33
4.3.1.1. Anuncio de televisión.....	33
4.3.1.2. Anuncio de radio.....	36
4.3.1.3. Página web.....	37
4.3.1.4. Vallas publicitarias.....	42
4.3.1.5. Marquesinas.....	43
4.3.1.6. Publicidad en prensa.....	44
4.3.1.7. Publicidad aérea.....	45

4.3.1.8. Folletos .....	46
4.3.1.9. Publicidad en transporte .....	47
4.3.2. Relaciones públicas.....	48
4.3.2.1. Redes sociales.....	48
4.3.2.2. Patrocinio .....	49
4.3.2.3. Publicity.....	49
4.3.3. Promoción de ventas.....	50
4.3.3.1. Merchandising.....	50
4.3.3.2. Descuentos .....	51
<b>5. Presupuesto y cronograma .....</b>	<b>52</b>
<b>6. Conclusiones .....</b>	<b>54</b>
<b>7. Bibliografía.....</b>	<b>56</b>

# Introducción

En este trabajo fin de grado (TFG), vamos a realizar un plan de comunicación para un geriátrico ficticio, que podemos definirlo como un sitio donde hay médicos, enfermeros y personal especializado que se encargan de los cuidados necesarios de las personas ancianas que residen allí, llamado **Residencial Plácido S.L.**

Hemos escogido un centro geriátrico porque hemos realizado prácticas curriculares en una residencia, y queremos intentar mejorar a través de las ideas expuestas en este trabajo la calidad de vida de las personas mayores que quieren o se ven obligadas a vivir en un centro.

Nuestro principal objetivo es realizar las actividades necesarias para poder llevar a cabo un plan de comunicación exitoso para la empresa.

Para conseguir este objetivo hemos comenzado realizando un análisis interno de la situación de la empresa –capítulo 1-, seguido de un análisis externo para ver que oportunidades nos ofrece el medio en el que queremos actuar –capítulo 2-. Posteriormente, teniendo el análisis interno y externo, hemos realizado un análisis DAFO para exponer las fortalezas, debilidades, y oportunidades y amenazas –capítulo 3-. A continuación, teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, hemos marcado los objetivos y estrategias de comunicación a seguir, las actividades que vamos a realizar –capítulo 4-, y un presupuesto y cronograma –capítulo 5-.

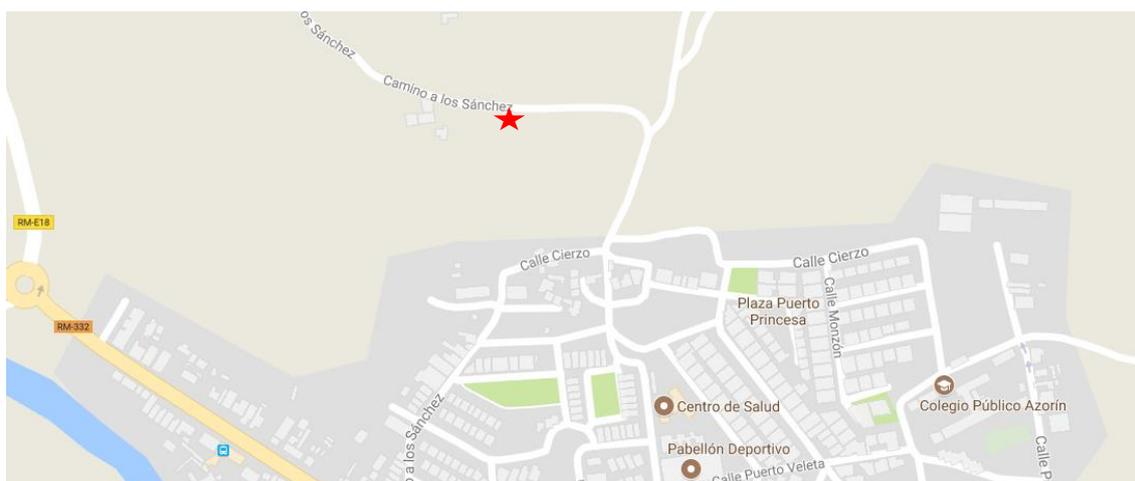
# 1. Análisis interno

## 1.1. Historia de la empresa

La empresa Residencial Plácido S.L. se encuentra en la carretera Camino de los Sánchez situada en los Molinos Marfagones, Cartagena. Fue constituida por 4 socios igualitarios en el año 2013 con un capital de 200.000€ motivados por las ganas de hacer más fácil y amena la estancia de las personas mayores que tienen pensado o están en residencias para mayores.

Dada la localización del residencial, este goza de una gran tranquilidad para los residentes, además de encontrarse cercano un centro médico y distintos servicios básicos como supermercados o paradas de autobuses.

**FIGURA 1. Mapa.**



Fuente: Google Maps.

Este año, hemos decidido invertir los resultados del ejercicio en ampliar su oferta de plazas con la construcción de bungalows o apartamentos que posteriormente se ofertarán a personas autónomas previamente encuestadas y hayan pasado un examen médico que certifique su plena autonomía. Estas plazas serán tanto de carácter público como privado.

Esta idea ha sido resultado de examinar las estadísticas llevadas a cabo en los últimos años sobre qué prefieren las personas mayores: vivir con la familia, vivir solos, o vivir en una comunidad de bienes rodeado de personas de su edad, donde la mayor parte de personas mayores hoy en día prefiere vivir en una comunidad para mantener su intimidad e independencia, es por esto que queremos que vean nuestra residencia como una manera de vivir cómodamente pero manteniendo su intimidad e independencia.

Nuestra residencia no es tradicional, no pretende organizar por completo las vidas de los residentes que han escogido vivir en nuestro complejo, sino que pretende conservar la intimidad e independencia de los residentes.

## 1.2. Personal y organigrama

Como hemos ampliado el número de plazas para residentes, debemos ampliar el número de trabajadores que teníamos hasta ahora, y mejorar sus conocimientos y organización para aumentar así la imagen de nuestra residencia.

El perfil de los trabajadores que buscamos es gente joven, con algo de experiencia en el sector, y que les apasione su oficio.

Los puestos que ahora mismo existen en la residencia son:

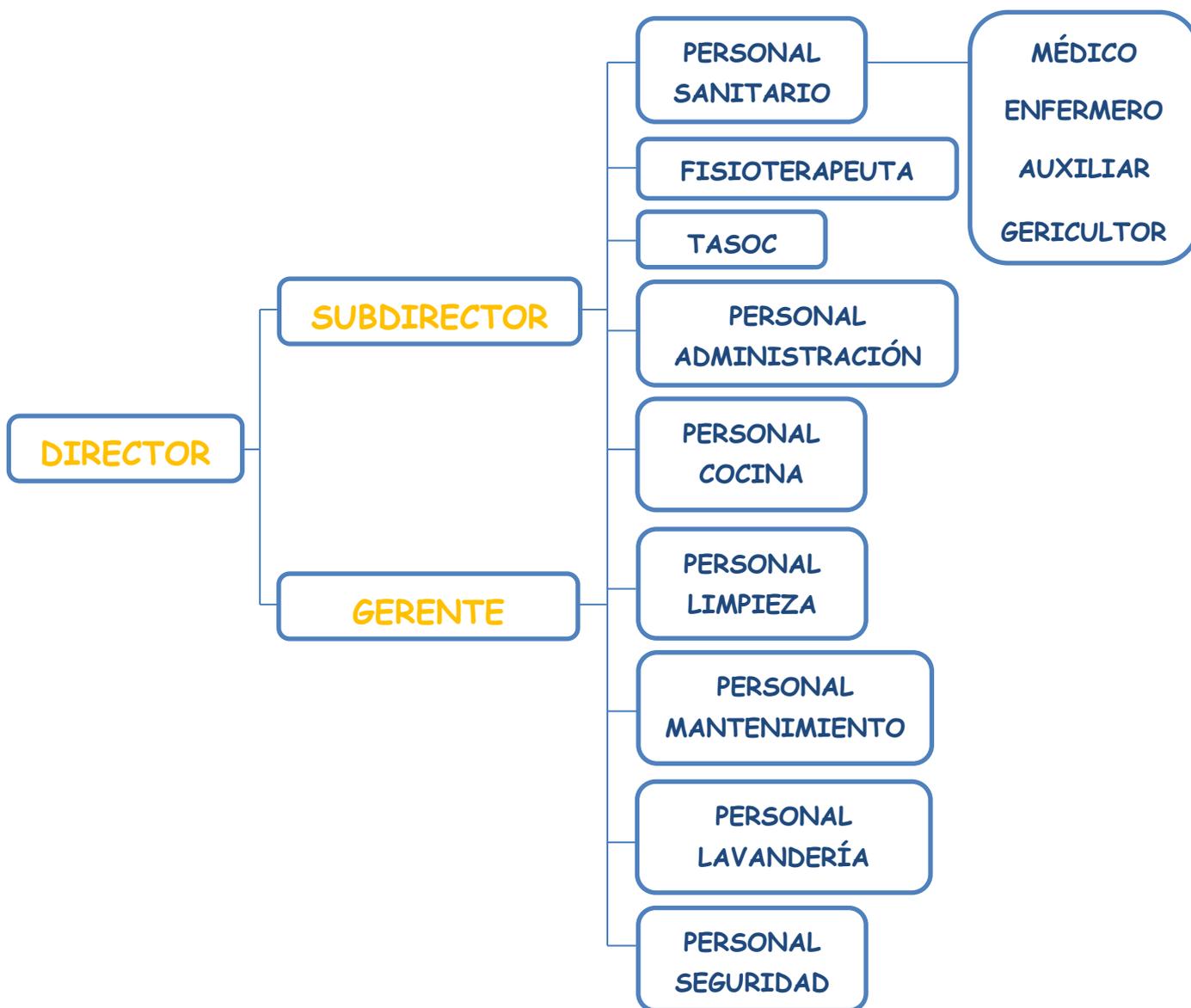
- ⇒ **Enfermeros:** Persona que asiste o atiende a enfermos, heridos o lesionados bajo las prescripciones de un médico, o actúa como ayudante del médico.
- ⇒ **Fisioterapeuta:** Persona que ayuda a facilitar el desarrollo, mantención y recuperación de la máxima funcionalidad y movilidad del individuo o grupo de personas a través de ciertos ejercicios.
- ⇒ **Auxiliares:** Profesional sanitario encargado de proporcionar cuidados auxiliares al paciente y actuar sobre las condiciones sanitarias de su entorno bajo la supervisión del enfermero o médico.

- ⇒ **Gerocultores:** Profesionales que desempeñan la tarea de cuidar a personas mayores en residencias, centros de día o en sus domicilios.
- ⇒ **TASOC:** Persona encargada de organizar, planificar y gestionar actividades de tiempo libre y socioeducativas.
- ⇒ **Personal administrativo:** Personal encargado de las tareas propias de oficina (correspondencia, redacción de cartas, facturas,...).
- ⇒ **Personal de dirección:** Personas encargadas de dirigir la empresa.
- ⇒ **Gerente:** Persona que se encarga de dirigir y gestionar una sociedad.
- ⇒ **Personal de mantenimiento:** Personas encargadas de los arreglos varios necesarios para el mantenimiento de un establecimiento.
- ⇒ **Personal de limpieza:** Limpieza diaria y organizada de un local.
- ⇒ **Personal de cocina:** Personas encargadas de elaborar los menús diarios y llevar a cabo su elaboración.
- ⇒ **Personal de lavandería:** Personas encargadas de la limpieza de la ropa y el menaje.
- ⇒ **Personal de seguridad:** Personas encargadas de la supervisión de la seguridad de un establecimiento.

Debemos recalcar el ambiente familiar que queremos que todo nuestro personal transmita tanto a los familiares como a los residentes que se encuentren a nuestro cuidado. Hay que entender que muchas de esas personas en ocasiones se sienten solos o abandonados, por eso es importantes comprenderles y empatizar con ellos, e intentar entre todos mejorar su experiencia con nosotros y hacerles sentir mejor.

En función de los puestos antes descritos, presentamos nuestro organigrama:

**FIGURA 2. Organigrama de la residencia.**



Fuente: Elaboración propia.

## 1.3. Instalaciones

Además de la existencia de un edificio donde residen nuestros actuales residentes y donde se encuentran la mayor parte de las instalaciones, disponemos de unos **apartamentos independientes domotizados o inteligentes** - Domótica: “conjunto de tecnologías aplicadas al control y automatización inteligente de la vivienda”- donde podrán vivir nuevos residentes autónomos, con capacidad para 1 o 2 personas, compuestos por una cocina americana, un salón-comedor, un dormitorio con cama de matrimonio, un baño y terraza, timbre de asistencia y un panel de control central portátil que controla diversos aspectos de las casas (toldos, persianas, luz, calefacción,...). Los apartamentos están completamente amueblados y equipados, aunque cada persona puede disponer detalles propios.

Las instalaciones comunes para todos los residentes son:

- **Comedor**

Todos nuestros residentes podrán disponer del servicio de comedor en las horas establecidas. En función del grado de discapacidad de nuestros residentes, deberemos distinguir entre dos tipos de comedores: A) comedor para autónomos y personas con cierta discapacidad, y B) comedor para dependientes.

- **Enfermería**

Los residentes podrán acudir a la sala de enfermería cuando los enfermeros o auxiliares lo crean necesario para atenderles. Además, los enfermeros realizarán la organización de medicamentos y turnos en esta sala, así como análisis, revisión de fichas,...

- **Sala de animación**

En este espacio, de la mano de nuestros TASOC, los residentes podrán realizar distintos talleres monitorizados (manualidades varias, talleres de memoria, juegos,...). Se dispondrá de un horario para su uso, normalmente por

la mañana disfrutarán de esta sala las personas dependientes, y por la tarde las personas autónomas o con discapacidad.

- **Sala de fisioterapia**

Con nuestra fisioterapeuta guiando las actividades, nuestros residentes podrán ejercitarse o recibir tratamiento para distintas dolencias en la sala de fisioterapia. En ella se dispondrá de máquinas varias, como cintas de andar o pedales, además de otros materiales para el correcto ejercicio de nuestros residentes.

- **Recepción y administración**

Se dispondrá a la entrada del edificio de la residencia una sala de recepción que cumplirá las veces de recepción, para recibir a los familiares y clientes, así como cumplir las actividades propias del puesto de administración.

- **Despachos**

La dirección de la residencia, el trabajador social y la jefa de contabilidad tienen despachos propios donde atender tanto a los residentes, como a sus familiares y empleados.

- **Sala de limpieza y mantenimiento**

Para los materiales usados por el personal de limpieza y mantenimiento existe una habitación común empleada para guardarlos bajo llave.

- **Sala de reuniones**

Para las reuniones de personal, tanto mensuales como extraordinarias, tenemos una sala de reuniones equipada con una gran mesa, sillas, pizarra y cafetera.

Esta sala también será usada por el personal cuando sea necesario reunirse con familiares.

- **Salas de descanso**

Hay dos salas de descanso con televisión, sillones y sofás, donde los residentes pueden hacer vida común y relajarse con sus compañeros.

También existe una sala de descanso exclusiva para el personal de la residencia donde puedan descansar y relajarse en sus respectivos descansos.

- **Salas multiusos**

Hay distribuidas tres salas multiusos en el edificio principal, dispuesto con sillas, sillones, y mesas para el libre uso y disfrute de nuestros residentes.

- **Biblioteca**

En el centro del edificio principal hay una biblioteca dispuesta de una gran variedad de libros que nuestros residentes pueden coger prestados pidiendo la llave a nuestras recepcionistas e inscribiendo el libro en la lista de préstamos que tienen las mismas.

- **Sala común**

Al entrar al edificio existe una sala común abierta que comunica con los demás pasillos donde los residentes esperan los cambios de turno de las clases dirigidas.

- **Cocina**

Nuestra residencia cuenta con una cocina industrial propia, donde se elaboran las distintas comidas de nuestros residentes atendiendo a sus necesidades particulares. La comida usada en la cocina tiene origen nacional.

- **Caseta de vigilancia**

En la puerta exterior del residencial, hay una caseta de vigilancia donde se encontrará un guardia 24h al día. Los familiares deberán identificarse en la caseta para poder entrar de visita, mientras que los residentes deberán identificarse en caso de salir del centro.

- **Zona de carga y descarga**

- **Piscina terapéutica y vestuarios**

La piscina se encuentra en el exterior pero está climatizada, y sólo se usará para las clases dirigidas de mano de nuestra fisioterapeuta.

- **Jardines**

Todo el terreno está cubierto de zonas ajardinadas, donde hemos ubicado distintas zonas con mesas, bancos y merenderos para su libre uso.

- **Petanca**

Una de las zonas exteriores está destinada a 5 pistas de petanca para que nuestros residentes jueguen alquilando (de manera gratuita) previamente la pista y el juego de bolas.

- **Huerto**

Para los amantes de la jardinería y agricultura, hemos dispuesto una zona donde nuestros residentes más horticultores puedan sembrar su propio huerto urbano.

- **Aparcamiento gratuito**

En la zona exterior del recinto disponemos de un aparcamiento gratuito para el personal y los familiares

## **1.4. Servicios**

Dado que nuestra residencia pretende ser innovadora en su campo, pero manteniendo los mejores rasgos de una residencia tradicional, los servicios que prestaremos a nuestros residentes son:

- **Servicios estándar**

Estos servicios son para todos los residentes por el hecho de pagar la cuota mensual. En esta categoría podemos integrar:

- Alojamiento: tanto las habitaciones donde residen los huéspedes dependientes o con discapacidad, y las cabañas donde residen las personas autónomas.
- Atención sanitaria (enfermeros, auxiliares y gerocultores): disponemos de un enfermero de lunes a domingo las 24h del día, además de las visitas del médico por las mañanas los lunes, miércoles y viernes de cada semana.
- Actividades socio-culturales: se dispondrá de un horario flexible para que todos nuestros residentes puedan asistir a las clases dirigidas por nuestros TASOC. El horario se repartirá teniendo en cuenta el grado de dependencia de los residentes (por las mañanas las personas dependientes, y por las tardes las personas autónomas).
- Fisioterapia: Nuestros residentes dispondrán de un horario (de mañana y tardes) para asistir a las clases de ejercicio y recuperación de la mano de nuestros fisioterapeutas, además de tratamientos específicos para las personas que les sea necesario. El horario será el establecido por los fisioterapeutas.
- Comedor: Nuestros residentes tendrán un servicio de comedor 3 veces al día: desayuno (7:30h-8:45h), comida (12:30h-14:00h), y cena (19:30h-21:00h).

Aunque no sea en el comedor, también se dispondrá de un servicio de almuerzo (10:30h-11:00h) y merienda (16:00h-17:00h) en las salas comunes con carrito.

- Atención al público: se dispondrá de un servicio de recepción de 9:00h hasta las 21:30h.
- Seguridad: se dispondrá de un servicio de seguridad 24h, tanto con cámaras de vigilancia, como con personal de seguridad.
- Mantenimiento: el personal encargado del mantenimiento estará disponible para el arreglo de cualquier tipo de instalación de lunes a viernes en horario de 9:00h a 15:00h.
- Atención social: el personal de trabajo social estará disponible para atender a las cuestiones y preguntas de los familiares, como para

encargarse de las listas de espera, de 9:00h a 15:00h de lunes a viernes.

- Administración y contabilidad: El personal de administración y contabilidad estará disponible de 9:00h a 15:00h de lunes a viernes.
- Servicio de limpieza: para la limpieza de zonas comunes, el personal estará disponible en turnos de mañana de 9:00h a 13:00h, y de tarde de 16:00h a 20:00h todos los días de la semana.
- Servicio de lavandería: estará disponible de lunes a viernes de 8:00h a 13:00h.
- Aparcamiento: habrá un aparcamiento exterior gratuito para los familiares que vengan de visita de 9:00h a 21:30h.

### ➤ **Servicios extra**

En esta categoría incluimos los servicios de los que disponemos en nuestras instalaciones, pero que no están incluidos en la cuota mensual (se integrarán por el total de servicios mensual en la cuota del mes próximo):

- Peluquería: todas las semanas, los martes, miércoles y viernes se ofrecerá un servicio de peluquería en horario de 9:00h a 14:00h, y un día de tarde de 16:00h a 18:00h.
- Podología: 4 veces al mes se dispondrá de un servicio de podología que se avisará con antelación en horario de 9:00h a 13:00h.
- Excursiones: Varias veces al mes, se propondrán distintas excursiones con acompañantes por la Región de Murcia dirigidas por nuestros TASOC y otros empleados de la residencia.

## **2. Análisis externo**

### **2.1. Mercado**

En la actualidad, las residencias son un negocio cada vez más cotizado. Distintos fondos internacionales y grandes empresas, dado el crecimiento al alza del mercado y el progresivo envejecimiento de la población, ven en las residencias españolas un negocio seguro donde conseguir rentas periódicamente –Solamente en Madrid, en 2016 se vendieron 16 residencias, quedando 519 actualmente- habiendo en España un total de 5.692 residencias geriátricas según la web [www.inforesidencias.com](http://www.inforesidencias.com). Aunque aporten una rentabilidad más baja que otros sectores como puede ser el bancario, nuestro sector tiene un índice de menor de morosidad y una perspectiva de negocio futuro (Quílez, 2017). Contando con un crecimiento del 0,7% con respecto al año 2015, los beneficios en el mercado son de aproximadamente 4.100 millones de euros, que aun siendo menor que el 10% de beneficio que ofrecen otros sectores como la banca, es un negocio más seguro y próspero (Europa Press, 2016).

### **2.2. Competencia**

En la región murciana hemos comprobado que existen un total de 41 residencias, de las cuales 17 se encuentran ubicadas en Cartagena:

- Residencia Los Almendros
- Residencial Casa de Campo de Perín
- Residencia AMMA
- Residencia Grupo Orpea
- Residencia Geriatros
- Residencia Nova Santana
- Residencia Virgen del Mar
- Residencia Edad Dorada Mensajeros de la Paz Murcia
- Residencia Lozar
- Residencia Nuestra Señora de Los Ángeles

- Residencia Los Jazmines
- Fundación Carmen Zamora
- Residencia Alberto Colao
- Hermanitas de los Pobres
- Residencia Amavir Cartagena
- Residencia El Palmeral Mar Menor
- Residencia Los Marines S.C.L.

Atendiendo al tamaño y a su valoración en Google, vamos a analizar más detalladamente a las 4 residencias más competentes en el área de Cartagena:

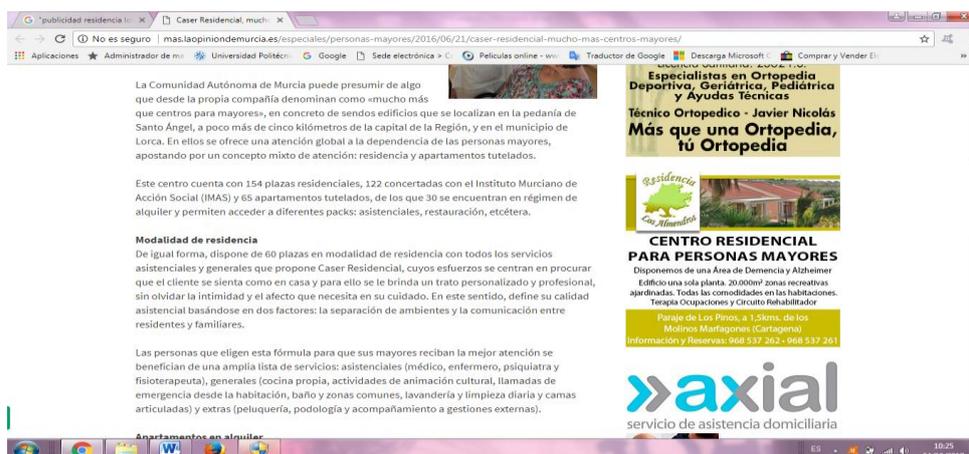
### ***RESIDENCIA LOS ALMENDROS***

Es una de las residencias mejor valoradas en Google, y nuestra competencia más directa ya que dispone de los mismos servicios e instalaciones que nuestra residencia.

Fue fundada en el año 2000, en un rincón rural donde se respira aire limpio y tranquilidad. Dispone de residencia, centro de día, y apartamentos. A pesar de haber buscado información relevante sobre la residencia, no hemos encontrado datos de interés. (<http://www.residencialosalmendros.net/>).

Este centro residencial ha hecho inversión en publicidad, mostrando su imagen corporativa en un periódico autonómico como es La Opinión de Murcia. Estas mismas imágenes del centro y logotipo son las que encontramos en su página web.

**FIGURA 3. Página web Residencia Los Almendros.**



Fuente: Residencia Los Almendros.

### **RESIDENCIAL CASA DE CAMPO DE PERÍN S.L.**

También conocida como R3, abrió sus puertas en el año 2008. Cuenta con un total de 65 plazas en total (públicas y privadas) y 20 plazas de centro de día. Su ubicación en las afueras de Canteras permite que los residentes gocen de gran tranquilidad y sus vistas a los campos exteriores sean agradables para los clientes. Aunque el centro sea relativamente pequeño, es un sitio acogedor y familiar, donde se respira un gran ambiente de profesionalidad. (<http://www.adermur.es/asociados/residencial-casa-de-campo-r3/>).

Esta residencia no ha invertido en campañas publicitarias, aunque hemos podido comprobar que a día de hoy se está creando una página web para esta residencia. Su mayor publicidad es el boca a boca de los clientes y familiares.

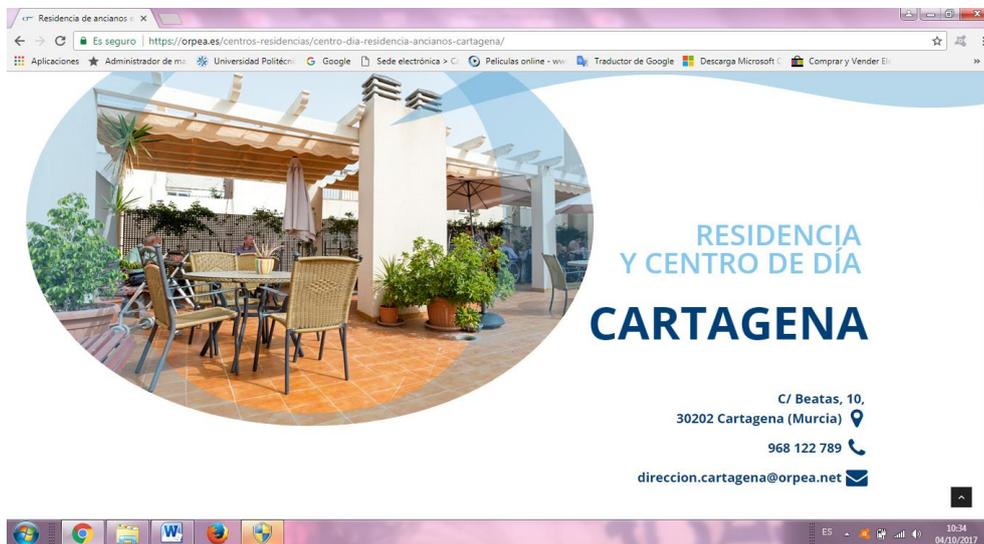
### **RESIDENCIA GRUPO ORPEA**

Grupo Orpea tiene residencias en 7 países distintos, cuenta con 43.000 trabajadores y 733 establecimientos en total, de los cuales 44 están en territorio español. Centrándonos en el centro geriátrico establecido en Cartagena, tiene un total de 120 plazas (69 concertadas) y 20 plazas de centro de día y se encuentra en el centro de Cartagena, proporcionando así vistas a la ciudad y

que a los familiares les sea más fácil el transporte. Es el grupo residencial más competente económicamente dado su tamaño empresarial y que cuenta con 28 años de experiencia. <https://orpea.es/centros-residencias/centro-dia-residencia-ancianos-cartagena/>.

Indagando por internet, no hemos podido encontrar una campaña publicitaria de este grupo, pero sí una gran página web que los publicita, y un gran posicionamiento SEO.

**FIGURA 4. Página web Residencia Grupo Orpea.**



Fuente: Residencia Grupo Orpea.

### **RESIDENCIA AMMA**

La residencia AMMA de Cartagena tiene 4 años de antigüedad. Cuenta con 135 plazas en total, 20 de ellas a disposición de la comunidad autónoma y 20 a disposición de los maristas (propietarios del edificio donde se encuentra). Su ubicación es muy céntrica, en pleno centro de Cartagena y cerca de todos los servicios, lo que la convierte en un destino muy tentador. El Grupo AMMA tiene en funcionamiento 31 residencias en distintas comunidades autónomas de país (La Opinión de Murcia, 2016).

Igual que en el centro residencial anterior, nos hemos encontrado ninguna campaña publicitaria, pero sí una página web bien posicionada.

**FIGURA 5. Página web Residencia AMMA.**



Fuente: Residencia AMMA.

## 2.3. Consumidor

El usuario de una residencia de mayores debe ser, por definición, una persona con algún tipo de incapacidad, bien sea física o psíquica, o que padezca alguna enfermedad que le haga incapaz, como puede ser el alzhéimer. Si bien es cierto, que a pesar de que las residencias tengan el fin de cuidar a personas incapacitadas en mayor o menor grado, muchas de las personas ancianas que residen en una residencia no están incapacitadas y podrían residir en sus casas con ayuda a domicilio (Dosil, 2014).

Según un artículo publicado en el periódico El Confidencial, las mujeres tienen una mayor longevidad –el 80% de la población que ha llegado a los 100 años son mujeres- (Sánchez, 2017).

Atendiendo a la definición dada anteriormente, podemos destacar que uno de cada cinco ancianos tiene problemas para realizar actividades cotidianas - 15% hombres y 25,2% mujeres-, y de ellos, ocho de cada diez tiene ayuda o asistencia. También es interesante saber que la percepción de la salud es muy

distinta según el sexo ya que el 75,1% del género masculino piensa que tiene buena salud, y sólo el 67% de las mujeres lo piensa (una diferencia del 8,1%) y este porcentaje disminuye a partir de los 85 años (Agencias, 2015), (Acevedo Alcaraz, 2015).

Por experiencia propia, las personas que acuden a residencias en busca de asilo buscan un lugar donde tengan todo el material necesario para poder hacerse cargo de sus problemas de salud, que exista un personal competente y muy atento que les ayuden en todo lo que les sea necesario ya que muchas de las tareas más sencillas les cuesta realizarlas, y que las instalaciones estén en óptimas condiciones. Además de todo lo anterior, aunque sea menos importante, también se busca la cercanía para que los familiares que lo deseen puedan realizar visitas sin tener que hacer grandes desplazamientos.

## **2.4. Entorno**

### **2.4.1. Entorno económico**

Dada la época de crisis y estancamiento en la que nos encontramos inmersos desde el año 2008, quisiéramos destacar algunos aspectos relevantes de la economía en España que afecta a nuestra actividad:

#### ***CRISIS Y PARO***

Desde el año 2008, España sigue inmersa en una crisis económica. A pesar de que muchos economistas dicen que poco a poco se está saliendo de la crisis, la población no lo percibe debido a la alta tasa de desempleo y la pérdida de poder adquisitivo.

Hoy en día, España es el país donde más pérdida de poder adquisitivo se ha registrado. Aunque se haya hablado de una recuperación, los sueldos se encuentran estancados desde hace un año (evolución del 0%) mientras que la inflación ha subido, lo que realmente genera una pérdida de poder adquisitivo en los bolsillos de la población española (G. Jorrín, 2017).

A esto debemos sumarle el alto índice de paro que sigue existiendo desde principios de la crisis. Aunque según la Encuesta de Población Activa (**EPA**) afirme que el desempleo está en su fase más baja desde que comenzó la crisis, es una mera ilusión provocada por los empleos a tiempo parcial o temporales que no suponen una gran inyección de cotizaciones a la Seguridad Social (Viaña, D., 2017.b),

Por otra parte, el conjunto de bienes y servicios producidos en España (PIB) el segundo trimestre de 2017 ha crecido un 0,9%, una décima más que el trimestre anterior. Así, España se coloca en el puesto número 13 en el ranking de PIB trimestral. Aunque esto indique que nos estamos recuperando a un buen ritmo, todavía no se han alcanzado los niveles de antes de la crisis (G. Jorrín, 2017.a).

## **PENSIONES**

En la actualidad, las pensiones han sufrido un descenso leve, algo que no pasaba desde el año 2005. Todo es debido en gran parte a que muchos de los nuevos jubilados, a raíz de la crisis, se quedaron desempleados a una edad avanzada por lo que no les fue fácil encontrar trabajo después o simplemente se jubilaron sin haber encontrado otro empleo (Gómez, M.V., 2017).

Además, se han aumentado algunas prestaciones como la de viudedad, lo que provoca un aumento en el gasto de la Seguridad Social. Estos factores junto con la alta tasa de envejecimiento de la población van a suponer que las futuras generaciones de jubilados cobren una pensión media un 7,5% más baja con respecto a las actuales, que se encuentra en un 1058,64€.

Según un estudio realizado por la Fundación de Estudios de Economía Aplicada (**FEDEA**) las personas que hoy tengan 50 años, recibirán un 5% menos de pensión, y las personas que actualmente tienen 40 años cobrarán un 10% menos. Esto será debido “a la mayor esperanza de vida, al hecho de que España presente una de las tasas de fecundidad más bajas de los países desarrollados, y al cierto retraso que el país presenta en el proceso de envejecimiento respecto a otros países desarrollados”. El Instituto Nacional de Estadística (**INE**) cita textualmente: “en las próximas cuatro décadas habrá 7,1

millones menos de personas entre 16 y 66 años de edad, y al mismo tiempo 6,8 millones más de personas mayores de 67 años” (Viaña, D., 2017.a).

Además de lo anteriormente dicho, debemos tener en cuenta que la Seguridad Social está obteniendo menores ingresos y mayores gastos (las pensiones de jubilación de marzo de 2017 han aumentado un 2,05% con respecto al año 2016) (La Opinión de Murcia, 2017.b). El periódico “EL PAÍS” publica una noticia que puede mostrar la realidad de esta situación con el titular: **“La Seguridad Social saca otros 8.700 millones del Fondo de Reserva”**. En este artículo nos comentan como la Seguridad Social tuvo que acudir al Fondo de Reserva para poder hacer frente al pago de las pensiones y pagas extras debido a la falta de fondos. Si esta tendencia sigue creciendo, la Autoridad Fiscal estima que hasta el año 2021 seguirá necesitándose financiación adicional para poder hacer frente a los gastos de la Seguridad Social (Gómez, M.V., 2016).

**FIGURA 6. Pensiones en vigor a 01 de Febrero de 2017.**

COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL SISTEMA											
	INCAPACIDAD PERMANENTE		JUBILACIÓN		VIUDEDAD		ORFANDAD		FAVOR DE FAMILIARES		TOTAL PENSIONES	
	Número	P.media	Número	P.media	Número	P.media	Número	P.media	Número	P.media	Número	P.media
MADRID	77.661	1.024,61	732.904	1.249,71	265.434	730,30	35.373	407,60	2.893	576,87	1.114.265	1.081,81
MURCIA	31.766	829,21	136.931	933,36	61.130	592,47	11.129	350,23	1.112	504,38	242.068	804,83
TOTAL	941.503	934,78	5.786.315	1.057,08	2.352.884	643,68	338.894	377,92	40.150	531,98	9.459.746	915,53

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

## 2.4.2. Entorno demográfico

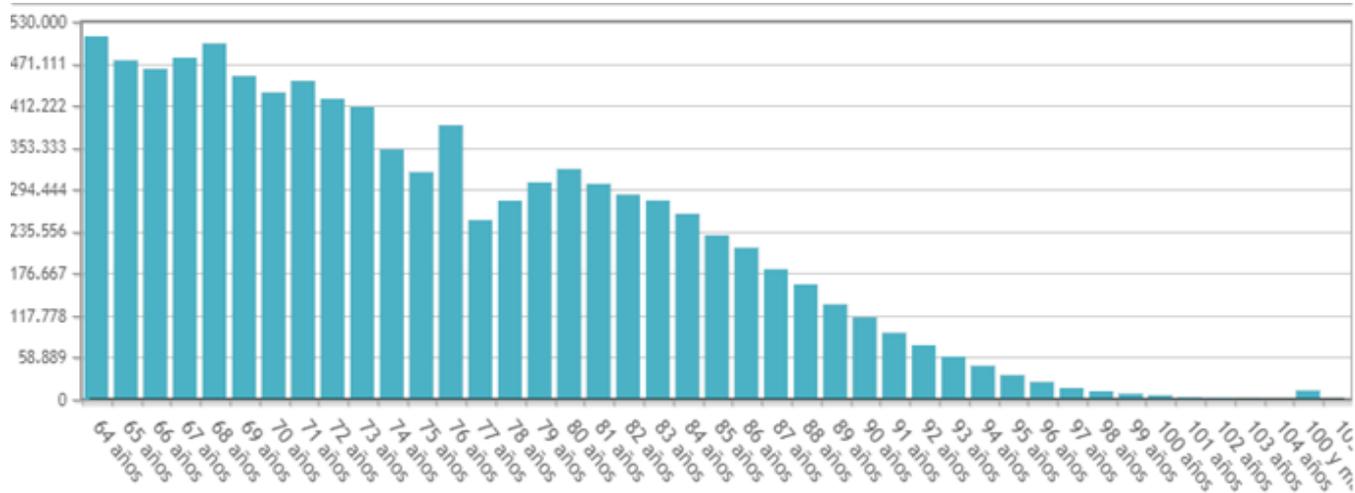
Hemos dividido este apartado en dos subcategorías:

### ➤ A nivel nacional

La población anciana total residente en territorio español (Figura 7) a principios del año 2017 consta de 9.340.346 personas, lo que representa un

18,7% del total de la población nacional, debido a la creciente esperanza de vida junto con la baja tasa de natalidad y mortalidad.

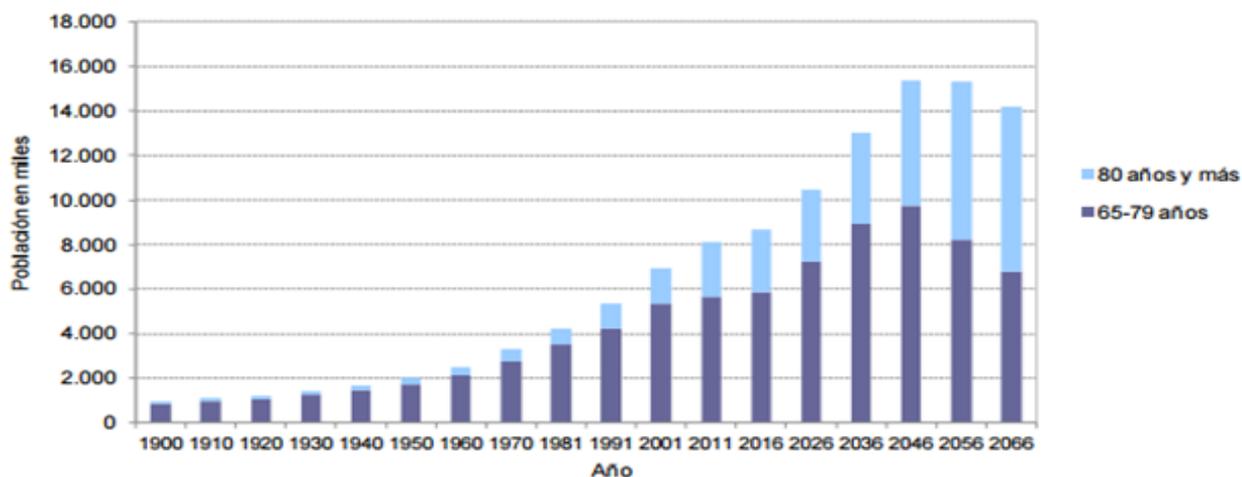
**FIGURA 7. Cifras de población de 64+ años a 01 de Enero de 2017.**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

Este progresivo ascenso de población envejecida en nuestro país se prevé que podría llegar a ser el 35% de la población total aproximadamente si sigue esta tendencia (Figura 8).

**FIGURA 8. Evolución de la población mayor, 1900-2066.**

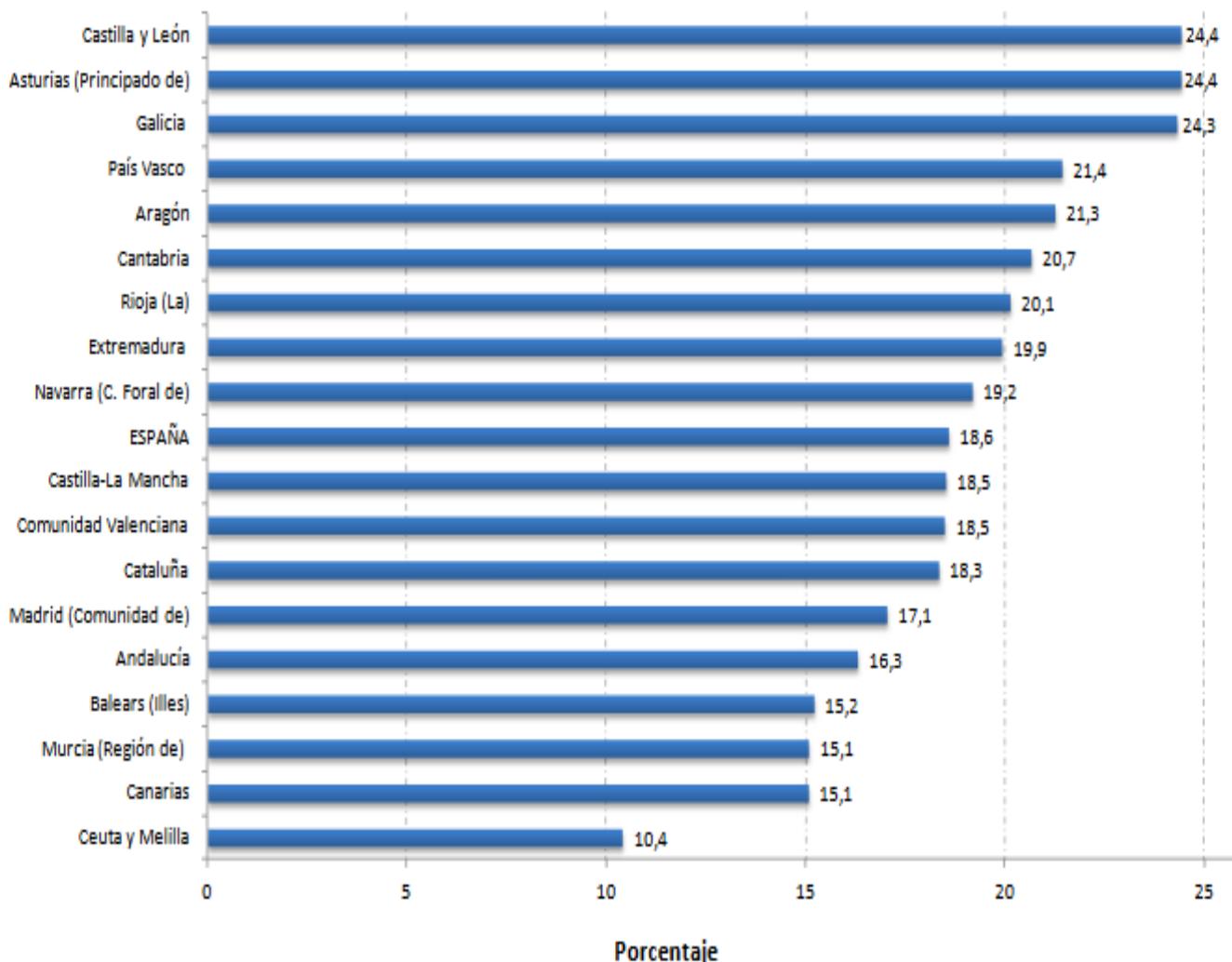


\* De 1900 a 2016 los datos son reales; de 2026 a 2066 se trata de proyecciones

Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

Realizando un estudio más profundo en los datos de envejecimiento de la población y centrándonos en algunas comunidades, observamos en el gráfico que Castilla y León, Asturias, Galicia, País Vasco y Aragón son las comunidades autónomas más envejecidas con proporciones de personas mayores que superan el 21% mientras que Canarias, Murcia y Baleares son las comunidades con proporciones más bajas (por debajo del 16%) (Figura 9). Esto puede suponer una desventaja comparándonos con las residencias establecidas en comunidades con proporciones mayores.

**FIGURA 9. Porcentaje de personas mayores por comunidad 2017.**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

Un dato interesante a tener en cuenta es que las mujeres predominarán en esperanza de vida. Aunque es cierto que existe una tasa de natalidad más elevada en el género masculino, históricamente han tenido y tienen hábitos menos saludables que los llevados por las mujeres (Ansedo, M., 2017).

Tras un estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística (INE), la mayoría de personas que viven solas en España son personas mayores de 65 años. La cifra asciende a 1.933.330 personas (41,7%) de las cuales el 70,1% son mujeres (el 40% por viudedad) y el 29,9% son hombres (la mayoría solteros) (Moraleda, A., 2017).

Otro aspecto demográfico del territorio español es la inmigración, que este año se ha incrementado un 0,16% (Figura 10). A pesar de este aumento, es un nivel menor que el de otros años, debido en gran parte a que muchos extranjeros han adquirido la nacionalidad española, sobre todo rumanos, bolivianos, marroquíes, y ecuatorianos.

**FIGURA 10. Evolución de la población residente en España (2012-2017).**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017(*)
<b>Total</b>	46.818.216	46.727.890	46.512.199	46.449.565	46.440.099	46.528.966
Españoles	41.582.186	41.655.210	41.835.140	41.995.211	42.022.582	42.104.557
Extranjeros	5.236.030	5.072.680	4.677.059	4.454.353	4.417.517	4.424.409

(\*) Datos provisionales

Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

### ➤ **Región de Murcia**

Siendo la décima comunidad en cuanto a población se refiere, la Región de Murcia tiene una población de 1.464.847 personas en datos de 2016, de las cuales 221.141 tiene 65 años o más. En Cartagena hay un total de población de 214.759, representando un 14,66% sobre el total de residentes en Murcia (INE, 2016) (Expansión, 2016).

Nuestra región se encuentra entre las comunidades con menor proporción de población envejecida (tasa menor del 16%), y es destacada por tener una gran tasa de natalidad y tener la edad media más joven, debemos tener en cuenta que en la actualidad el rango de mayor población se encuentra entre los 35 y 50 años, lo que supone en un futuro no muy lejano un grueso de personas mayores más grande que el existente en la actualidad. Además es interesante saber que la mayoría de la población es masculina, representando el 50,10%.

Centrándonos en la inmigración de la zona de Murcia, el número de extranjeros que residen aquí es de 197.737, un 1,7% menos que en el año anterior, y a ello debemos añadir a los inmigrantes que piden la nacionalidad española (Pérez Peregrín, 2017). Un artículo publicado en la Opinión de Murcia menciona la ciudad de Murcia como una de las comunidades con más inmigrantes musulmanes, con el título: “Murcia, entre los municipios con mayor número de musulmanes” (La Opinión de Murcia, 2017). Consultando los datos del CREM (Centro Regional de Estadística de Murcia), el número de personas musulmanes en Murcia es de 78.722, representando un 39,8% de la población extranjera y un 5% de la población total de la región.

Una idea interesante son los convenios que establecen algunas residencias con empresas extranjeras para publicitarse y facilitar los trámites de aquellas personas mayores que quieran venir a España. Esto les aporta un menor coste médico en su país, y a nosotros un mayor volumen de negocio.

Ya en el año 2003 en la zona de la Costa del Sol se habían localizado proyectos destinados a este colectivo cada vez más mayoritario. Muchas de las personas mayores extranjeras buscan el clima privilegiado de la zona, pero necesitan ayuda para tareas cotidianas o no se encuentran bien de salud. Es por esto que muchas empresas se han dedicado a construir residencias de lujo dirigidas a este colectivo en concreto. En Benalmádena dos grandes empresas se propusieron construir una urbanización de lujo pero con instalaciones y servicios dirigidos a mejorar su calidad de vida (Proyecto Sensara 2005, inacabado a día de hoy) (Hosteltur, 2003), (Jiménez, 2010).

### 2.4.3. Entorno cultural

La sociedad española ha sufrido grandes cambios sobre la idea preconcebida que se tenía sobre las residencias: cada vez más personas ven en las residencias una ayuda y un refugio para sus familiares.

Antiguamente, las personas ancianas una vez se quedaban solas o no podían valerse por sí mismas, se mudaban con los hijos o familiares más cercanos y se hacían cargo de ellas en sus últimos años dado que los centros geriátricos estaban mal vistos ya que era donde se “aparcaba” a las personas ancianas. Hoy en día esta mentalidad es totalmente distinta, cada vez más mujeres se encuentran en el mundo laboral al igual que los hombres y no pueden hacerse cargo de los familiares más ancianos. Es por esto que ven en las residencias una solución (Morán, C., 2010), (Sánchez-Cascado, 2016).

### 2.4.4. Entorno tecnológico

Nuestros mayores están cada vez más familiarizados con las nuevas tecnologías, un ejemplo de ello puede ser el uso de los Smartphones o las casas inteligentes.

Las casas domotizadas o inteligentes son un gran avance tecnológico, sobre todo para las personas ancianas, ya que crean un ambiente más cómodo y seguro. Las casas robotizadas están compuestas normalmente por un panel central de control, y una serie de sensores y actuadores. El panel central de control es el encargado de recibir la información de los sensores existentes en cada aparato y a raíz de la información recibida, mandar órdenes de actuación a los actuadores. Los sensores son los encargados de recoger la información de cada uno de los aparatos a los que están conectados, mientras que los actuadores son quienes, como su nombre indica, actúan sobre ellos según las órdenes indicadas en el panel central de control (Millán Tejedor, R.J.).

Aunque todavía no es una moda muy extendida, llegará un futuro en el que todos los aparatos de las casas sean inteligentes, y podamos programarlos para que cumplan ciertas órdenes o podamos darlas a distancia a través de mandos o con el propio teléfono móvil.

Los aparatos como las persianas, los toldos, la calefacción,... son algunos de los ejemplos que se están comenzando a ver ya en el mercado (Jurado, M., 2015).

Para las personas mayores esto supone una gran ventaja, sobre todo para las personas con ciertas discapacidades físicas al ofrecer, además de un ahorro económico a la larga y una eficiencia energética considerable, una facilidad a la hora de realizar muchas tareas que pueden resultarles difíciles.

### 2.4.5. Entorno político-legal

El órgano encargado de las residencias públicas es el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) (CARM, 2017).

Citado textualmente de la página del Instituto Murciano de Salud, los requisitos para el ingreso en residencias de ancianos son:

- Tener más de 60 años.
- En residencias de la Seguridad Social gestionadas por las Comunidades Autónomas se requerirá, además, ser pensionista de cualquier sistema público de pensiones o tener en el momento de la solicitud cumplidos todos los requisitos para obtener dicha plaza.
- No padecer enfermedad infecto-contagiosa ni enfermedad que requiera atención permanente en centro hospitalario.
- No padecer trastornos de conducta que puedan perturbar gravemente la convivencia en el centro (excepto en los centros geropsiquiátricos).

Podrá reconocerse así mismo el derecho de admisión, aunque no reúnan los requisitos anteriores, a:

- El cónyuge o persona con la que conviva habitualmente en forma análoga a la marital.
- Los familiares por consanguineidad hasta el primer grado, o por consanguineidad colateral hasta el segundo grado, cuando exista dependencia respecto al solicitante, y no se hayan obtenido recursos adecuados a sus necesidades.

La contribución que las personas residentes pagan al Estado por las plazas públicas según el grado de atención que necesitan es:

- 75% de los ingresos totales anuales en plaza de atención a válidos.
- 90% de los ingresos totales anuales en plaza de atención asistida o psicogeriatrica.

Además de lo descrito anteriormente, es interesante saber que cada residencia establece unas normas generales que deben ser respetadas y cumplidas por todos los residentes para el buen funcionamiento del centro y una mejor convivencia. Son facilitadas al mismo o a sus familiares en el momento del ingreso.

#### 2.4.6. Entorno medioambiental

El clima sureste español se caracteriza por sus veranos calurosos y secos con temperaturas por encima de los 25°C, y sus inviernos suaves con temperaturas por encima de los 10°C, debido en gran parte por la cercanía al mar. La escasez de lluvia es un problema muy común en esta zona, pero se intenta paliar haciendo uso de desalinizadoras o aguas residuales para realizar ciertas actividades (como el regadío) (Valor Sanz, 2010).

La comunidad autónoma de Murcia es la región que más invierte en medio ambiente (28% del Fondo Europeo de Desarrollo Regional o Feder). Aunque haya habido problemas en nuestro entorno, sobre todo con la reciente contaminación del Mar Menor, existen muchas actividades destinadas a preservar el medio ambiente como pueden ser los molinos de viento, las depuradoras de agua, las desalinizadoras, reciclaje,... (Murcia Agrodiario, 2017). Una de las residencias de Cartagena, Los Almendros, fue la primera en la región en conseguir la certificación del Sistema de Gestión de Centros Residencias.

### **3. Análisis DAFO**

Tras haber realizado el análisis interno y externo de la sociedad, podemos destacar los siguientes puntos fuertes y débiles, y oportunidades y amenazas:

#### ⇒ **Puntos fuertes**

- Experiencia del personal: Dado que la empresa no es nueva, nuestro personal tiene experiencia previa en el sector, y esto es una gran ventaja para nosotros.
- Instalaciones novedosas: En la zona de Murcia, no existe ninguna residencia que disponga de apartamentos con un panel central que controle casi todas las instalaciones del mismo. Esto es una gran ventaja con respecto a las demás residencias de la zona.
- Imagen consolidada: tras estar algunos años en funcionamiento, la empresa es conocida y reconocida por la población.

#### ⇒ **Puntos débiles**

- Gran inversión necesaria: Se necesita desembolsar una gran cantidad de capital para hacer frente a la construcción de los apartamentos, y para amueblarlos y automatizarlos. Esto supone una gran desventaja para la empresa ya que si no nos dan un préstamo, todo el capital deberá ser desembolsado por esta.
- Localización de la empresa: Al encontrarnos a las afueras de Cartagena, es posible que muchas familias les sea difícil desplazarse hasta nosotros, más aún si se encuentran en otro municipio.

#### ⇒ **Oportunidades**

- Familias más ocupadas: Hoy en día tanto hombres como mujeres trabajan fuera de casa, es por esto que no pueden hacerse cargo de las personas ancianas como se hacía antaño y buscan lugares donde puedan dejarlas que las atiendan y sean de confianza.
- Envejecimiento de la población: En la zona de Murcia, aunque la edad media sea más joven que en el resto de España, el grueso de población se concentra entre los 35 y 50 años, lo que supone que en años venideros ese gran número de personas necesitarán un lugar donde residir y que les atiendan.

- Competencia insuficiente: no hay un número suficiente de plazas para cubrir la población anciana, y la mayor parte de las plazas tienen precios desorbitados.

⇒ **Amenazas**

- Evolución de las pensiones: En los próximos años se estima una reducción de las pensiones, lo que puede ocasionar que las personas ancianas no puedan costearse una residencia o se piensen más ingresar en una.
- Economía sumergida: Muchas personas mayores prefieren quedarse en casa y pagar a otras personas para que les atiendan en casa, sin tener en cuenta lo que esto provoca en la economía.
- Crisis económica: dada la pérdida de poder adquisitivo y el aumento de los precios, muchas familias no pueden permitirse llevar a sus ancianos a centros especializados donde los cuiden.

**FIGURA 11. Análisis DAFO.**

<b>Puntos Fuertes</b>	<b>Puntos débiles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia del personal</li> <li>- Instalaciones novedosas</li> <li>- Imagen consolidada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gran inversión necesaria</li> <li>- Localización</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envejecimiento de la población</li> <li>- Necesidad de la población</li> <li>- Competencia insuficiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensiones</li> <li>- Economía sumergida</li> <li>- Crisis económica</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

## **4. Plan de comunicación**

### **4.1. Objetivos de comunicación**

Los objetivos que hemos marcado para nuestra campaña, en un período de 12 meses, son los siguientes:

1. El 75% del público objetivo conozca la residencia y sus principales servicios.
2. El 67% del público objetivo considere que nuestra residencia es innovadora.
3. El 60% del público objetivo considere que nuestra residencia es de confianza.

Pensamos conseguir estos objetivos a través de la realización de actividades tales como anuncios en televisión y radio, desarrollo de una página web, carteles, vallas publicitarias,...

### **4.2. Estrategia de comunicación**

#### **4.2.1. Público objetivo**

Nuestra campaña publicitaria irá dirigida a personas autónomas, tanto hombres como mujeres, mayores de 60 años y a sus familiares.

Hemos escogido este rango de edad, aunque sea antes de la edad de jubilación, para que las personas tengan tiempo de pensar en su futuro y en la oportunidad que les ofrece una residencia con estas características. También es conveniente que los familiares conozcan nuestra existencia ya que su criterio puede ser decisivo a la hora de que nuestros futuros clientes tomen la decisión.

## 4.2.2. Mensaje y eslogan

El mensaje que queremos transmitir a nuestro público objetivo es el de que van a encontrarse en un entorno adecuado a sus necesidades con todas las comodidades, con personas semejantes a ellos para poder compartir la experiencia y no sentirse solos, y que todo nuestro personal va a estar pendientes de las necesidades particulares de cada uno e intentarán hacerlos sentir en casa.

El mensaje anterior queda resumido en el siguiente eslogan:

***“Un hogar a tu medida”***

Nuestro eslogan hace referencia a lo más importante para nosotros, al hogar, al sentimiento de familiaridad y protección que queremos transmitir a las personas que se plantean vivir en nuestra residencia, y que sepan que nosotros vamos a adaptarnos en la medida de lo posible a sus necesidades y exigencias.

## 4.3. Actividades de comunicación

### 4.3.1. Publicidad

#### 4.3.1.1. Anuncio de televisión

Hoy en día es muy importante hacer hincapié en la publicidad televisiva dado que es el medio de comunicación más visto.

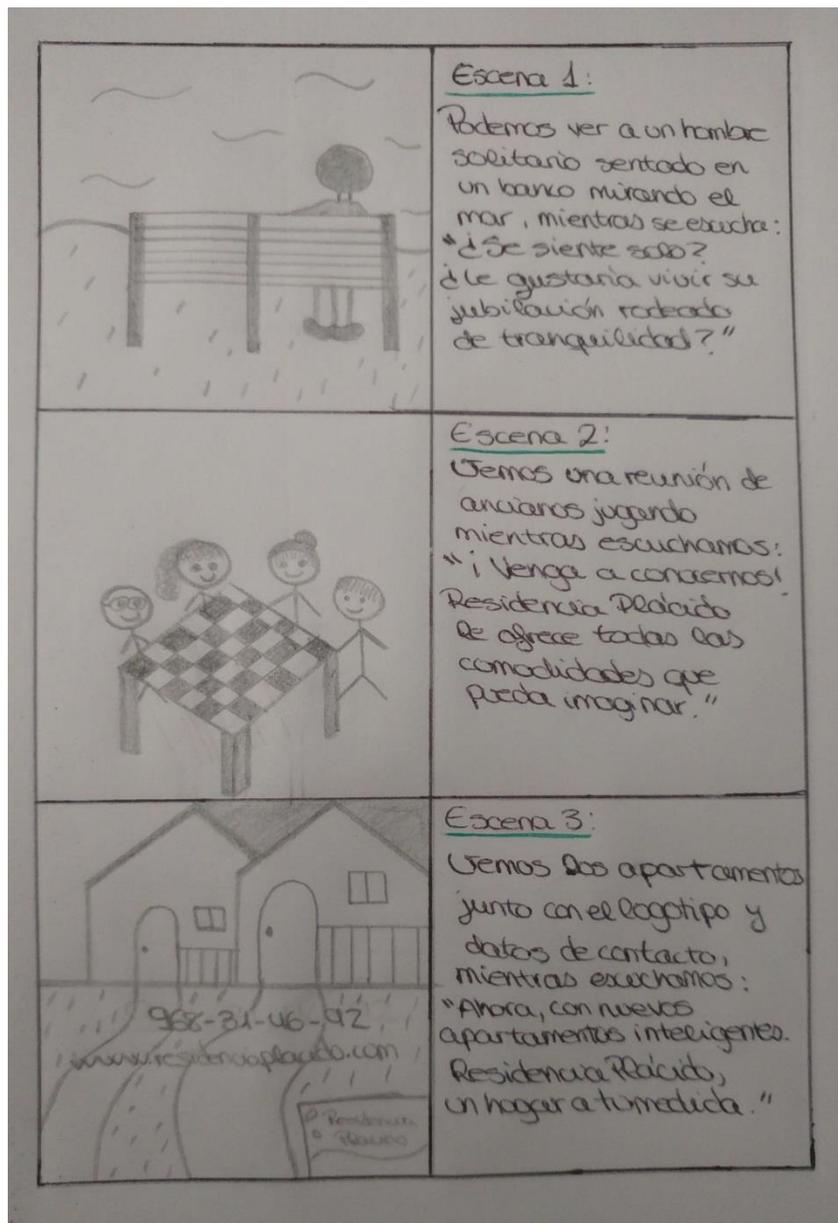
Hemos optado por lanzar un spot publicitario de 20 segundos en cadenas como Telecartagena y 7RM donde se observará una secuencia de imágenes, compuesta por un anciano solo, una reunión de ancianos jugando felices, y una imagen de los apartamentos y logotipo.

En la cadena Telecartagena, colocaremos un spot publicitario en horario de tarde ya que los estudios indican que es cuando más gente está viendo la televisión, durante los 12 meses que dura la campaña, haciendo un total de 9.800€ de presupuesto.

Del mismo modo, lanzaremos el mismo spot publicitario en el mismo período de tiempo en la cadena 7Región de Murcia, haciendo un total de 21.600€.

A continuación presentamos el storyboard y el guion que hemos planificado para nuestro anuncio:

**FIGURA 12. Storyboard.**



Fuente: Elaboración propia.

**FIGURA 13. Guion técnico**

<b>Escena</b>	<b>Característica plano</b>	<b>Indicación técnica</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Sonido</b>
Escena 1	Tarde, exterior, zona costera, banco	Plano: conjunto Angulación: trasera	6 seg	Locutor: ¿Se siente solo? ¿Le gustaría vivir su jubilación rodeado de tranquilidad?
Escena 2	Tarde, interior, sala	Plano: conjunto Angulación: frontal	6 seg	Locutor: ¡Venga a conocernos! Residencia Plácido le ofrece todas las comodidades que pueda imaginar.
Escena 3	Tarde, exterior, zona ajardinada, apartamento	Plano: general Angulación: frontal	8 seg	Ahora con nuevos apartamentos inteligentes. Residencia Plácido, un hogar a tu medida.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.3.1.2. Anuncio de radio

Hemos contratado durante todo un año un espacio en la emisora 40principales, ya que muchas personas escuchan esta emisora (ya sea en el trabajo, en coche, en tiendas,...). Tras los cálculos realizados, hemos decidido optar porque se realicen emisiones los días lunes, miércoles y viernes de cada semana durante 52 semanas en la franja horaria de 14:00h-20:00h.

El guion que hemos elaborado para la cuña de radio será el siguiente:

**FIGURA 14. Guion técnico.**

<b>Guion Técnico</b>	<b>Guion Literario</b>
<b>PP:</b> Música melódica de fondo	<b>Locutor:</b> “¿Le gustaría vivir su jubilación en un apartamento con todas las comodidades y rodeado de tranquilidad? ¡Venga a conocernos! Residencia Plácido, un hogar a tu medida. Ahora con nuevos apartamentos inteligentes. Teléfono 968314692 o <a href="http://www.residenciaplacido.com">www.residenciaplacido.com</a>

Fuente: Elaboración propia.

En total, el presupuesto para nuestra cuña de radio en el período descrito será de 5.235,61€ según las tarifas consultadas en la web [anunciosderadio.com](http://anunciosderadio.com) (Anuncios de radio, 2017).

### 4.3.1.3. Página web

Hemos creado una página web para que los potenciales clientes puedan ver y hacernos llegar sus comentarios y preguntas, además de facilitar nuestros datos de contacto.

Las partes en las que hemos dividido el diseño de nuestra página web son:

#### **Apartado “Inicio”**

En la página de inicio se muestra, además del logotipo de la empresa en la parte superior izquierda, una barra con el menú para que los usuarios pinchen el enlace donde quieren que la página les lleve, nuestro eslogan y una foto de los apartamentos.

**FIGURA 15. Apartado inicio.**



Fuente: Elaboración propia.

## Apartado “Alojamiento”

Al pulsar en la barra de inicio “Alojamiento” nos dirige a una pantalla donde describimos brevemente los alojamientos que ofrecemos en nuestra residencia, además de unas fotos donde pueden visualizar el tipo de alojamiento para que les sea más fácil elegir dónde quieren alojarse estando con nosotros.

**FIGURA 15. Apartado alojamiento.**

# ALOJAMIENTO



En *Residencia Plácido* disponemos de dos tipos de alojamientos a la medida de nuestros residentes:

- Para aquellas personas **independientes y autónomas\*** que deseen seguir manteniendo su intimidad rodeados de gente con edad e inquietudes similares, tenemos a su disposición apartamentos inteligentes en planta baja para 1 o 2 personas, totalmente amueblados y con todas las comodidades.

- Para las personas con **difficultades o discapacitadas**, contamos con amplias y cómodas habitaciones en el edificio principal con todo lo necesario para su correcto cuidado y descanso.

Las habitaciones y apartamentos serán entregados por orden de lista de espera, según las necesidades y preferencias de nuestros futuros residentes.

Fuente: Elaboración propia.

## Apartado “Servicios”

En este apartado nuestros usuarios podrán ver una lista con la serie de servicios que ofrecemos desglosados por categorías, con fotos representativas de ambas.

**FIGURA 16. Apartado servicios.**

# SERVICIOS



### Servicios estándar

Servicios incluidos en el precio mensual:

- Comedor.
- Atención sanitaria, sociocultural y social.
- Terapia ocupacional
- Seguridad.
- Mantenimiento.
- Limpieza.
- Lavandería.
- Administración.



### Servicios extra

El precio de estos servicios no se incluye en la mensualidad\*:

- Podología
- Peluquería
- Excursiones

\*Los precios de estos servicios se incluyen en su totalidad al final de mes e a cada mes.

Fuente: Elaboración propia.

## Apartado “Nosotros”

En este espacio, hablamos un poco sobre el emplazamiento y descripción de nuestra residencia.

**FIGURA 17. Apartado nosotros.**

## NOSOTROS

*Residencia Plácido* se encuentra situada en Los Molinos Marfagones (Cartagena, Murcia), un lugar rural y tranquilo, cercano a los servicios necesarios (parada de autobús, centro sanitario,...).

El terreno se encuentra vigilado y vallado, cubierto por césped y vegetación típica del mediterráneo, perfecto para pasar las tardes de primavera en los bancos y merenderos distribuidos por la finca. Además contamos en la zona exterior con un huerto urbano, piscina terapéutica, y pistas de petanca.

En el centro del recinto, se encuentra el edificio principal, donde se encuentran las habitaciones y las distintas salas de la residencia (comedor, despachos, sala de entretenimiento, sala de fisioterapia,...).



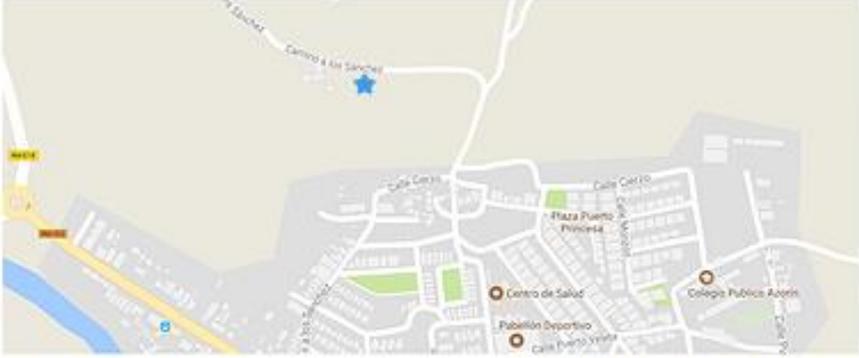
Fuente: Elaboración propia.

## Apartado “Contacto”

En este espacio, hemos dispuesto nuestros datos de contacto y mapa de ubicación, así como una sección donde los usuarios que deseen consultarnos algo, puedan escribirnos a partir de la página web.

FIGURA 18. Apartado contacto.

# CONTACTO



**Preguntas**

Para satisfacer sus preguntas e inquietudes, no duden contactar con nosotros a través de nuestro teléfono de contacto: 968-31-46-92, o a través del siguientes formulario.

Nombre

Email

Teléfono

Message

**Dirección y contacto**

Carretera Camino de los Sánchez S/N  
Los Molinos Marfagones, Murcia, 30393

Email: [info@residenciaplacido.com](mailto:info@residenciaplacido.com)

Teléfono: 968-31-46-92

Fax: 968-31-46-93

**Empleo**

Haznos llegar tu CV a través de nuestro correo electrónico:  
[info@residenciaplacido.com](mailto:info@residenciaplacido.com)

Fuente: Elaboración propia.

Aunque la página haya sido creada de manera gratuita en una plataforma web, hemos de posicionarnos en la red. Para ello vamos a contratar un pack de posicionamiento SEO por 180€/mes, lo que durante el año de campaña hace un total de 2.160€ según la consulta realizada a través de la web de Brandandclick (Brandandclick, 2017).

#### 4.3.1.4. Vallas publicitarias

Aprovechando el gran número de vallas publicitarias existentes en la región, hemos tomado la decisión de alquilar varias vallas publicitarias en distintos puntos de Murcia para abarcar un terreno más cercano a nuestra residencia, ya que la mayoría de gente pasa mucho tiempo en la carretera.

Nuestro pensamiento es alquilar un conjunto de 5 vallas publicitarias durante 6 meses. En ellos aparecerá tanto el logotipo de la empresa como los datos de contacto.

El precio a pagar por el conjunto durante los 6 meses es de 17.880€ sin IVA, por lo que durante los 6 primeros meses que queremos alquilar el circuito de vallas, sería un total de 21.634,8€ tras consultar las tarifas en la web de Oblicua (Oblicua, 2017.b).

El diseño para nuestras vallas es el siguiente:

**FIGURA 19. Valla publicitaria.**



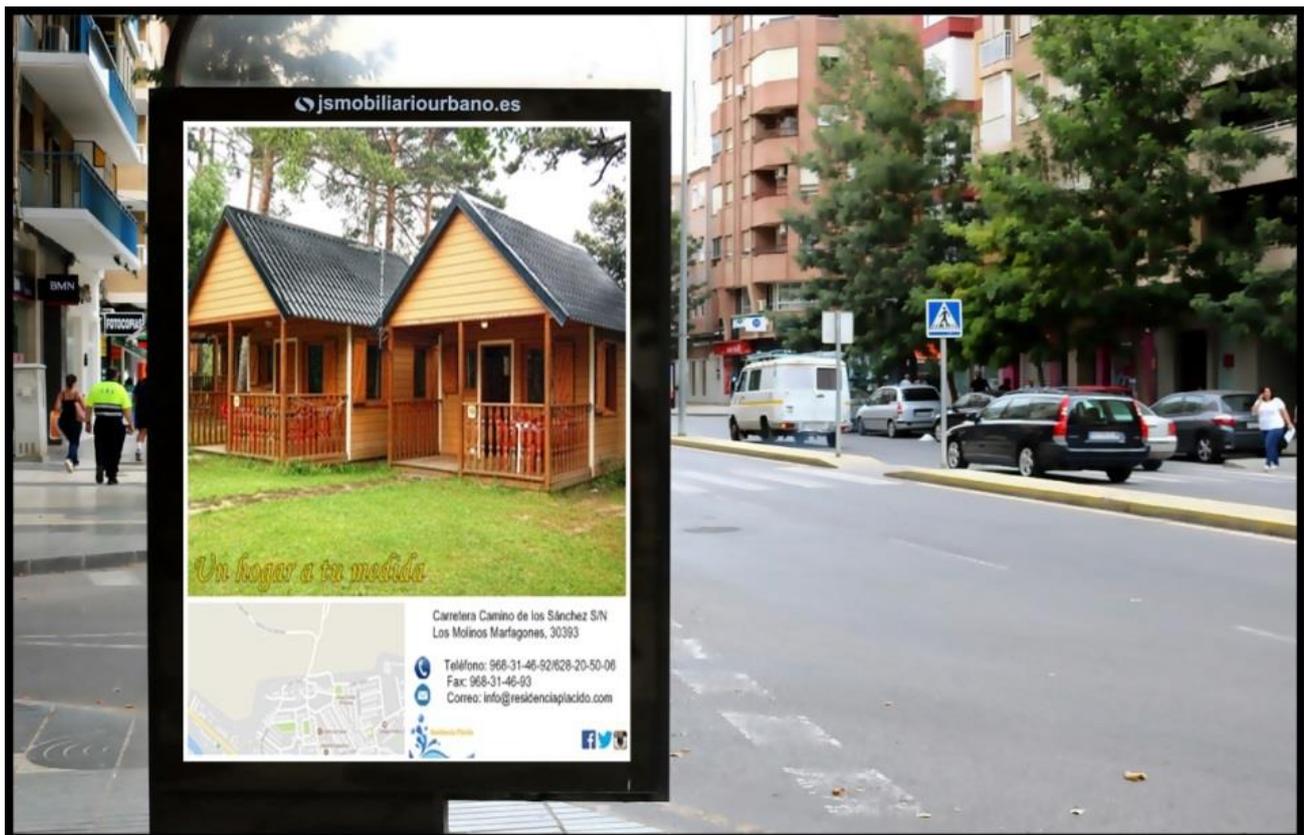
Fuente: Elaboración propia.

#### 4.3.1.5. Marquesinas

Dado que muchas personas mayores carecen de carnet de conducir, pensamos que la publicidad en espacios de transporte urbano puede ser un gran medio para darnos a conocer.

Hemos escogido un circuito por toda la región de larga duración, donde nos costará 510€/mes durante un año de mantenimiento por cada cara, y 90€ por la impresión de cada cartel. Dado el precio, hemos escogido 5 marquesinas en Cartagena, que hace un presupuesto total de 31.050€. Este presupuesto lo hemos calculado según las tarifas publicadas en la web de Oblicua (Oblicua, 2017.a).

**FIGURA 20. Marquesina.**



Fuente: Elaboración propia.

### 4.3.1.6. Publicidad en prensa

Para abarcar el máximo de medios posibles, hemos decidido colocar un anuncio en prensa, ya que a muchas personas les gusta leer el periódico en vez de ver la televisión.

Hemos elegido publicitarnos en el periódico local “La opinión de Murcia”, durante el primer mes de la campaña, los jueves y viernes de cada semana encuadrada en el faldón de una página par.

El presupuesto total para este medio será de 7.304€. El diseño escogido será:

**FIGURA 21. Publicidad en periódico La Opinión de Murcia.**

DOMINGO, 26 DE FEBRERO, 2017 | 34

INSTITUTOS SUPERIORES DE FORMACIÓN PROFESIONAL SANITARIA CLAUDIO GALENO • Especial

**Casi el 90% de sus alumnos acceden al mercado laboral**

Uno de los grandes atractivos del Grupo Docente Claudio Galeno es su amplia bolsa de trabajo, la cual ha conseguido incorporar al mercado laboral a casi el 90% de sus alumnos y exalumnos. Gran 'culpa' de esta alentadora estadística se debe a los numerosos convenios que mantiene con empresas nacionales e internacionales que, además, permite a sus estudiantes realizar la Formación en entornos reales y con instalaciones de máxima calidad. Asimismo, sus institutos cuentan con un departamento de orientación y asesoramiento laboral, donde proporcionan a sus estudiantes todas las herramientas necesarias para la consecución de un empleo. L. a.

Por otra parte, su departamento de Relaciones Internacionales ha realizado convenios con instituciones educativas y sanitarias de toda Europa (Italia, Londres, Estonia, Holanda...). Asimismo, y de forma totalmente gratuita, ponen al alcance de sus alumnos una serie de laboratorios de idiomas -inglés, francés, alemán, italiano y chino-, destinados a la consecución de certificados oficiales y a la preparación de cara a la búsqueda de empleo a nivel internacional, así como de sus Becas Galemum. Unas becas exclusivas de sus institutos destinadas a la realización de prácticas extracurriculares en hospitales y empresas del extranjero.

**Matrícula abierta en el Instituto de FP Sanitaria Claudio Galeno**

► Sus centros ofrecen una amplia oferta de títulos formativos en Grado Medio y Superior

La Formación Profesional Sanitaria en Murcia supone hacerlo del Grupo Docente Claudio Galeno, un referente en la educación reglada privada cuya influencia se extiende ya por todo el territorio nacional (Madrid y Valencia).

Sus instalaciones disponen de las últimas tecnologías y avances, circunstancia que permite que los estudiantes tengan la oportunidad de trabajar desde el primer momento con los elementos a los que se van a enfrentar en

Sus instalaciones disponen de las últimas tecnologías y avances y también ofrecen modalidad a distancia

para la formación de los técnicos en Emergencias Sanitarias, laboratorios -micro y macroscopia, citología, medicina nuclear, prótesis dentales..., gabinetes bucodentales -con modernos sillones y cámaras intraorales-, etc.

Debido a su experiencia en el sector y a su amplia oferta educativa -tanto en modalidad presencial como a distancia-, Claudio Galeno se configura como uno de los grupos docentes más importantes de todo el país, en los que destaca su modelo formativo y una plantilla compuesta por docentes profesionales altamente cualificados en las distintas disciplinas educativas que se imparten. Ciclos, tanto de Grado Medio como de Grado Superior, de Cuidados Auxiliares de Enfermería, Radioterapia y Dosimetría, Higiene Bucodental, Prótesis Dental, Laboratorio Clínico y Biomédico, Emergencias Sanitarias, Anatomía Patológica y Citodiagnóstico, Imagen para el Diagnóstico y Medicina Nuclear, Animación de Actividades Físicas y Deportivas y Emergencias y Protección Civil.

**Residencia Plácido**

Carretera Camino de Los Sánchez 5/N  
Los Molinos Marfagones, Murcia, 30393

Email: info@residenciaplacido.com  
Teléfono: 968-31-46-92/628-20-50-06  
Fax: 968-31-46-93

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.3.1.7. Publicidad aérea

Durante los meses de Junio, Julio y Agosto pensamos que dada la ubicación privilegiada que tenemos cerca de zona costera turística, muchas de las personas a las que queremos dirigirnos se encuentran en casas de verano o de vacaciones y no pueden atender como quisieran a sus familiares ancianos, por lo cual deberíamos incentivar la publicidad en esas zonas mediante carteles en avioneta los fines de semana (viernes, sábado y domingo) que es cuando más gente se encuentra en ellas.

Tras hablar con una empresa especializada, el precio por hora es de 390€. Es por esto que nos proponemos que la avioneta sobrepase las playas durante 2 horas no consecutivas cada día, lo que hace un total aproximado de 28.000€.

**FIGURA 22. Publicidad en avioneta.**

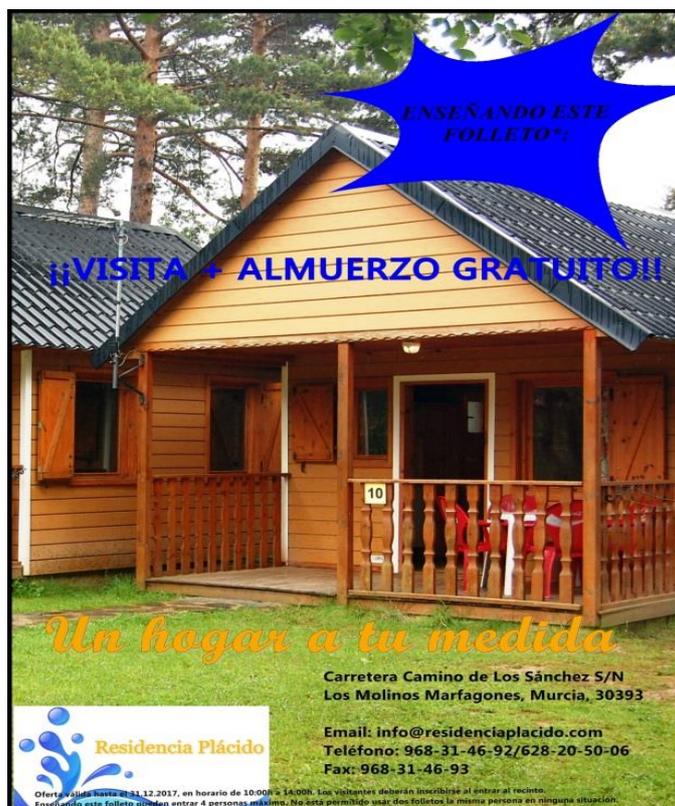


Fuente: Elaboración propia.

#### 4.3.1.8. Folletos

Pensamos que al principio de la campaña es muy importante hacer actividades complementarias para conseguir que la mayor población conozca la residencia. Es por esto que queremos contratar a dos comerciales captadores para que estén durante un mes a media jornada en el centro de la ciudad repartiendo los siguientes folletos:

**FIGURA 23. Folleto publicitario.**



Fuente: Elaboración propia.

Para conseguir que la gente se interese por nuestra residencia, estos folletos valdrán para canjearlos a cambio de una visita guiada de mano de nuestro personal y un almuerzo. Las personas que vengan con estos folletos deberán inscribirse en una lista en la caseta de vigilancia, ya que solo se hará 1 vez por persona. Cada folleto será válido para máximo 4 personas hasta el 31/03/2017.

#### 4.3.1.9. Publicidad en transporte

Con el mismo propósito que con las marquesinas, ya que muchas personas mayores no disponen de vehículos y tienen que hacer uso de otros medios de transporte, hemos incluido publicidad en distintos transportes muy transitados como son los taxis y autobuses urbanos. Hemos escogido la empresa Radio Taxi donde nos publicitaremos durante tres meses en 25 coches, y los autobuses urbanos de Cartagena durante 6 meses.

**FIGURAS 24 Y 25. Publicidad en transporte.**



Fuente: Elaboración propia.

## 4.3.2. Relaciones públicas

### 4.3.2.1. Redes sociales

Hoy en día, las redes sociales tienen un gran peso en la sociedad. Cada vez es más frecuente que las personas mayores tengan perfiles en redes sociales, es por esto que debemos estar presentes en las redes sociales con más afluencia.

Es por esto que hemos decidido abrir perfiles de nuestra residencia en Facebook, Twitter, e Instagram, donde las personas puedan ver información actualizada de nuestra actividad así como fotos e información de contacto, e incluso puedan ponerse en contacto con nosotros a través de estas redes.

**FIGURA 26. Página inicio en Facebook.**



Fuente: Elaboración propia.

#### 4.3.2.2. Patrocinio

Aprovechando la fuerza que tienen los deportes, vamos a realizar actividades de patrocinio en equipos de fútbol y ciclismo.

Hemos elegido patrocinar al equipo EFESE de Cartagena, bonificándolo a cambio de llevar nuestro logotipo en sus camisetas con una remuneración de 1000€ mensuales, y al ESETEC (equipo ciclista de Cartagena). Hemos escogido ambos equipos por ser los representantes de Cartagena.

Además de las anteriores actividades, también hemos pensado en patrocinar las actividades que realicen la Asociación para la Tercera Edad de Los Dolores, y en el caso de que este año se realice, en la convivencia de las asociaciones de la tercera edad que se realiza en el local de Cáritas ubicado en los Urrutias.

#### 4.3.2.3. Publicity

Con motivo de la renovación de nuestra residencia, vamos a ofrecer el primer día de apertura de las nuevas instalaciones, una rueda de prensa donde además de un comunicado, ofreceremos una visita guiada por el recinto y por el interior de los apartamentos. Esto puede generar una mayor confianza ante nuestros apartamentos inteligentes ya que podremos mostrar de primera mano lo cómodo y fácil que es usar los nuevos paneles de control y lo completos que son los apartamentos.

Otra actividad que nos gustaría realizar dentro de este concepto es crear un espacio radiofónico, en una cadena de ámbito regional con máxima audiencia, de medicina general donde un locutor experto en la materia proporcione atención telefónica a la vez que introduzca una pequeña reseña a nuestra residencia.

### 4.3.3. Promoción de ventas

#### 4.3.3.1. Merchandising

Para darnos a conocer a nuestro público, vamos a repartir durante los tres primeros meses de la campaña por las calles principales de Cartagena (Calle Mayor, Calle del Carmen, Calle Santa Florentina) y en la Plaza del Ayuntamiento, Puerto de Cartagena y Plaza Juan XXIII, variados productos de merchandising con el logotipo de la empresa como por ejemplo bolsas de tela, bolígrafos, gorras, y chapas.

Para llevar a cabo esta actividad, contrataremos a 10 personas que se repartirán por las zonas anteriormente dichas vestidas con camisetas y dispuestas con distintos productos, promocionando así nuestra residencia.

En total, el presupuesto para esta actividad será de 10.000€ tras consultar la web de la empresa Publianagrama (Publianagrama, 2017).

#### **FIGURA 27. Camiseta con logotipo.**



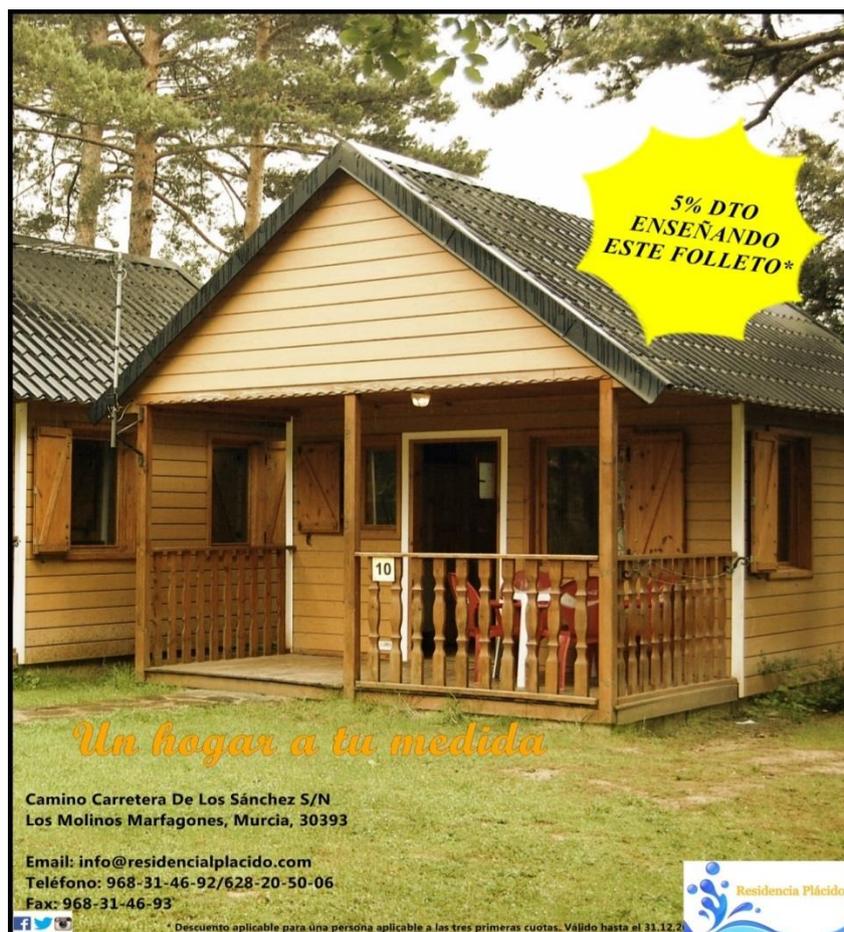
Fuente: Elaboración propia.

#### 4.3.3.2. Descuentos

Para incentivar a los clientes a hacerse residentes de nuestro centro, hemos pensado en proporcionar un descuento inicial del 5% en las tres primeras mensualidades para nuevos residentes durante el primer mes de la campaña, excluyendo los servicios extra de los que hagan uso durante su estancia. Aunque para nosotros no suponga un gran impacto, nuestros clientes lo percibirán como una gran reducción del precio y puede incentivarles a hacer más gasto en otros servicios más beneficiosos para nosotros.

Estos carteles estarán repartidos por distintos lugares de Cartagena, y la oferta será válida hasta el 31/01/2017. El diseño es el que se muestra a continuación:

**FIGURA 28. Cartel.**



Fuente: Elaboración propia.

## 5. Presupuesto y cronograma

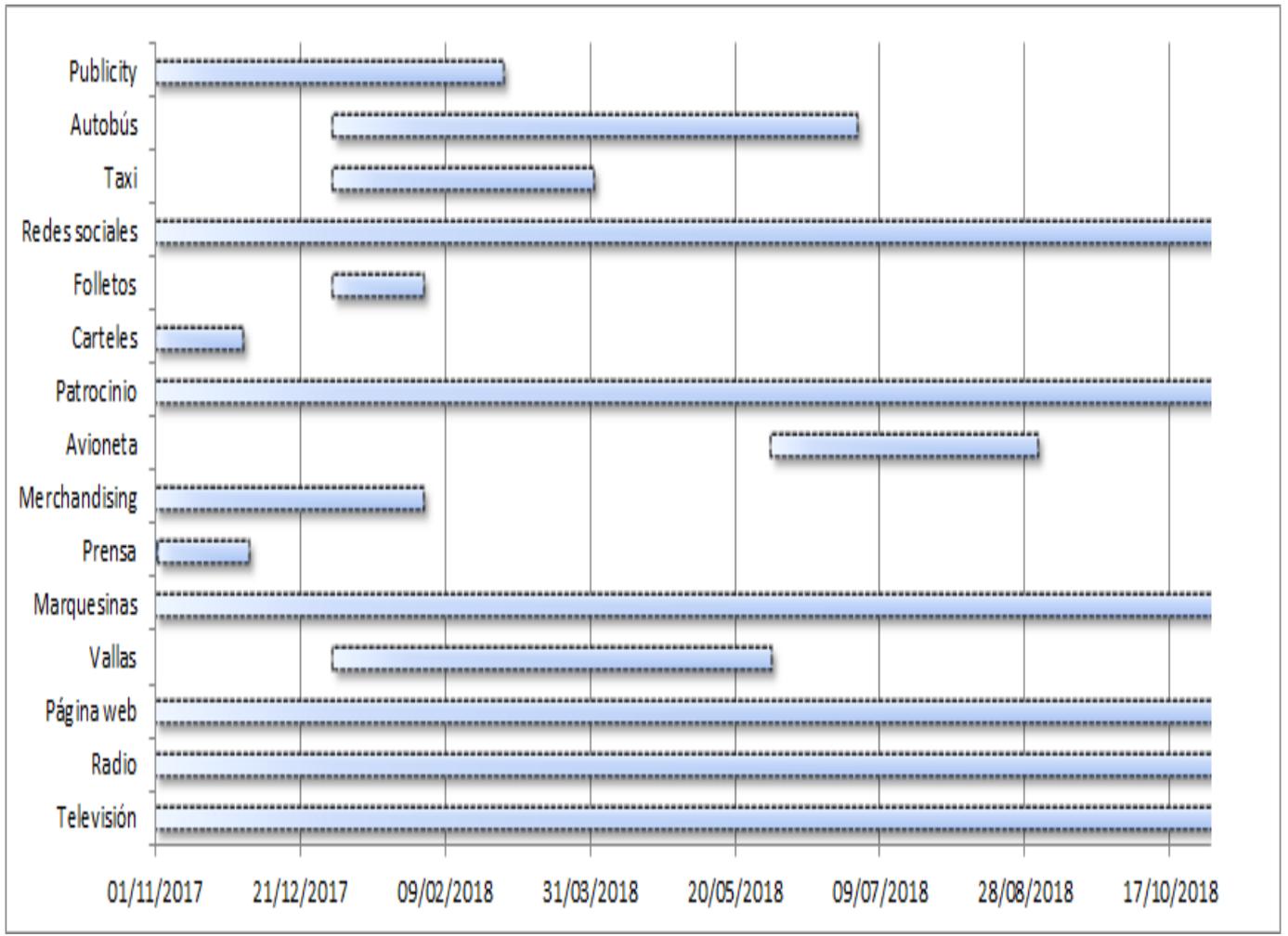
FIGURA 29. Presupuesto

<b>Anuncios Televisión</b>	<b>31.400€</b>
<b>Anuncios Radio</b>	<b>5.235,61€</b>
<b>Vallas publicitarias</b>	<b>21.634,8€</b>
<b>Marquesinas</b>	<b>31.050€</b>
<b>Anuncios Prensa</b>	<b>7.304€</b>
<b>Anuncios Aéreos</b>	<b>28.000€</b>
<b>Página Web</b>	<b>2.160€</b>
<b>Autobús</b>	<b>17.150€</b>
<b>Taxi</b>	<b>3.630€</b>
<b>Patrocinio</b>	<b>24.000€</b>
<b>Merchandising</b>	<b>10.000€</b>
<b>Carteles Descuento</b>	<b>3.000€</b>
<b>Folletos</b>	<b>1.700€</b>
<b>Publicity</b>	<b>2.000€</b>
<b>Total</b>	<b>190.424,41€</b>

Fuente: Elaboración propia.

La campaña dará comienzo en Noviembre de 2017, y continuará en vigor durante 12 meses. A continuación, procedemos a exponer el cronograma según la actividad a desarrollar:

**FIGURA 30. Cronograma.**



Fuente: Elaboración propia.

## **6. Conclusiones**

A continuación, podemos destacar las siguientes conclusiones de este proyecto:

1. La empresa Residencial Plácido S.L. es una empresa ficticia dedicada al cuidado y alojamiento de personas mayores localizada en Los Molinos Marfagones. Este año ha decidido ampliar sus instalaciones colocando unos apartamentos independientes inteligentes, es por esto que queremos realizar una campaña publicitaria para darnos a conocer.
2. El sector de las residencias está hoy en día muy cotizado debido principalmente a que es un mercado al alza, donde existe un índice de morosidad menor comparado con otros sectores, y proporciona rentas periódicas.
3. El mayor competidor para nuestra empresa es Residencial Los Almendros que dispone de unas instalaciones y servicios muy parecidos a los nuestros aunque no son tan innovadores.
4. En España, la población cada vez se encuentra más envejecida siguiendo una tendencia al alza, y hay menos nacimientos. Esto puede ocasionar un empobrecimiento de las arcas públicas teniendo que hacer frente a más pensionistas y teniendo menos trabajadores.
5. Dados los análisis previos, hemos obtenido el siguiente análisis DAFO:
  - Puntos fuertes: Experiencia del personal, instalaciones novedosas, e imagen consolidada.
  - Puntos débiles: gran inversión necesaria, y localización.
  - Oportunidades: envejecimiento de la población, necesidad de la población, y competencia insuficiente.
  - Amenazas: pensiones, economía sumergida, y crisis económica.
6. Nos vamos a dirigir a personas mayores de 60 años y sus familiares. El mensaje que queremos transmitir es el de familiaridad, hogar, y adaptación a sus necesidades, por ello hemos escogido el eslogan “un hogar a tu medida”.
7. Hemos decidido realizar una campaña publicitaria durante un año realizando distintas actividades como anuncios en televisión y radio,

creación de una página web, publicidad en marquesinas, vallas, transporte, avioneta, prensa, y folletos. También realizaremos promoción de ventas a través a través de descuentos y merchandising, y relaciones públicas con acciones como publicity, patrocinio, y redes sociales.

## **7. Bibliografía**

(ABELLÁN GARCÍA, A., AYALA GARCÍA, A., PUJOL RODRÍGUEZ, R., 2017):"Un perfil de las personas mayores en España, 2017. Indicadores Estadísticos básicos". Publicado el 31 de Enero de 2017. Consultado el 20 de Septiembre de 2017.

<http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-indicadoresbasicos17.pdf>

(ACEVEDO ALCARAZ, E., 2015):"Tesis doctoral sobre la dependencia y calidad de vida de las personas mayores ingresadas en residencias de la Región de Murcia". Publicado el 10 de Septiembre de 2015. Consultado el 03 de Octubre de 2017.

<https://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/48385/1/Tesis%20Esther%20Acevedo.pdf>

(ADPV, 2017):"Tarifas publicitarias publicadas en la web de ADPV. Consultado el 14 de Agosto de 2017.

<https://www.adpv.com/publicidad-tv/listar>

(AGENCIAS, 2015):"El 20% de los mayores de 65 años tiene dificultades para actividades básicas como asearse, vestirse o comer". Publicado el 21 de Octubre de 2015. Consultado el 03 de Octubre de 2017.

<http://www.rtve.es/noticias/20151021/20-mayores-65-anos-tiene-dificultades-para-actividades-basicas-como-asearsevestirse-comer/1240184.shtml>

(ANSEDE, M., 2017):"La esperanza de vida de las mujeres romperá la barrera de los 90 años en 2030". Publicado el 22 de Febrero de 2017. Consultado el 25 de Agosto de 2017.

[http://elpais.com/elpais/2017/02/21/ciencia/1487702763\\_640231.html](http://elpais.com/elpais/2017/02/21/ciencia/1487702763_640231.html)

(ANUNCIOS DE RADIO, 2017):" Tarifas publicitarias publicadas en la web de anuncios de radio. Consultado el 30 de Julio de 2017.

[http://anuncios-radio.com/publicidad/index.php?cPath=31&sort=&filter\\_id=103](http://anuncios-radio.com/publicidad/index.php?cPath=31&sort=&filter_id=103)

(BRANDANDCLICK, 2017): "Tarifas consultadas en la web de brandandclick. Consultado el 16 de Septiembre de 2017.

<http://brandandclick.com/>

(CARM, 2011): "Residencias para personas mayores (IMAS)". Publicado el año 2011. Consultado el 15 de Junio de 2017.

[https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=8155&IDTIPO=100&RASTRO=c627\\$m](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=8155&IDTIPO=100&RASTRO=c627$m)

(CREM, 2016): "Población según edad y sexo, por municipios". Publicado el 06/02/2017. Consultado el 23 de Abril de 2017.

[http://econet.carm.es/web/crem/inicio-/crem/sicrem/PU\\_padron/p16/sec2\\_sec2.html](http://econet.carm.es/web/crem/inicio-/crem/sicrem/PU_padron/p16/sec2_sec2.html)

(DOSIL DÍAZ, C., IGLESIAS SOUTO, P.M., TABOADA ARES, E.M., DOSIL MACEIRA, A., REAL DEUS, J.E., 2014): "Perfil de las personas mayores usuarias de residencias de asistidos". Publicado el 30 de Marzo de 2014. Consultado el 26 de Septiembre de 2017.

<http://www.infad.eu/RevistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEP/article/view/685/621>

(EUROPA PRESS, 2016): "Las residencias para mayores ingresaron 4.100 millones en 2015, un 0,7% más según un estudio". Publicado el 25 de Agosto de 2016. Consultado 23 de Junio de 2017.

<http://www.lavanguardia.com/vida/20160825/404185548060/las-residencias-para-mayores-ingresaron-4100-millones-en-2015-un-07--mas.html>

(EXPANSION, 2016): "Murcia". Publicado el año 2016. Consultado el 25 de Mayo de 2017.

<http://www.datosmacro.com/ccaa/murcia>

(G.JORRÍN, J., 2017.a):"España no es el país de la UE que más crece: hay 15 estados que van más rápido". Publicado el 17 de Agosto de 2017. Consultado el 28 de Septiembre de 2017.

[https://www.elconfidencial.com/economia/2017-08-17/pib-espana-lider-crecimiento-economia-recuperacion\\_1429611/](https://www.elconfidencial.com/economia/2017-08-17/pib-espana-lider-crecimiento-economia-recuperacion_1429611/)

(G. JORRÍN, J., 2017.b):"España es el país europeo en el que más poder adquisitivo han perdido los salarios". Publicado el 13 de Septiembre de 2017. Consultado el 28 de Septiembre de 2017.

[https://www.elconfidencial.com/economia/2017-09-13/subida-salarial-espana-peor-europa-negociacion-colectiva\\_1442032/](https://www.elconfidencial.com/economia/2017-09-13/subida-salarial-espana-peor-europa-negociacion-colectiva_1442032/)

(GÓMEZ, M.V., 2016):" La Seguridad Social saca otros 8.700 millones del Fondo de Reserva". Publicado el 02 de Julio de 2016. Consultado el 01 de Abril de 2017.

[http://economia.elpais.com/economia/2016/07/01/actualidad/1467388367\\_280629.html](http://economia.elpais.com/economia/2016/07/01/actualidad/1467388367_280629.html)

(GÓMEZ, M.V., 2017):"La pensión media de los jubilados baja por primera vez desde 2005". Publicado el 06 de Febrero de 2017. Consultado el 23 de Abril de 2017.

[https://economia.elpais.com/economia/2017/02/05/actualidad/1486292661\\_595302.html](https://economia.elpais.com/economia/2017/02/05/actualidad/1486292661_595302.html)

(HOSTELTUR, 2003):"La Costa del Sol apuesta por residencias enfocadas a jubilados extranjeros". Publicado el 02 de Abril de 2003. Consultado el 04 de Octubre de 2017.

[https://www.hosteltur.com/14256\\_costa-sol-apuesta-residencias-enfocadas-jubilados-extranjeros.html](https://www.hosteltur.com/14256_costa-sol-apuesta-residencias-enfocadas-jubilados-extranjeros.html)

(INE, 2016):"Murcia: población por municipios y sexo". Consultado el 29 de Septiembre de 2017.

<http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2883>

(INE, 2017):"Cifras de población a 1 de Enero de 2017. Estadística de migraciones 2016". Publicado el 29 de Junio de 2017. Consultado el 3 de Octubre de 2017.

[http://www.ine.es/prensa/cp\\_2017\\_p.pdf](http://www.ine.es/prensa/cp_2017_p.pdf)

(JIMÉNEZ, F., 2010):"De complejo de mayores a urbanización de lujo". Publicado el 22 de Marzo de 2010. Consultado el 04 de Octubre de 2017.

<http://www.diariosur.es/v/20100322/costadelsol/complejo-mayores-urbanizacion-lujo-20100322.html>

(JURADO, M., 2015):" La casa más 'inteligente' del mundo". Publicado el 22 de Abril de 2015. Consultado el 02 de Septiembre de 2017.

<http://www.elmundo.es/economia/2015/04/22/55375859ca4741d1448b4575.html>

(LA OPINIÓN DE MURCIA, 2016):"Amma Cartagena, tres años ofreciendo los mejores cuidados a los mayores". Publicado el 13 de Marzo de 2016. Consultado el 16 de Abril de 2017.

<http://www.laopiniondemurcia.es/cartagena/2016/03/13/amma-cartagena-tres-anos-ofreciendo/721183.html>

(LA OPINIÓN DE MURCIA, 2017.a):"Murcia, entre los municipios con mayor número de musulmanes". Publicado el 09 de Febrero de 2017. Consultado el 29 de Septiembre de 2017.

<http://www.laopiniondemurcia.es/murcia/2017/02/09/murcia-municipios-mayor-numero-ciudadanos/804613.html>

(LA OPINIÓN DE MURCIA, 2017.b):"El gasto en pensiones marca en marzo un nuevo récord". Publicado el 23 de Marzo de 2017. Consultado el 21 de Abril de 2017.

<http://www.laopiniondemurcia.es/economia/2017/03/23/gasto-pensiones-marca-nuevo-record/815916.html>

(MADRID, M., 2017):” Las pedanías de Murcia siguen creciendo en población y la ciudad pierde”. Publicado el 20 de Enero de 2017. Consultado el 20 de Agosto de 2017.

<http://www.laverdad.es/murcia/ciudad-murcia/201701/20/pedanias-murcia-siguen-creciendo-20170120123150.html>

(MILLÁN TEJEDOR, R.J., 2004):”Dispositivos de la vivienda domótica. Consultado el 02 de Septiembre de 2017.

<https://www.ramonmillan.com/tutoriales/dispositivosviviendadomotica.php>

(MORALEDA, A., 2017):”Cada vez más españoles viven solos”. Publicado el 06 de Abril de 2017. Consultado el 20 de Agosto de 2017.

[http://politica.elpais.com/politica/2017/04/05/actualidad/1491393743\\_386919.html](http://politica.elpais.com/politica/2017/04/05/actualidad/1491393743_386919.html)

(MORÁN, C., 2010): “Los ancianos inician su emancipación”. Publicado el 13 de mayo de 2010. Consultado el 02 de Febrero de 2017.

[https://elpais.com/diario/2010/05/13/sociedad/1273701601\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2010/05/13/sociedad/1273701601_850215.html)

(MURCIA AGRODIARIO, 2017):”Murcia es la comunidad que más invierte en acciones medioambientales con el programa Feder”. Publicado el 15 de Febrero de 2017. Consultado el 27 de Septiembre de 2017.

<http://www.agrodiario.com/texto-diario/mostrar/586353/murcia-comunidad-invierte-acciones-medioambientales-programa-feder>

(OBLICUA, 2017.a):”Tarifas de marquesinas”. Consultado el 2 de Septiembre de 2017.

<http://www.oblicua.es/publicidad-externor/publicidad-marquesinas.htm>

(OBLICUA, 2017.b):”Tarifas de vallas publicitarias”. Consultado el 4 de Septiembre de 2017.

<http://www.oblicua.es/publicidad-externor/vallas-publicitarias.htm>

(PÉREZ PEREGRÍN, P., 2017):"Murcia ganó 4.809 habitantes en 2016". Publicado el 26 de Abril de 2017. Consultado el 29 de Septiembre de 2017.

[http://cadenaser.com/emisora/2017/04/26/radio\\_murcia/1493210461\\_166684.html](http://cadenaser.com/emisora/2017/04/26/radio_murcia/1493210461_166684.html)

(PUBLIANAGRAMA, 2017):"Tarifas consultadas en la web de Publianagrama. Consultado el 16 de Septiembre de 2017.

<http://publianagrama.com/>

(QUÍLEZ, C., 2017):"Gerítricos españoles: un caramelo para el negocio de los fondos de inversión". Publicado el 11 de Enero de 2017. Consultado el 30 de Marzo de 2017.

[https://cronicaglobal.lespanol.com/business/geriatricos-espanoles-caramelo-negocio-fondos\\_66271\\_102.html](https://cronicaglobal.lespanol.com/business/geriatricos-espanoles-caramelo-negocio-fondos_66271_102.html)

(SÁNCHEZ, C., 2017):"España ya tiene 15.413 mayores de 10 años...y esto no ha hecho más que empezar". Publicado el 27 de Abril de 2017. Consultado el 02 de Octubre de 2017.

[https://www.elconfidencial.com/economia/2017-04-27/pensiones-longevidad-envejecimiento-poblacion-edad-media-100-anos-elecciones-jubilacion-ine\\_1373661/](https://www.elconfidencial.com/economia/2017-04-27/pensiones-longevidad-envejecimiento-poblacion-edad-media-100-anos-elecciones-jubilacion-ine_1373661/)

(SÁNCHEZ-CASCADO, F., 2016);"Residencias de la tercera edad". Publicado el 09 de Mayo de 2016. Consultado el 27 de Septiembre de 2017.

<http://www.tiovivocreativo.com/blog/residencias-de-la-tercera-edad/>

(VALOR SANZ, M., 2010):"Los climas de la península ibérica". Publicado en 2010. Consultado el 25 de Mayo de 2017.

<http://roble.pntic.mec.es/mvas0022/climasdelapeninsulaiberica.html>

(VIAÑA, D., 2017.a):"La próxima generación de jubilados cobrará un 7,5% menos". Publicado el 24 de Enero de 2017. Consultado el 17 de Marzo de 2017.

<http://www.elmundo.es/economia/2017/01/24/58865e27268e3e29208b45a6.html>

(VIAÑA, D., 2017.b):"Los trabajadores 'pobres' no pueden sostener a los jubilados 'ricos'". Publicado el 29 de Enero de 2017. Consultado el 20 de Marzo de 2017.

<http://www.elmundo.es/economia/2017/01/29/588a54f746163fe40e8b45f9.html>