



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL.

TEMA:

**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE
BRINDA EL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA A LOS
ADULTOS MAYORES EN LA CIUDAD DE GUARANDA,
PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2012”**

AUTORA:

CONSUELO DEL PILAR MONCAYO CAMACHO.

DIRECTOR:

LIC. ROBERTO CULQUI PAREDES

GUARANDA – ECUADOR

2014



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL.

TEMA:

**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE
BRINDA EL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA A LOS
ADULTOS MAYORES EN LA CIUDAD DE GUARANDA,
PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2012”**

AUTORA:

CONSUELO DEL PILAR MONCAYO CAMACHO.

DIRECTOR:

LIC. ROBERTO CULQUI PAREDES

PARES ACADÉMICOS:

LIC. PILAR CHÁVEZ C.

ING. RENÁN VALDIVIEZO

GUARANDA – ECUADOR

2014

II. DEDICATORIA

El presente trabajo de graduación dedico a Dios por sobre todas las cosas por guiarme y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante siempre con su ejemplo de humildad y sencillez.

Agradezco a mi familia que me han demostrado muestra de cariño, estima y apoyo, a todas las personas que de alguna manera me han ayudado con un consejo practico para superar los obstáculos que en la vida se me han presentado.

A la Universidad Estatal de Bolívar que ha sembrado semillas de humildad y ayuda solidaria en mi corazón en cada palabra de nuestros docentes a lo largo de mi carrera profesional.

Consuelo Moncayo

III. AGRADECIMIENTO

Al culminar el presente trabajo de graduación quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a la Universidad Estatal de Bolívar y sus dignísimas Autoridades, en especial a nuestros docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela de Ingeniería Comercial; quienes con sus conocimientos me han enseñado a dar pasos firmes y seguros durante mi vida universitaria, al Licenciado Roberto Culqui Paredes en calidad de Director de Tesis, quien con su colaboración y paciencia supo dirigir con éxito el presente trabajo.

De la misma manera a mis pares académicos Licenciada Pilar Chávez Chacan, Ingeniero Renán Valdiviezo.

A todos ustedes mis sentimientos de gratitud y estima.

IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Licenciado. Roberto Culqui Paredes, en mi calidad de Director del Trabajo de Graduación,

CERTIFICO

Que el trabajo de Graduación titulado: **“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDA EL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA A LOS ADULTOS MAYORES EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2012”**, autoría de la señorita Consuelo Del Pilar Moncayo Camacho, Egresada de la Carrera de Ingeniería Comercial, Escuela de Gestión Empresarial de la Universidad Estatal de Bolívar, ha sido debidamente revisado e incorporadas las recomendaciones emitidas en el acto de predefensa en tal virtud, autorizo su presentación al acto de Defensa.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a la interesada dar al presente el uso legal que estime conveniente.

Atentamente,



Roberto Culqui Paredes

DIRECTOR

V. AUTORÍA NOTARIADA



Yo: Consuelo Del Pilar Moncayo Camacho, egresada de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar, declaro bajo juramento que el presente trabajo de Graduación denominado titulado **"EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDA EL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA A LOS ADULTOS MAYORES EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2012"** es auténtico, inédito, único que no existe ninguna copia parcial ni total, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento

Consuelo Del Pilar Moncayo Camacho

CI: 0202085130



DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTORÍA OTORGADA POR LA SEÑORITA: CONSUELO DEL PILAR MONCAYO CAMACHO.

CUANTIA: INDETERMINADA.

En San Miguel de Bolívar, República del Ecuador, hoy día viernes siete de marzo del año dos mil catorce, ante mi ABOGADO WASHINGTON MORA RUIZ, Notario Segundo encargado de este Cantón, comparece la señorita **CONSUELO DEL PILAR MONCAYO CAMACHO**. La compareciente manifiesta ser soltera, mayor de edad, de estado civil soltera, domiciliada en la parroquia Guanujo del cantón Guaranda, provincia de Bolívar, legalmente capaz, a quien de conocerla doy fe y dice: Que instruida de la naturaleza, objeto y resultados legales de este instrumento, en forma libre y voluntaria manifiesta que tiene a bien otorgar la presente Declaración Jurada. Al efecto, juramentada que fue en legal y debida forma, previa la explicación de la gravedad del juramento, de las penas del perjurio y de la obligación que tiene de decir la verdad, expone: Yo, **CONSUELO DEL PILAR MONCAYO CAMACHO**, manifiesto que los criterios e ideas emitidos en el presente Trabajo de Graduación titulado **“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDA EL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA A LOS ADULTOS MAYORES EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2012”**, es de mi exclusiva responsabilidad en calidad de Autora. Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad; y, leída que le fue esta declaración a la compareciente, se afirma y se ratifica en lo expuesto y firma conmigo en unidad de acto: de todo lo cual doy fe.

Consuelo del Pilar Moncayo Camacho

C.C. No.- 020208513-0

Ab. Washington Mora Ruiz

NOTARIO SEGUNDO (E) DEL CANTÓN SAN MIGUEL

Ab. Washington Mora Ruiz
NOTARIO SEGUNDO
CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

VI. TABLA DE CONTENIDOS.

CONTENIDOS	PÁGINA
I. PORTADA.....	I
I	
II. DEDICATORIA	II
III. AGRADECIMIENTO	III
IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	IV
V. AUTORÍA NOTARIADA.....	V
VI. TABLA DE CONTENIDOS.	VI
VII. TABLA DE CUADROS Y GRÁFICOS.	XII
VIII. LISTA DE ANEXOS.	XIII
IX. RESUMEN EJECUTIVO	XIV
X. INTRODUCCIÓN	XV
CAPÍTULO I.....	1
1. GENERALIDADES.....	1
1.1. TEMA.....	1
1.2. ANTECEDENTES	1
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4. JUSTIFICACIÓN	5
1.5. OBJETIVOS.....	7
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.6. MARCO TEÓRICO	8
1.6.1. REFERENCIAL.	8

1.6.2. GEOREFERENCIAL	17
1.6.3. LEGAL	21
1.6.4. CONCEPTUAL	32
1.7. TEORÍA CIENTÍFICA	36
1.7.1. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN	36
1.7.2. FUNCIONES ADMINISTRATIVAS. (Fayol, 1987)	36
1.7.2.1. Función Técnica:	36
1.7.2.2. Función Comercial:	37
1.7.2.3. Función Financiera:	37
1.7.2.4. Función de Seguridad:	37
1.7.2.5. Función de Contabilidad:	37
1.7.2.6. Función Administrativa:	37
1.7.3 HABILIDADES GERENCIALES.	38
1.7.3.1. Habilidades Técnicas:	38
1.7.3.2. Habilidades Humanas:	38
1.7.3.3. Habilidades Conceptuales:	38
1.7.4. CUALIDADES Y CONOCIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN...	39
1.7.4.1. Cualidades Físicas:	39
1.7.4.2. Cualidades intelectuales:	39
1.7.4.3. Cualidades Morales:	39
1.7.4.4. Cultura General:	39
1.7.4.5. Conocimientos Especiales:	39
1.7.4.6. Experiencia:	39
1.7.5. LA ADMINISTRACIÓN EN LA EDAD MEDIA	39
1.7.6. LA ADMINISTRACIÓN EN LA EDAD MODERNA	40
1.7.7. LA ADMINISTRACIÓN EN LA EDAD CONTEMPORÁNEA	40
1.7.8. LA ADMINISTRACIÓN EN LA SOCIEDAD MODERNA	40

1.7.9. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	41
1.7.9.1. PLANEACIÓN:.....	41
1.7.9.2. ORGANIZACIÓN:.....	42
1.7.9.3. DIRECCIÓN:.....	42
1.7.9.4. CONTROL:.....	42
1.8. CONCEPTO DE GESTIÓN	43
1.9. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	44
1.10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EDAD ANTIGUA	44
1.11. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	44
1.12. PRECURSORES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	45
1.13. EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO.	46
1.14. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.	47
1.14.1. EL USUARIO.....	47
1.14.2. ELEMENTOS DEL SERVICIO AL USUARIO	47
1.14.3. ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL USUARIO.....	48
1.14.4. ESTRATEGIAS GENERALES PARA MEJORAR EL SERVICIO AL USUARIO	48
1.14.5. AMPLIAR LA DEFINICIÓN DE SERVICIO	48
1.14.6. RECONSIDERAR QUIENES SON LOS USUARIOS	49
1.14.7. DESARROLLAR UNA ACTITUD AMISTOSA HACIA EL USUARIO	49
1.14.8. ADULTO MAYOR.	50
1.15. HIPÓTESIS	54
1.15.1. HIPÓTESIS DE TRABAJO	54
1.16. VARIABLES	54
1.16.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	54
1.16.2. VARIABLE DEPENDIENTE	55
1.17. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	56

1.18. METODOLOGÍA	60
1.19. MÉTODOS	60
1.20. TIPO DE INVESTIGACIÓN	63
1.21. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS...	64
1.22. POBLACIÓN Y MUESTRA	65
CAPÍTULO II	67
2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	67
2.1. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	88
2.2. CONCLUSIONES	89
2.3. RECOMENDACIONES	90
CAPÍTULO III	91
3. APORTE TÉCNICO Y/O PRÁCTICO	91
3.1. TEMA	91
3.2. INTRODUCCIÓN	91
3.3. JUSTIFICACIÓN	92
3.4. OBJETIVOS	92
3.4.1. OBJETIVO GENERAL	92
3.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	92
3.5. MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	94
3.5.1. PLANIFICACIÓN	94
3.5.1.1. IMPORTANCIA	94
3.5.1.2. MISIÓN	94
3.5.1.3. VISIÓN	94
3.5.1.4. VALORES	95
3.5.1.5. POLÍTICAS	95
3.5.1.6. REGLAS GENERALES PARA EL PERSONAL DEL HAM	95

3.5.1.7. ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR DE LA CIUDAD DE GUARANDA.....	96
3.5.1.8. INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD QUE SE EMPLEARA EN EL HOGAR DE ADULTOS MAYORES DE LA CIUDAD DE GUARANDA....	97
3.5.2. ORGANIZACIÓN.....	100
3.5.2.1. ORGANIGRAMA.....	100
3.5.2.2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL EXISTENTE	102
3.5.2.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO.....	103
3.5.2.4. ORGANIGRAMA FUNCIONAL (Propuesto)	104
3.5.3. DIRECCIÓN.....	134
3.5.3.1. MOTIVACIÓN.....	134
3.5.3.2. ESTILO DE LIDERAZGO.....	135
3.5.3.3. FASE I:	136
3.5.3.4. FASE II:.....	136
3.5.3.5. FASE III:	136
3.5.3.6. FASE VI:.....	137
3.5.4. COMUNICACIÓN.....	137
3.5.4.1. COMUNICACIÓN ASCENDENTE:.....	139
3.5.4.2. COMUNICACIÓN DESCENDENTE:	139
3.5.5. CONTROL.....	140
3.5.5.1. CONTROL DE RECURSOS HUMANOS	140
3.5.6. PROCEDIMIENTOS PARA INGRESO DE NUEVO PERSONAL.....	141
3.5.6.1. RECLUTAMIENTO	141
3.5.6.2. SELECCIÓN DEL PERSONAL	141
3.5.7. INDUCCIÓN.....	143
3.5.7.1. INDUCCIÓN ESPECÍFICA.....	143
3.5.8. CAPACITACIÓN.....	143

3.5.8.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	144
3.5.9.RESULTADOS ESPERADOS DE LA INVESTIGACIÓN.	145
3.5.10. OPERACIONALIZACIÓN.....	146
3.5.11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE.....	147
3.5.11.1.CONCLUSIONES.....	147
3.5.11.2.RECOMENDACIONES.....	147
BIBLIOGRAFÍA.....	148
A N E X O S	149

VII. TABLA DE CUADROS Y GRÁFICOS.

CONTENIDO	PÁGINA
Encuesta para los Familiares de los Adultos Mayores.	
Cuadro N° 1 y Gráfico N° 1.- Bien Atendido.	67
Cuadro N° 2 y Gráfico N° 2.- Buena relación con el personal.	68
Cuadro N° 3 y Gráfico N° 3.- Informado de lo que ocurre en el HAM	69
Cuadro N° 4 y Gráfico N° 4.- Ubicación del HAM.	70
Cuadro N° 5 y Gráfico N° 5.- Personal Capacitado.	71
Cuadro N° 6 y Gráfico N° 6.- Le gustaría ser atendido en el HAM.	72
Cuadro N° 7 y Gráfico N° 7.- Motivo por el cual deja al adulto en el HAM.	73
Cuadro N° 8 y Gráfico N° 8.- Principales necesidades del HAM.	74
Cuadro N° 9 y Gráfico N° 9.- Funcionamiento del HAM.	75
Cuadro N° 10 y Gráfico N° 10.- Personal que atiende al Adulto.	76
Encuesta para los Adultos Mayores.	
Cuadro N° 1 y Gráfico N° 1.- Factor al que pertenece.	77
Cuadro N° 2 y Gráfico N° 2.- Actividades diarias.	78
Cuadro N° 3 y Gráfico N° 3.- Se siente útil.	79
Cuadro N° 4 y Gráfico N° 4.- Satisfecho de su vida pasada.	80
Cuadro N° 5 y Gráfico N° 5.- Satisfecho con su vida actual.	81
Cuadro N° 6 y Gráfico N° 6.- Planes para el futuro.	82
Cuadro N° 7 y Gráfico N° 7.- De qué manera es atendido.	83
Cuadro N° 8 y Gráfico N° 8.- Que le gustaría que mejore en el HAM.	84
Cuadro N° 9 y Gráfico N° 9.- Donde se siente más a gusto.	85
Cuadro N° 10 y Gráfico N° 10.- Ubicación del HAM.	86

VIII. LISTA DE ANEXOS.

CONTENIDO	PÁGINA
Anexo N° 1.- Formato de la Encuesta dirigida a los Familiares de los Adultos Mayores.	150
Anexo N° 2.- Formato de la Encuesta dirigida a los Adultos Mayores.	152
Anexo N° 3.- Formato de la Entrevista dirigida a los Funcionarios.	154
Anexo N° 4.- Presupuesto.	155
Anexo N° 5.- Oficios.	156
Anexo N° 6.- Fotografías.	158

IX. RESUMEN EJECUTIVO

El hogar de adultos mayores se encuentra ubicado en las calles Cándido Rada y Eloy Alfaro, diagonal al colegio Verbo divino. La presente investigación tiene como propósito determinar los conocimientos de la gestión administrativa dentro del Hogar de Adultos Mayores de la Ciudad de Guaranda, por parte de los funcionarios.

Dentro de los métodos con la cual realice mi investigación y en el análisis de los instrumentos aplicados se pudo determinar que los adultos mayores no tienen una nutrición adecuada, ni un proceso apropiado para realizar el aseo personal, en cuanto a su salud no hay un control sistematizado por parte de ningún funcionario del hogar.

Los funcionarios no realizan sus actividades bajo un manual de funciones pues realizan dichas actividades de forma empírica sin que existan instrumentos de seguimiento, evaluación y control. Además dichos funcionarios manifiestan no haber recibido estímulos por parte de la institución en lo que se refiere a talleres de capacitación, oh cursos específicos sobre las actividades que realizan.

La infraestructura del hogar no es la adecuada tanto físicamente como geográficamente, ya que en la parte física no está apropiado para prestar el servicio de calidad y calidez, personalizado en distintas áreas físicas del hogar; dentro de la parte geográfica están en una intersección de dos calles sumamente transitadas por vehículos, mismos que producen gran cantidad de gases contaminantes, decibeles de ruido que superan los límites permitidos.

- El hogar de adultos mayores en la actualidad no está cumpliendo con el objetivo institucional
- No existe capacitación al personal.
- No cuentan con el personal idóneo de acuerdo a las actividades a realizar.
- Diseñar un manual de gestión administrativa.
- Capacitación constante al personal dentro de sus áreas específicas.
- Contratar al personal por medio de un concurso de méritos y oposición.

X. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de graduación se quiere dar a conocer la importancia que tiene la Gestión Administrativa, en la cual se conocerá la función total de la administración moderna, contemporánea, gestión administrativa, planificación, organización, dirección, control, etc.

Ya que la gestión administrativa está orientada a la facilitación y soporte de cada uno de los procesos del HAM, como un integrante eficaz para así poder lograr los objetivos planteados por la institución, ya que también es un anexo en las relaciones con el usuario y la institución.

Con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores mediante la aplicación de procesos y métodos de Gestión Administrativa, como es la elaboración de un manual de gestión administrativa.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES.

1.1. TEMA

“Evaluación De La Gestión Administrativa Para El Mejoramiento De La Calidad En El Servicio Que Brinda El Instituto De La Niñez Y La Familia A Los Adultos Mayores En La Ciudad De Guaranda, Provincia Bolívar Año 2012”

1.2. ANTECEDENTES

De acuerdo a un análisis realizado al Adulto Mayor, En la ciudad de Guaranda la tendencia que se está produciendo hacia el envejecimiento de la población es generalizada y se encuentra reflejada entre otros aspectos en una disminución de la mortalidad.

Además en la observación que se ha podido realizar en las visitas al hogar de adultos mayores he constatado que el estado de ánimo del adulto mayor no es el apropiado ya que se observa que los mismos están decaídos, cabizbajos, no se nota empatía al dialogar con ellos y mejor reflejan un semblante de tristeza por lo que se considera que la atención no es la adecuada ósea regular.

Basándose en los datos antes mencionados, se puede apreciar que, si bien por una parte aumentan las oportunidades para que cada vez más individuos lleguen a vivir mayor cantidad de años, por otro, la calidad de vida empeora a medida que se envejece. Un claro ejemplo es la pobreza, la marginación social y la violencia que viven algunos Adultos Mayores al interior de sus familias.

Actualmente, vivimos en una sociedad donde impera la violencia, con diferentes manifestaciones, producto de la crisis económica y social, que trata duramente a amplios sectores sociales, particularmente a los vulnerables y excluidos, entre los que encontramos a los Adultos Mayores. La violencia en el hogar y el maltrato hacia

algunos de sus miembros, siempre ha existido. Sin embargo, se mantiene silenciada, volviéndose aceptada, es por este motivo que la violencia al interior de la familia es un fenómeno que causa gran inquietud en la sociedad.

El tema de la Violencia en la Familia, constituye un problema social que implicó un lento proceso de toma de conciencia, debido a que en un primer momento era considerado un problema del ámbito privado, que solo debía ser solucionado al interior del hogar, y causaba gran vergüenza y culpabilidad sacarlo a la luz pública. Sin embargo, con el paso del tiempo esta situación ha ido cambiando, ya que la violencia en la familia no es problema de unos pocos. Por este motivo el Estado viendo esta problemática ha generado posibles alternativas de solución con la creación de Centros apropiados para la atención al Adulto Mayor, y de esta manera restituirlos al seno familiar o cubrir sus necesidades.

Se han detectado una serie de factores de riesgo en relación al tema, como por ejemplo: la discapacidad del Adulto Mayor, su dependencia de otras personas, la psicopatología de los cuidadores, abuso de sustancias por parte del cuidador o antecedentes de violencia en la familia.

Es necesario recalcar que el maltrato hacia el anciano, vulnera los derechos fundamentales de estas personas, reduciéndolas a un simple objeto o carga familiar.

A partir de lo anteriormente señalado, surge la inquietud de realizar una investigación que permita conocer desde los mismos sujetos involucrados, la problemática de la Violencia Intrafamiliar hacia los Adultos Mayores, considerando que son personas que sienten, que sueñan, que quieren aprender, que son capaces de trabajar por sus ideales, pero por sobre todo, son personas que le pueden aportar mucho a la sociedad, es decir, compartir sus experiencias de vida y entregar su sabiduría a las generaciones venideras. Sin embargo, la principal problemática que visualizamos, es que pese a la existencia de este problema, aún no se han realizado iniciativas concretas desde los distintos ámbitos de la sociedad para abordarla e intervenir directamente en su solución, ya que la mayor parte de las iniciativas con respecto a la Violencia Intrafamiliar abordan la violencia conyugal hacia la mujer y

el maltrato infantil; omitiendo la importancia de la Violencia Intrafamiliar hacia el Adulto Mayor; y sin considerar la gran cantidad de personas que actualmente conforman este grupo etáreo (edad) en el país, y que irá en aumento en un futuro próximo.

Por esta razón, se hace necesario conocer las Representaciones Sociales que éstos tienen frente al tema; para que de esta manera la problemática de la Violencia Intrafamiliar hacia el Adulto Mayor sea abordada desde las distintas organizaciones que componen la sociedad. Y más aún, es de gran importancia que el tema sea reconocido y abordado por los distintos ámbitos Sociales, debido a que es un área donde se pueden realizar estudios de gran relevancia respecto de los procesos que involucran a la sociedad. Por otro lado, cabe señalar que este estudio será un aporte a la ciudadanía, con el fin de entregar nuevos conocimientos sobre el tema y así, ésta pueda generar nuevas estrategias para enfrentar ésta problemática social, la cual puede ser mediante la difusión de derechos, sensibilización a la comunidad, entre otras.

En tal virtud en la Ciudad de Guaranda se cuenta con un centro gerontológico para adultos mayores para suplir con la problemática social existente a nivel nacional y sobre todo en nuestra ciudad, se ha podido evidenciar las siguientes causas:

- Una baja o nula aplicación de un sistema de administración dentro de los procesos técnicos, administrativos y financieros dentro de dicha unidad.
- No cuentan con un manual de procesos.
- Carecen de un organigrama estructural y funcional.
- El personal que labora en la atención al adulto mayor ninguno tiene el perfil específico para cumplir dicha función.
- Deficiente Administración del hogar de adultos mayores.
- Ausencia de un plan operativo anual.
- Tecnología no apta a las necesidades del centro.
- Dentro de nuestra ciudad una de los más índices de pobreza son la principal causa de que adultos mayores queden en el total abandono.

- Los adultos mayores al perder su capacidad motora (dificultad para caminar, para realizar algunas actividades), dentro de la sociedad se vuelven una carga para sus familiares.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera influye la Evaluación de la Gestión Administrativa en el mejoramiento de la calidad en el servicio que brinda el Instituto de la Niñez y la Familia, a los Adultos Mayores en la Ciudad de Guaranda Provincia Bolívar. Año 2012?

1.3.1 SUB PROBLEMAS

¿Cómo incide la Gestión Administrativa en el servicio al usuario?

¿Cómo cataloga la ciudadanía el servicio que presta el hogar de adultos mayores?

¿Considera que el personal deben ser profesionales en el cuidado al adulto mayor, de acuerdo a sus actividades?

¿Consideraría usted que la infraestructura actual es la apropiada para el adulto mayor?

¿La situación geográfica del hogar de adultos mayores de la ciudad de Guaranda es la apropiada?

1.4. JUSTIFICACIÓN

La calidad de atención al usuario consiste en la aplicación de técnicas, destrezas sensoriales y auditivas la cual será utilizada para despertar el interés de los adultos mayores. Con la cual se determinara la situación actual del adulto mayor.

El hogar de adultos mayores es una institución que presta atención a personas de la tercera edad de escasos recursos económicos y que han sufrido el abandono de sus respectivos familiares por diversas causas sean estas físicas o mentales.

El envejecimiento de la población es uno de los fenómenos de mayor impacto de este siglo. En términos demográficos se refiere al aumento relativo de personas de 60 años de edad y más, y a una prolongación cada vez mayor de la esperanza de vida al nacer.

Por ello es necesario que se tome en serio la realidad de un número de personas que está siendo cada vez mayor, ya que muchas veces tanto el estado, la familia y la sociedad en su conjunto, subestima a los adultos mayores por lo que consideramos que se debe escucharlos y prestarles la debida atención.

Por ello se busca con esta investigación colaborar a un mejoramiento del servicio de atención al adulto mayor, asignándoles como parte fundamental dentro de la sociedad (visión institucional).

El observar la atención que se les da a los adultos mayores no son condiciones tan buenas es por esto que me motivó a realizar esta investigación, ya que tengo familiares que están llegando a la etapa de envejecimiento, viendo las condiciones en las que se atiende en el hogar de adultos mayores no confiaríamos en dejar al cuidado de nuestros familiares.

A través de las diferentes actividades de gestión administrativa que se desarrollaran en el presente trabajo en cuanto al mejoramiento de la atención que se brinda al adulto mayor en el instituto de la niñez y la familia, servirá para proyectar también

una mejor imagen corporativa acompañado de un servicio de calidad; además esta investigación permitirá reforzar nuestro conocimiento con la práctica buscando beneficiar a la sociedad Guaranandina, a la Universidad a través de su imagen como un ente descubridor y formador de excelentes profesionales, y así los estudiantes que se aproximan a entrar en el mundo profesional, vinculándose directamente con la comunidad. De esta manera resaltar la importancia de la Gestión Administrativa en el desarrollo de las actividades permitiéndome lograr eficiencia y eficacia en las labores que emprenderemos.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL.

Desarrollar un manual de Gestión Administrativa para el mejoramiento de la calidad en el servicio que brinda el Instituto de la Niñez y la Familia, a los Adultos Mayores en la Ciudad de Guaranda Provincia Bolívar. Año 2012.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Diagnosticar los Procedimientos Administrativos.
- Determinar la eficacia del servicio que brinda el hogar de adultos mayores.
- Evidenciar sobre la atención gerontológica en diferentes centros de atención al adulto mayor.
- Promover propositivamente un Manual de Gestión en el desarrollo de actividades Administrativas de la Institución.

1.6. MARCO TEÓRICO

1.6.1. REFERENCIAL.

El hogar de adultos de mayores está ubicado a una cuadra del barrio Guanguliquín (Plaza Roja), al noreste de la ciudad en las calles Eloy Alfaro 304 y Azuay constituye un espacio en el cual se brinda atención a adultos mayores, la atención es integral en lo que corresponde a salud, cuidado diario, reinserción a la familia. Pues el adulto mayor que ingresa al Hogar viene de una situación económica baja o de un hogar disfuncional y no le prestan el cuidado y la atención que este merece, luego de haber entregado los mejores años de su vida (juventud) al servicio de la familia y/o la sociedad; y estos de manera absurda lo abandonan sin agradecer o corresponder el esfuerzo y sacrificio que este ha dado, además desaprovechando las experiencias u otras capacidades que pueden aprovecharse en estas edades. El hogar de adultos mayor de Guaranda intenta suplir sus necesidades y complementar sus requerimientos emocionales con una atención de calidad y calidez. Proporcionándoles en la parte nutricional cinco momentos alimenticios contando además con un espacio físico para realizar actividades recreativas como son cantos, juegos y actividades manuales con el único fin de mantenerles distraídos y ocupados, y así puedan olvidarse de las causas por las cuales llegaron a este lugar y se sientan importantes y queridos.

También el hogar cuenta con personal que presta atención básica en sus necesidades físicas y biológicas básicas como es el de otorgar medicamentos emitidos por un profesional externo bajo receta médica, contando también con un fisioterapeuta el cual da rehabilitación física de acuerdo a las necesidades físicas de cada adulto mayor. Así mismo el espacio físico es el siguiente: cocina con todo su menaje para atender a 36 adultos mayores, refrigeradora, cocina industrial, entre otros; una área de comedor que cuenta con mesas y sillas para que los mismos se sirvan los alimentos, un espacio físico para hacer actividades manuales para mantener su motricidad fina (pintar, dibujar); contando además con espacios de lavandería donde se puede visualizar dos lavadores industriales, en la parte superior se puede encontrar dos espacios diferenciados para dormitorios para adultos mayores hombres y mujeres

de la misma manera podemos observar que en los alrededores existe espacios verdes para estimular los sentidos del adulto mayor en situación de relajamiento.

El espacio donde está ubicado el hogar de adultos mayores no es el adecuado debido a que se encuentra en un lugar céntrico cerca del ruido de grandes carros debido a que es justo en esa esquina el desvió del tránsito liviano y pesado para otras Provincias tanto los Ríos y Tungurahua produciendo unos decibeles de ruido insoportables e inadecuados para un proceso de descanso y relajación que merece el adulto mayor, además del Smoke que produce afecciones respiratorias a sus cuerpos que por el paso de los años no están en condiciones de superar la falta de oxígeno, además se encuentra frente de una institución educativa como es la Unidad Educativa Verbo Divino, debido a que los estudiantes cuando existen disturbios (paros) el hogar de adultos mayores se encuentra ubicado entre los estudiantes y la policía existiendo la correspondiente problemática o incomodidad para el adulto mayor ya que se encuentra expuesto a percibir los gases lacrimógenos y/o ser impactados por piedras lanzadas por los estudiantes. (Montalvo, 2012)

Ya que a través del método empírico analítico lo que me motivó a desarrollar este estudio fue el interés centrado en la posibilidad de explorar y recortar los puntos de vista de los adultos sobre la institución, a través de las expresiones, perspectivas y significados por descubrir en el contexto en que participan, para llegar a conocer cuáles son las representaciones sociales que tienen los Adultos Mayores internos acerca de su institucionalización en el Centro Integral de Adultos mayores de la ciudad de Guaranda, porque lo vemos como un fenómeno representativo y por lo tanto transformativo en el que interviene el imaginario social e individual, lo simbólico y lo inconsciente.

En lo referente al historial en el Hogar de adultos mayores no se ha llevado un registro físico ni magnético del número de las personas de la tercera edad que han ingresado al Hogar.

La tecnología que se utiliza dentro de la institución es:

QUIPUX.- Es un servicio web que la Presidencia de la República pone a disposición de las instituciones del sector público, es un sistema de información para gestión documental se han convertido en herramientas básicas para soportar el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o impresos que se envían y reciben en una organización. Estos sistemas facilitan la gestión de un archivo digital con las siguientes ventajas:

- Ahorro de espacio físico para almacenamiento de documentos.
- Disminución del riesgo de la perdidas por incendios, robos, inundaciones, otros.
- Conservación intacta de los documentos a lo largo del tiempo.
- Acceso inmediato a los documentos independientemente del lugar geográfico
- Búsqueda de documentos definiendo criterios de acceso de forma flexible y fácil
- Consulta simultanea de varios lectores
- Reproducción y envío de documentos obviando el traslado físico
- Inviolabilidad de la información a través de mecanismos de seguridad digital
- Minimización de tiempos de distribución y consulta
- Ahorro de recursos físicos y económicos para gestionar los documentos
- Disminución de impresión de documentos
- Apoyo a la conservación del ambiente

MOZILLA THUNDERBIRRD.- Es un correo que se utiliza internamente en la institución.

Sirve para la comunicación y el envió de archivos dentro de los diferentes departamentos del Instituto de la Niñez y la Familia, tanto en la Provincia Bolívar como a Nivel Nacional.

SISTEMA DE INFORMACIÓN DE PROTECCIÓN INTEGRAL (SIPI).- Se utiliza dentro de la institución para el ingreso de información presupuestaria, parte legal, técnica, cobertura, entre otros e los servicios que presta la institución.

La Seguridad de la Institución está a cargo de la empresa privada **PAZVISEG-CIA.LTDA**, de la Ciudad de Ambato.

Por medio de una contratación en el INCOP se adjudicó un contrato a la empresa PAZVISEG CIA LTDA, misma que presta un servicio de guardianía de un puesto con tres guías de seguridad, la misma que sirve al INFA-BOLIVAR a partir del 1 de marzo del 2012 hasta el 28 de febrero del 2013. Dentro de las funciones de la empresa por intermedio de sus guardias el cuidado y protección de las instalaciones, personal que labora dentro de la institución y a los Adultos Mayores.

INFRAESTRUCTURA FÍSICA.

Las instalaciones del INFA están constituidas de la siguiente manera.

Las instalaciones del CIBV Elisa Mariño de Carvajal (Centro Infantil del Buen Vivir), cuyo terreno e infraestructura pertenecían el ex DAINA (Dirección de Atención Integral a Niños y Adolescentes.) con el Decreto Ejecutivo N° 1170 pasaron hacer de propiedad del INFA público.

La infraestructura donde están ubicadas las oficinas del INFA- BOLÍVAR pertenecen al Ministerio de Salud dados en comodato por 30 años, en la planta baja cuenta con las oficinas del Centro de Protección de Derechos, además existe 5 servicios higiénicos, 2 para uso de las personas externas, y 3 para los funcionarios, además se cuenta con 2 áreas para los técnicos de Desarrollo Infantil Integral, también se encuentra ubicado una sala para reuniones técnicas y a continuación la Coordinación Territorial, además se cuenta con una bodega, misma que se encuentra en la parte de atrás de las instalaciones junto al estacionamiento vehicular de la institución.

En la Planta Alta se cuenta con el departamento de informática con su respectivo servicio higiénico, a continuación el departamento administrativo en el cual se encuentra 3 servicios higiénicos adjunto se encuentra la oficina de Secretaria General. De la Dirección Provincial del INFA- BOLÍVAR, en la parte frontal

derecha se encuentra ubicado un puesto para las copiadoras, adjunto al mismo se encuentra el departamento financiero con su respectivo servicio higiénico, al lado se encuentra la oficina de tesorería y planificación, anexo al departamento jurídico y departamento de talento humano con su respectivo servicio higiénico. En la parte de la terraza se encuentra ubicada la oficina de la Dirección Provincial adjunto a las oficinas de protección especial cada oficina con su respectivo servicio higiénico.

Las instalaciones del Hogar de Adultos Mayores.- Cuenta con un estacionamiento vehicular, un consultorio odontológico, dos bodegas, cocina, comedor, dos habitaciones para actividades de recreación, una capilla, 6 servicio higiénico, una habitación para lavandería, patio.

En la planta alta cuentan con dos dormitorios para hombres y mujeres, una oficina de estación de enfermería, y la terraza.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:

Dentro de la parte de la infraestructura tecnológica el INFA cuenta 40 equipos informáticos entre computadoras fijas y portátiles, de las cuales dos se encuentran en el hogar de adultos mayores, 13 en la parte administrativa financiera, 16 en lo referente del personal técnico, 7 en el centro de protección de derechos; los mismos que son de Marca Pentium 4/ Intercore Duo, además cuentan con 13 impresoras y dos copiadoras, también tienen 2 proyectores, los mismos que sirven para realizar toda la documentación en cuanto, a reportes, menos, oficios, etc.

Desde el punto de vista analítico empírico considero que de no cambiar la situación actual de HAM de Guaranda tanto en infraestructura, presupuestariamente y sobre todo el talento humano que atiende a los adultos mayores, sea una situación poco satisfactoria para los adultos mayores asilados en dicho Hogar ya que sus necesidades tanto físico y socio-afectivo no son cubiertas por dicha institución a satisfacción. Por qué de no haber una adecuada capacitación al personal técnico encargado de la atención a los adultos mayores estos no se sentirán a gusto ni física

ni emocionalmente. Además se debe preparar talleres de capacitación para las familias de los adultos mayores para la inserción de estos en el seno familiar.

Mediante una adecuada administración, reestructuración y capacitación dando a conocer a todo el personal el objetivo estratégico dentro del centro se puede mejorar la calidad del servicio. Luego de adquirir este conocimiento pretendemos aportar nuevos datos respecto de los adultos mayores y su proceso de envejecimiento en la institución, que ayuden a que los familiares de los mismos, los jóvenes, y los encargados del funcionamiento del hogar a que visualicen las representaciones de este grupo de sujetos, como así también para que se pueda reflexionar tanto de los adultos mayores como los de la institución.

De encontrarnos con otro tipo de infraestructura (sitio/lugar) donde se encuentren los adultos mayores esto les permitirá relajarse física y emocionalmente en un lugar apropiado con áreas verdes, áreas de recreación, donde se pueda respirar aire limpio.

También se podría mejorar el servicio de las adultos mayores cuando se cuente con personal idóneo de acuerdo al perfil, y a la actividad que realiza dentro de la institución como son Médicos, Enfermeras, Psicólogos, Odontólogos, entre otros.

Misión.- Garantiza los derechos de los niños, niñas y adolescentes que viven en el Ecuador, el ejercicio pleno de su ciudadanía en libertad e igualdad de oportunidades

Visión.- Esta definida en la agenda social de la niñez y adolescencia “juntos por la equidad desde el principio de la vida” es una orientación mandatorio que el INFA asume y sus metas deben ser la visión y el horizonte hacia el cual la nueva institución avance.

Objetivo General:

Superar el asistencialismo, la discrecionalidad en la asignación de recursos y pasar de la fragmentación de servicios y funciones hacia la consolidación de una política de desarrollo infantil dirigida a todos los niños y niñas de entre 0 y 5 años.

Objetivos Estratégicos:

Para el cumplimiento de su misión institucional y la satisfacción de la demanda de servicios que las comunidades demandan se establecen los siguientes objetivos estratégicos planteadas en la agenda social de la niñez y la adolescencia.

- Ningún niño o niña menor de 28 días muere por causas prevenibles.
- Ningún niño o niña o adolescente con hambre o desnutrición
- Ningún niño o niña o adolescente sin educación.
- Ningún niño o niña o adolescente maltratado.
- Ningún niño o niña o adolescente ejerciendo trabajos peligrosos.
- Fomentar la participación social y construcción de ciudadanía.

Valores:

Justicia.- Actuar con correspondencia, evitando incurrir en acciones que no quisiéramos que sean aplicadas en nosotros. "No hagas a otros lo que no quieres que te hagan a ti".

Honestidad.- Proceder con rectitud, disciplina, honradez y mística en el cumplimiento de sus obligaciones y en la elaboración de productos o la prestación de servicio inherentes a la institución.

Transparencia.- Todo lo que se haga en el INFA será de público conocimiento y estará disponible a que usuarios directos e indirectos conozcan, critiquen y observen siempre y cuando esta divulgación no vulnere o atente contra los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Predisposición al servicio.- Actitud positiva hacia el trabajo, trabajamos por los niños, las niñas y los adolescentes así que mantendremos el espíritu joven, alegre y con alta apertura al cambio y a disfrutar nuestras acciones.

Compromiso institucional.- la prioridad absoluta tienen los derechos de los niños y las niñas y los adolescentes en el país.

Mediante datos obtenidos del INFA público el hogar de adultos mayores pertenecía al INFA privado el cual fue creado en 1960, (era una fundación que fue administrado por la primera dama), para ese entonces el hogar de adultos mayores ya existía desde aproximadamente 56 años bajo la dependencia del Ministerio de Salud Pública, se hizo público desde 24 de junio del 2008 con el Decreto Ejecutivo 1170, donde menciona que todas las dependencias del INFA privado las asumirá el INFA público.

El INFA privado se encargaba de la atención de los niños adolescentes y adultos mayores con sus diferentes programas, (desarrollo infantil atención a niños y a niñas menores de cinco años. en dos modalidades centro de desarrollo infantil (CDI) y la modalidad creciendo con nuestros hijos (CNH). Escolarización atención con becas estudiantiles, a niños y adolescentes en etapa escolar, discapacidades apoyo económico para niñas con capacidades diferentes. Atención al adulto mayor de escasos recursos económicos en lo que corresponde a alimentación, salud recreación y acogimiento familiar). Además se fusiona con otros programas como el ex programa operación rescate infantil (ORI), atención a niños y a niñas menores de cinco años. Con su modalidad de CDI, el cual prestaba la atención en nutrición, salud administración de centros. El programa fondo de desarrollo infantil (FODI) con sus tres modalidades CIDI centros integrales de desarrollo infantil. Wawakamayukwasi (mantienen su cultura) creciendo con nuestros hijos (CNH) visitan de casa en casa.

También se fusionó el centro educativo Elisa Mariño de Carvajal que pertenecía al MIES-B. (DAINA) Dirección de Atención Integral a niños y adolescentes. Que atienden a niños menores de 5 años que sus padres por situaciones económica o de trabajo tenían que dejar a sus hijos a cargo de la guardería.

En enero de 2007, el Presidente de la República designó a la Ministra de Inclusión Económica y Social como Presidenta del Instituto Nacional de la Niñez y la Familia,

INNFA. Con ello inició un amplio proceso de reforma institucional del sector infancia y adolescencia planteada desde 3 vértices:

1. Cambio organizacional general (mecanismos de gestión y diseño institucional) del ex Ministerio de Bienestar Social (MBS), hoy Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), mismo que abarcó a los ex programas: Operación Rescate Infantil (ORI), Fondo de Desarrollo Infantil (FODI), Instituto Nacional de la Niñez y la Familia (INNFA) y Dirección de Atención Integral a Niños y Adolescentes (AINA).
2. Articulación programática del INNFA privado a las prioridades y requerimientos estratégicos de política pública.
3. Elaboración de la Agenda Social de la Niñez y Adolescencia, instrumento clave de política pública y de orientación de las acciones fundamentales del Estado en materia de infancia y adolescencia con miras a ser cumplida hasta el 2010. (Sánchez Zurita Jeannette, 2009)

En el ámbito de infancia y adolescencia, la reforma institucional se planteó para superar problemas estructurales, resultado de más de 60 años de gestión que generaron intervenciones dispersas, crecimiento desmedido de la burocracia, desperdicio de recursos, instituciones desarticuladas entre sí con una carga de ineficiencia social e incapaz de dar respuestas efectivas a la demanda social de servicios y con pocas responsabilidades frente a la ciudadanía. En este contexto, el Gobierno del Presidente Rafael Correa decidió profundizar los cambios iniciados en 2007 y poner en marcha las acciones para construir un nuevo instituto público de la niñez y adolescencia, INFA público. Es así que, a partir de junio del 2008, se integran los programas ORI, FODI, AINA e INNFA.

El presupuesto del hogar de adultos mayores es elaborado de acuerdo a las disposiciones del INFA Matriz que esta dado de la siguiente manera:

2,50 diarios por adulto mayor. (Alimentación) que cubren 5 momentos alimenticios.

600,00 mensuales, para medicinas y productos farmacéuticos.

Rubros para paseos de los adultos mayores (dos al año)

2800,00 en Vestimenta.

320,00 en Material Fungible.

700,00 en Material didáctico.

300,00 Cofres Mortuorios.

140,00 refrigerios y capacitación al personal que atiende a los adultos mayores.

250,00 para reparación y mantenimiento de los equipos, entre otros.

Las funciones es atención integral al adulto mayor en salud, nutrición, recreación, de escasos recursos económicos oh cuyas familias no han asumido la responsabilidad del cuidado del adulto mayor.

La máxima autoridad del INFA es el/la directora/a Provincial, quien autoriza los procesos técnicos, administrativos y financieros, solicitados por la responsable de la Coordinación del HAM, quien autoriza a la administradora del INFA la adquisición, proforma y ejecución de las actividades solicitadas por la coordinadora quien a su vez solicita certificación de que la actividad conste en el POA Plan Operativo Anual al planificador a su vez con dicho documento solicita la certificación presupuestaria al departamento Financiero; con todos estos documentos realiza la adquisición del bien o del servicio hace el ingreso en el sistema OLYMPO, con toda esta documentación de soporte solicita autorización del gasto a la Dirección Provincial, misma que reasigna y autoriza al departamento financiero que se efectuó el pago en el Sistema e´SIGEF.

1.6.2. GEOREFERENCIAL

El Hogar de Adultos mayores de la Ciudad de Guaranda es atendido por el INFA público a partir del 2009 con una cobertura de 36 adultos mayores, se encuentra ubicado en la Provincia de Bolívar, Cantón Guaranda, Parroquia Chávez en las calles Eloy Alfaro 304 y Azuay diagonal al Colegio Verbo Divino, a una cuadra de la Plaza Roja.



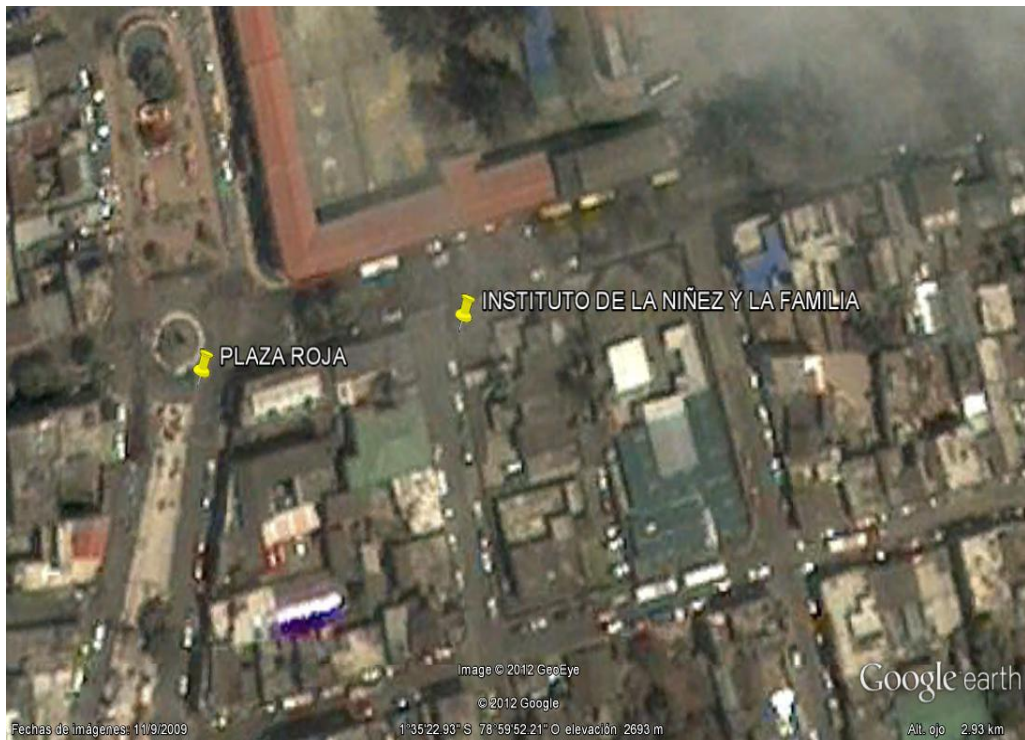
Mapa Del Ecuador



Mapa Provincia Bolívar



Mapa de la Ciudad De Guaranda

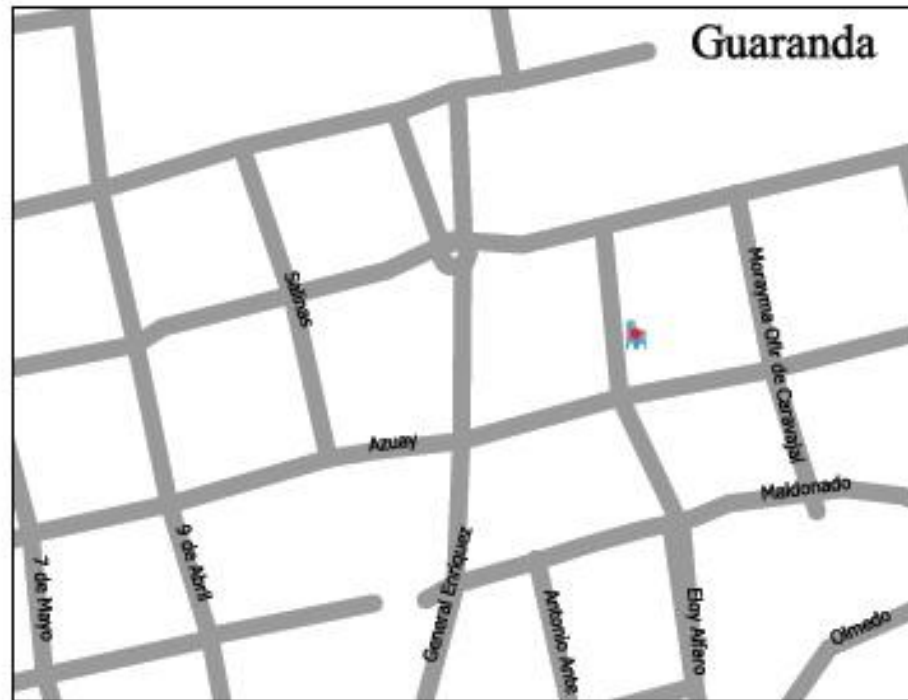


Mapa del Sector De Estudio Instituto de la Niñez y la Familia



UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN :

"Evaluación de la Gestión Administrativa para el mejoramiento de la calidad en el servicio que brinda el Instituto de la Niñez y la Familia, a los Adultos Mayores en la Ciudad de Guaranda Provincia Bolívar Año 2012"



Leyenda

-  Hogar de Adultos Mayores
-  Vías



Autor: Moncayo Camacho Consuelo del Pilar

Director: Ing. Culqui Paredes Luis Roberto

Ubicación geográfica: Lon= -78° 59' 54"
Lat= -1° 35' 24"

Fuente de datos: CIE de la FCAGEI

Fecha: Octubre del 2012

Información base:

INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR
CARTOGRAFÍA COLABORATIVA CIUDAD GUARANDA

Sistema de referencia:
WGS84 Zona 17 Sur

Escala: 
1:4264
Metros



UNIVERSIDAD ESTADAL DE BOLÍVAR

Facultad De Ciencias Administrativas
Gestión Empresarial E Informática
Infraestructura de Datos Espaciales de la UEB
Realizado por:

Sr. David Morocho
Sr. Danilo Mejía
Ing. Danilo Barreno
Ing. Maricela Espin

1.6.3. LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

CAPÍTULO SEGUNDO

DERECHOS DEL BUEN VIVIR.

SECCIÓN PRIMERA

AGUA Y ALIMENTACIÓN

Art. 12.- El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible y esencial para la vida.

Art. 13.- Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas y tradiciones culturales.

El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria.

SECCIÓN SEGUNDA

AMBIENTE SANO

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo

impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.

SECCIÓN TERCERA

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen Derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Art. 24.- Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre.

SECCIÓN SÉPTIMA

SALUD

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos.

El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

SECCIÓN PRIMERA

ADULTAS Y ADULTOS MAYORES

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

Art. 37.- El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos:

1. La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas.
2. El trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual tomará en cuenta sus limitaciones.
3. La jubilación universal.
4. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
5. Exenciones en el régimen tributario.
6. Exoneración del pago por costos notariales y registrales, de acuerdo con la ley.
7. El acceso a una vivienda que asegure una vida digna, con respeto a su opinión y consentimiento.

Art. 38.- El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas.

En particular, el Estado tomará medidas de:

1. Atención en centros especializados que garanticen su nutrición, salud, educación y cuidado diario, en un marco de protección integral de derechos. Se crearán centros de acogida para albergar a quienes no puedan ser atendidos por sus familiares o quienes carezcan de un lugar donde residir de forma permanente.
2. Protección especial contra cualquier tipo de explotación laboral o económica. El Estado ejecutará políticas destinadas a fomentar la participación y el trabajo de las personas adultas mayores en entidades públicas y privadas para que contribuyan con su experiencia, y desarrollará programas de capacitación laboral, en función de su vocación y sus aspiraciones.

3. Desarrollo de programas y políticas destinadas a fomentar su autonomía personal, disminuir su dependencia y conseguir su plena integración social.
4. Protección y atención contra todo tipo de violencia, maltrato, explotación sexual o de cualquier otra índole, o negligencia que provoque tales situaciones.
5. Desarrollo de programas destinados a fomentar la realización de actividades recreativas y espirituales.
6. Atención preferente en casos de desastres, conflictos armados y todo tipo de emergencias.
7. Creación de regímenes especiales para el cumplimiento de medidas privativas de libertad. En caso de condena a pena privativa de libertad, siempre que no se apliquen otras medidas alternativas, cumplirán su sentencia en centros adecuados para el efecto, y en caso de prisión preventiva se someterán a arresto domiciliario.
8. Protección, cuidado y asistencia especial cuando sufran enfermedades crónicas o degenerativas.
9. Adecuada asistencia económica y psicológica que garantice su estabilidad física y mental.

La ley sancionará el abandono de las personas adultas mayores por parte de sus familiares o las instituciones establecidas para su protección. (Constituyente, 2008)

DECRETO N° 1170
RAFAEL CORREA DELGADO
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA
DECRETA

Art 1.- Crear el Instituto de la Niñez y la Familia INFA, como entidad de derecho público, adscrito al Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, con jurisdicción nacional, dotado de personería jurídica, patrimonio propio e independencia técnica, administrativa y financiera.

El Instituto de la Niñez y la Familia INFA, tendrá su domicilio en la ciudad de Quito y su gestión será desconcentrada.

Art 2.- El Instituto de la Niñez y la Familia INFA, tendrá como misión fundamental garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el Ecuador para el ejercicio pleno de su ciudadanía en libertad e igualdad de oportunidades.

Art 3.- El Instituto de la Niñez y la Familia INFA, es el organismo que a nombre del Estado aplica y ejecuta los planes, normas y medidas que imparta el Gobierno en materia de asistencia y protección integral a los niños y sus familias.

El Instituto de la Niñez y la Familia INFA, actuara utilizando modelos de gestión y atención unificados a los planes de desarrollo nacional y a la organización territorial de administración del Estado.

Art 4.- El Instituto de la Niñez y la Familia INFA, tendrá las siguientes funciones:

- a) Ejecutar las políticas nacionales de desarrollo infantil, protección especial, participación y ejercicio de ciudadanía y apoyo a familias en situaciones de riesgo y emergencia;
- b) La provisión de servicios sociales básicos de protección y desarrollo de la niñez y adolescencia, apoyo a las familias, protección especial, atención en desastres y emergencias, promoción de la participación de la niñez y adolescencia y fortalecimiento del tejido social comunitario, sobre la base de las regulaciones y el control del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES.
- c) Desarrollar acciones de defensa, denuncia y vigilancia del cumplimiento de los derechos de la niñez y adolescencia.
- d) Contribuir y participar en la implementación y fortalecimiento del Sistema Nacional Descentralizado de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia.
- e) Promover y coordinar la participación de las organizaciones privadas y de la comunidad en general en acciones y programas dirigidos al bienestar de la niñez, adolescencia y sus familias.
- f) Organizar los servicios sociales de protección y desarrollo de la niñez y adolescencia de prestación directa y delegada a terceros.
- g) Autorizar a organizaciones privadas la presentación de servicios sociales, coordinar sus actividades y supervisarlas técnicamente.

- h) Organizar y llevar un registro de prestadores de servicios sociales públicos y privados.
- i) Ejercer la potestad pública en materia de adopciones.
- j) Ejercer la presentación del Estado Ecuatoriano ante organismos internacionales del área de niñez y adolescencia, cuando corresponda dentro del ámbito de sus atribuciones; y,
- k) Realizar estudios de investigación sobre la niñez y adolescencia en el ámbito de competencia del Instituto de la Niñez y la Familia INFA, generando conocimiento, pensamiento e información que deberá hacerse pública.

Art 5.- El Instituto de la Niñez y la Familia INFA, además de las funciones determinadas en el artículo 4, tendrá a su cargo las asignadas con: Decretos Ejecutivos Nª 1081 Y 1249 publicados en los Registros Oficiales N° 278 y 251 del 14 de Enero del 2004, al Programa de Operación Rescate Infantil (ORI); Decreto Ejecutivo Nª 2518 publicados en el Registro Oficial N° 521 del 10 de Febrero del 2005, al Fondo de Desarrollo Infantil (FODI); y, Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos del Ministerio de Bienestar Social publicado en el Registro Oficial N° 346 del 31 de Agosto del 2006 a la Dirección de Atención Integral a la Niñez y Adolescencia (AINA).

Asimismo, el Instituto de la Niñez y la Familia INFA, asume las finalidades establecidas en el Estatuto constitutivo del Instituto Nacional de la Niñez y la Familia INNFA.

Art 6.- El Instituto de la Niñez y la Familia INFA, contara con los siguientes órganos de administración:

- a) Nivel Asesor: Comité Consultivo;
- b) Nivel Ejecutivo: Dirección General Nacional; y,
- c) Nivel Operativo: Unidades Operativas Regionales, Provinciales y Cantonales.

Art 7.- El Instituto de la Niñez y la Familia INFA, estará representado legalmente por su Director General:

- a) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial del Instituto de la Niñez y la Familia INFA, con sujeción a la ley.
- b) Ejecutar las políticas sociales dispuestas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES.
- c) Celebrar a nombre del Instituto de la Niñez y la Familia INFA, los contratos y convenios que requiera la gestión institucional.
- d) Dirigir, coordinar y supervisar la gestión del Instituto de la Niñez y la Familia INFA, en el ámbito nacional; y,
- e) Presentar a consideración y aprobación del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES los planes de acción, el presupuesto institucional y los reglamentos de administración y operación necesarios para el funcionamiento del Instituto de la Niñez y la Familia INFA.

Art 9.- El Instituto de la Niñez y la Familia INFA, se organizara y administrara de conformidad con el Estatuto Orgánico que se expide para el efecto.

Los Comités Consultivos se convocaran con el propósito de informar y consultar aspectos relacionados con la política del Instituto de la Niñez y la Familia INFA, y la provisión de servicio sociales.

El funcionamiento de los Comités Consultivos se regirá por el instructivo a expedirse por parte de la Dirección General.

Art 10.- El Patrimonio del Instituto de la Niñez y la Familia INFA, está conformado por:

- a) Los recursos que se le asigna en el Presupuesto General del Estado.
- b) Los recursos asignados al Programa de Operación Rescate (ORI), Fondo de Desarrollo Infantil (FODI) y Dirección de Atención Integral a la Niñez y Adolescencia (AINA) y los que financian al Instituto Nacional de la Niñez y la Familia INNFA.
- c) Los bienes muebles e inmuebles del Programa de Operación Rescate (ORI), Fondo de Desarrollo Infantil (FODI) y Dirección de Atención Integral a la Niñez

- y Adolescencia (AINA) y los bienes muebles e inmuebles que el Directorio del Instituto Nacional de la Niñez y la Familia INNFA, resuelve transferir de acuerdo con su Estatuto; y,
- d) Los subsidios, donaciones y legados que reciba de cualquier fuente. (Correa Delgado Rafael, 2008)

ACUERDO MINISTERIAL N.- 01389
JEANNETTE SÁNCHEZ ZURITA
MINISTRA DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
ACUERDA

Expedir las siguientes normas para la presentación de servicios de ejecución de proyectos para protección integral a niño a, niñas adolescentes y sus familias y entrega de donaciones, ayuda o subvenciones por parte del instituto de la niñez y la familia INFA

CAPITULO I
DE LOS OBJETIVOS
CAPITULO II
DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA
CAPITULO III
DE LA PROVISIÓN DE SERVICIO
SECCIÓN I
PRESENTACIÓN DIRECTA
SECCIÓN II
PRESENTACIÓN INDIRECTA

Art. 5.- Presentación Indirecta: La prestación indirecta de los servicios se realizara con la participación de otras instituciones públicas, personas naturales u organizaciones de derecho privado con finalidad social o pública, sean nacionales o extranjeras, previa delegación otorgada por el instituto de la niñez y la familia INFA.

Art. 6.- Delegación: el instituto de la niñez y la familia INFA, podrá delegar la prestación de los servicios sociales en los siguientes casos:

- a) Por decisión del instituto de la niñez y la familia INFA, en aquellos casos en los que previo informe se establezca la imposibilidad física, administrativa o financiera de que sea el propio instituto el que pueda hacerlo; o,
- b) Por solicitud escrita de instituciones públicas, personas naturales u organizaciones de derecho privado con finalidad social o pública, nacionales o extranjeras, previo al cumplimiento de los requisitos establecidos para el efecto.

Art. 7.- Forma de Delegación: la delegación para la prestación de servicios se otorgara mediante:

- a) Autorizaciones
- b) Convenios. (Sánchez Zurita, 2008)

**INSTITUTO DE LA NIÑEZ DE LA FAMILIA
ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS DEL INFA
NOVIEMBRE 2008
ACUERDA**

Expedir el siguiente ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN POR PROCESOS DEL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA — INFA

TITULO I

DE LA MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS Y VALORES INSTITUCIONALES

TÍTULOS II

DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE GESTIÓN POR PROCESOS

TITULO III

DE LOS PUESTOS DIRECTIVOS Y ÓRGANOS DE GESTIÓN

TITULO IV

DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DESCRIPTIVA

CAPITULO I

DEL NIVEL DIRECTIVO

CAPITULO II

DEL NIVEL OPERATIVO

CAPITULO III

NIVEL DE ASESORÍA

CAPITULO IV

NIVEL DE APOYO

TITULO V

DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DESCRIPTIVA DE LAS DIRECCIONES
PROVISIONALES

CAPITULO I

DEL NIVEL DIRECTIVO

CAPITULO II

DEL NIVEL OPERATIVO

CAPITULO III

NIVEL DE ASESORÍA

CAPITULO IV

NIVEL DE APOYO

TITULO VI

DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DESCRIPTIVA DE LAS
COORDINACIONES TERRITORIALES DE PROTECCIÓN INTEGRAL.

(Sánchez Zurita Jeannette, 2009)

1.6.4. CONCEPTUAL

Los Adultos Mayores es una problemática que constituye una vulneración de los Derechos Humanos en cuanto a su institucionalización que puede traer como consecuencia perjuicios para el desarrollo físico-psíquico y social de las personas.

Se constituye en una cuestión social, un hecho social que no sólo afecta a los ancianos, sino que compromete a todos los ciudadanos.

- **Evaluación:** La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. Es la función del cumplimiento de las normas de los adultos mayores en el Centro.
- **Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Estado de una persona, edad y demás circunstancias y condiciones que se requieren para un cargo o dignidad. Nos permite regular las condiciones y el valor de los adultos mayores.
- **Servicio:** Acción y efecto de servir, Culto religioso, Mérito que se adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona. Favor que se hace a alguien
- **Usuario:** Es la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público. Es satisfacer a cada uno de los Adultos Mayores brindándoles un servicio de calidad y la atendiéndole de la mejor manera para que se sientan como en su casa.
- **Servicio al Usuario:** Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de alguna persona común. Es para interrelacionar con los Adultos Mayores en el Centro para que se sientan bien.
- **Decaídos:** Que se halla en decadencia. Es un lugar de descanso para los adultos mayores en el centro para que se sientan a gusto y compartan cosas que saben.
- **Semblante:** Representación de algún estado de ánimo en el rostro. Dicho de una persona: Demudarse o alterarse, dándolo a entender en el rostro. El estado de ánimo que refleja en sus rostros cada día

- **Marginación:** Acción y efecto de marginar a una persona o a un conjunto de personas de un asunto o actividad o de un medio social. Por la marginación de cada uno de los Adultos Mayores por lo que están alojados en el Centro.
- **Vulnerabilidad:** La población adulta mayor enfrenta una serie de factores de riesgo que potencian su vulnerabilidad social como individuos. El primer factor es su edad. Desde el punto de vista fisiológico, los individuos con la edad acumulan situaciones que los van haciendo gradualmente dependientes; por ejemplo la disminución de la fuerza física, la disminución de algunas capacidades como la visual, auditiva, cognitiva; la disminución de habilidades que les impiden tener una vida independiente, -desde el alimentarse y vestirse por sí mismos, hasta saber orientarse en la vía pública.
- **Excluidos:** Que excluye o está fuera del lugar, apartarlo del seno familias no tomarle en cuenta hacerle sentir mal.
- **Maltrato:** Acción y efecto de maltratar. En sus hogares han recibido algunos maltratos, pero hoy en el Centro de cuidado se sienten a gusto.
- **Generaciones:** Intervalo de tiempo entre el nacimiento de los padres y el de sus hijos, que suele establecerse en 30 años. Todos los hijos de una determinada pareja se consideran miembros de una misma generación, aunque presenten una diferencia de edad de bastantes años.
- **Sensibilización:** Acción y efecto de sensibilizar Mecanismo por el que la respuesta inmunitaria provocada por un antígeno aparece con mayor intensidad tras una administración inicial de este
 - **Emocionalmente:** En el aspecto emocional (perteneciente a la emoción). Que cumplen con la emoción de cada uno de los Adultos Mayores.
- **Prolongación:** Acción y efecto de prolongar, parte prolongada de algo.
- **Motivó:** Que mueve o tiene eficacia o virtud para mover. Causa o razón que mueve para algo. En arte, rasgo característico que se repite en una obra o en un conjunto de ellas.
- **Envejecimiento:** En biología, conjunto de modificaciones inevitables e irreversibles que se producen en un organismo con el paso del tiempo, y que finalmente conducen a la muerte. Tales cambios varían considerablemente, en el tiempo y gravedad de los acontecimientos, según las distintas especies, y de un organismo a otro.

- **Perjuicios:** Efecto de perjudicar detrimento patrimonial que debe ser indemnizado por quien lo causa. Indemnización que se ha de pagar por este detrimento.
- **Carga Genética:** Actualmente, hay numerosas líneas de investigación abiertas basadas en las células madre que permitirán conocer los mecanismos de diferenciación celular y aportarán, en un futuro no muy lejano
- **Resignación:** Entrega voluntaria que alguien hace de sí poniéndose en las manos y voluntad de otra persona. Renuncia de un beneficio eclesiástico. Conformidad, tolerancia y paciencia en la adversidad.
- **Inactivo:** Carente de acción o movimiento.
- **Gravedad:** Fuerza que sobre todos los cuerpos ejerce la Tierra hacia su centro. Su valor normal Atracción universal de los cuerpos en razón de su masa. Compostura y circunspección.
- **Atención integral:** Orientada al desarrollo de la integración de la persona y a una capacitación laboral que le permita su incorporación al mundo del trabajo y la atención al cliente.
- **Salud:** Lo que les brindan atención a cada uno de los Adultos Mayores en el Centro de Atención de la Ciudad de Guaranda.
- **Inclusión Social:** Es la inclusión de cada uno de los Adultos Mayores en el Centro para el cuidado, y que se sientan bien al ciudad por los Funcionarios.
- **Atención en nutrición:** Conjunto de procesos mediante los cuales el cuerpo humano transforma y utiliza los nutrientes para obtener energía, así como para mantener y reparar los tejidos, la atención en la nutrición que le ofrece en el Centro de Atención a los Adultos Mayores.
- **Abandono de los adultos Mayores:** Procedimiento más común de manifestar la renuncia del derecho real que se tenía sobre una persona . Se trata por tanto de un acto unilateral, por el que el titular del derecho evidencia su renuncia al mismo, desprendiéndose por voluntad propia de la cosa sin necesidad de ningún tipo de formalidad, en el abandono de los Adultos Mayores.
- **Resignación:** Entrega voluntaria que alguien hace de sí poniéndose en las manos y voluntad de otra persona. Renuncia de un beneficio eclesiástico. Conformidad, tolerancia y paciencia en la adversidad.

- **Eficacia:** Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.
- **Eficiencia:** Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados
- **Manual:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización.
- **Calidad:** Es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.
- **Mejoramiento:** Es el cambio o progreso de una cosa hacia un estado mejor
- **Administración:** Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.
- **Gestión:** Es llevar a cabo diligencias que hace posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

1.7. TEORÍA CIENTÍFICA

1.7.1. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN

La administración es un órgano social específicamente encargado de hacer que los recursos sean productivos, refleja el espíritu esencial de la era moderna, es indispensable y esto explica porque una vez creada creció con tanta rapidez y tan poca oposición.

La administración busca el logro de objetivos a través de las personas, mediante técnicas dentro de una organización.

La administración se mantiene al frente de las condiciones cambiantes del medio, ante esta situación proporciona previsión y creatividad. Indudablemente su gran emblema es el mejoramiento constante.

La eficiente técnica administrativa promueve y orienta al desarrollo de cualquier organismo social. En la pequeña y mediana empresa la única posibilidad de competir, es aplicando una efectiva administración.

1.7.2. FUNCIONES ADMINISTRATIVAS. (Fayol, 1987)

1.7.2.1. Función Técnica: El número, la variedad y la importancia de las operaciones técnicas; la circunstancia de que los productos de cualquier naturaleza (materiales, intelectuales, morales) salen generalmente de las manos del técnico; la enseñanza, casi exclusivamente técnica de nuestras escuelas profesionales; las ventajas acordadas a los técnicos, todo contribuye a dar la función técnica, y, en consecuencia, a la capacidad técnica, una importancia que redundará en detrimento de las otras capacidades, tan necesarias y a veces más útiles para la marcha y la prosperidad de la empresa. (Producción, fabricación, transformación.)

1.7.2.2. Función Comercial: La prosperidad de una empresa industrial depende frecuentemente de la función comercial tanto como de la función técnica, si el producto no circula se produce la rutina. Saber comparar y vender es tan importante como saber fabricar bien. La habilidad comercial, unida a la astucia y a la decisión, implica un profundo conocimiento del mercado y de la fuerza de los competidores, una larga previsión y, en las grandes empresas, la aplicación cada vez más frecuente de las entidades. (Compras, Ventas, Permutas.)

1.7.2.3. Función Financiera: Nada se hace sin su intervención. Se necesitan capitales para el pago de salarios al personal, para la adquisición de inmuebles, útiles y materias primas, para el pago de dividendos, para la realización de mejoras, para la constitución de reservas, etc. Es indispensable una hábil gestión financiera a fin de procurarse capitales, para obtener el mayor provecho posible de las disponibilidades, para evitar compromisos imprudentes. (Búsqueda y Administración de Capitales.)

1.7.2.4. Función de Seguridad: tiene la misión de proteger los bienes y a las personas contra accidentes, tales como el robo, el incendio y la inundación; de evitar las huelgas, los atentados y, en general, todos los obstáculos de orden social que puedan comprometer la marcha y hasta la vida de la empresa. (Protección de Bienes y de Personas.)

1.7.2.5. Función de Contabilidad: Constituye el órgano de la vista en las empresas. Debe permitir conocer, en cualquier momento, donde se está y dónde se va. Debe dar informes exactos, claros y precisos sobre la situación económica de la empresa. Una buena contabilidad, simple y clara, que de una idea exacta de las condiciones de la empresa, es un poderoso medio de dirección. (Inventario, Balance, Precio de Costo, Estadística.)

1.7.2.6. Función Administrativa: Ninguna de las cinco funciones precedentes está encargada de formular el programa general de acción de la empresa, de constituir el cuerpo social de coordinar los esfuerzos, de armonizar los actos. Estas operaciones no forman parte de las atribuciones de la función técnica, como tampoco de la función comercial, financiera, de seguridad o de contabilidad. Ellas constituyen otra

función, designada habitualmente con el nombre de administración, y cuyas atribuciones y esfera de acción se hallan muy mal definidas. La previsión, la organización, la coordinación y el control forman parte, sin lugar a dudas, de la administración, de acuerdo con el concepto corriente de este término. (Previsión, Organización, Mando, Coordinación y Control.)

1.7.3 HABILIDADES GERENCIALES.

Es un conjunto de capacidades y conocimientos que el emprendedor debe poseer o desarrollar para las actividades de administración y liderazgo en el rol de gerente o director de una organización.

Para poder ejercer las funciones y roles propios de la gerencia se debe poseer ciertas habilidades. Existen tres grandes grupos gerenciales, las cuales deben dominar un gerente para tener una excelente administración.

1.7.3.1. Habilidades Técnicas: Involucra el conocimiento y experticia en determinados procesos, técnicas o herramientas propias del cargo o área específica que ocupa.

1.7.3.2. Habilidades Humanas: Se refiere a la habilidad de interactuar efectivamente con la gente. Un gerente interactuar y coopera principalmente con los empleados a su cargo; muchos también tienen que tratar con clientes, usuarios, proveedores, etc.

1.7.3.3. Habilidades Conceptuales: Se trata de la formulación de ideas, entender reacciones abstractas, desarrollar nuevos conceptos, resolver problemas en forma creativa, etc.

Estas habilidades gerenciales son de mucha importancia ya que estamos en un mundo cambiante donde surgen habilidades gerenciales, destrezas gerenciales, competencias gerenciales, desarrollo gerencial, habilidades directivas, supervisión.

1.7.4. CUALIDADES Y CONOCIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN.

1.7.4.1.Cualidades Físicas: Salud, Vigor, destreza.

1.7.4.2.Cualidades intelectuales: Aptitud para comprender y aprender, juicio, vigor, y agilidad intelectuales.

1.7.4.3.Cualidades Morales: Energía, Firmeza, Valor para aceptar las responsabilidades, Iniciativa, Abnegación, Tacto, Dignidad.

1.7.4.4.Cultura General: Nociones diversas que no son exclusivamente del dominio de la función desempeñada.

1.7.4.5.Conocimientos Especiales: Conciernen exclusivamente a la función, sea técnica, comercial, financiera, administrativa, etc.

1.7.4.6.Experiencia: Conocimiento resultante de la práctica de los negocios.

1.7.5. LA ADMINISTRACIÓN EN LA EDAD MEDIA

Durante los últimos años del imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media, hubo una descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente.

Hubo una notable evolución de las ideas administrativas y se consolidaron instituciones como la iglesia católica. En ésta época la administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia, los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales.

En el proceso administrativo de la edad media, hay signos evidentes de nacionalización administrativa y dirección; los dominios reales a las provincias

eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna manera, algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas.

1.7.6. LA ADMINISTRACIÓN EN LA EDAD MODERNA

Al inicio de ésta época surge en Prusia y Austria un movimiento administrativo conocido como cameralistas que alcanzó su mayor esplendor en 1560 y trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en ésta época. Para algunos tratadistas los cameralistas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública.

A mediados del siglo XVIII tuvo su inicio la Revolución Industrial Inglesa, la cual precisó de una nueva generación de administradores, que desarrollaron sus propios conceptos y técnicas, surgiendo algunos de los principios administrativos básicos.

1.7.7. LA ADMINISTRACIÓN EN LA EDAD CONTEMPORÁNEA

En ésta época se asientan las bases para el desarrollo de la administración como una verdadera ciencia, ya que como fruto de las necesidades de la época, surgen teorías, principios y funciones administrativas, que aunque superadas o modificadas, cumplieron un papel importante en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo.

En esta época se asientan bases al desarrollo de la gestión administración como una verdadera ciencia, ya que con los frutos de las necesidades de la época surge la teoría, principios y funciones administrativas.

1.7.8. LA ADMINISTRACIÓN EN LA SOCIEDAD MODERNA

A pesar de que la administración es una disciplina relativamente nueva, su desarrollo fue muy rápido. La propia historia del pensamiento administrativo proporciona una perspectiva de las contribuciones y de los problemas y situaciones con que se enfrentó en los últimos setenta años en el mundo industrial.

La administración es un fenómeno universal en el mundo moderno, cada organización, cada empresa requieren toma de decisiones, coordinación de múltiples actividades, dirección de personas, evaluación del desempeño con base en objetivo previamente determinados, consecución y ubicación de varios recursos.

1.7.9. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos. (Raymundo)

La gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

1.7.9.1.PLANEACIÓN: Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

La planificación consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas entre sí para el logro de los objetivos.

1.7.9.2.ORGANIZACIÓN: Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Nosotros hemos visto coherente acotar que la organización es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

1.7.9.3.DIRECCIÓN: Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones, incluye la tarea de fijar los objetivos, alcanzarlos, determinación de la mejor manera de llevar a cabo el liderazgo y ocuparse de la manera de planeamiento e integración de todos los sistemas, en un todo unificado.

1.7.9.4.CONTROL: Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas

Podemos señalar que el control es un proceso el cual sirve para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planificado.

La administración trabajará continuamente y de forma ágil en el desarrollo tecnológico institucional, con el fin de mejorar procesos y hacer más productivas las actividades tanto académicas como administrativas dentro de la institución.

La gestión administrativa tiene entre sus tareas esenciales la adaptabilidad de la Universidad a los nuevos modelos cambios, con el propósito de incrementar las ventajas competitivas y lograr los objetivos de cobertura y calidad. Esta gestión administrativa, que es de todos, promoverá un ambiente de trabajo agradable donde

la ética, el trabajo en equipo, la disciplina y el compromiso serán sus derroteros para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La gestión administración se focaliza dentro de seis subáreas estratégicas, que se integran para ofrecer un servicio de calidad a la comunidad universitaria y al sector externo, así:

Planeación, prospectiva y evaluación institucional.

Gestión del talento humano.

Gestión financiera.

Gestión de servicios administrativos y desarrollo de planta física.

Gestión en Tecnología Informática y de Comunicaciones

Gestión jurídica.

1.8. CONCEPTO DE GESTIÓN

La gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa. (Hernández & Caamaño, 2003).

La gestión es una disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por una institución dentro del tiempo que mejor lo requería.

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos que disponen y así poder alcanzar los objetivos propuestos de la misma.

La gestión administrativa es un conjunto de actividades de dirección y administración de una institución ya que diseña y mantiene un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

1.9. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la gestión administrativa se entiende en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia.

La gestión administrativa es una práctica que ha existido desde los tiempos más remotos ya que nos indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos.

1.10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EDAD ANTIGUA

A pesar de que la administración como disciplina es relativamente nueva, la historia del pensamiento administrativo es muy antigua, ya que nace con el hombre mismo, puesto que en todo el tiempo ha habido la necesidad de coordinar actividades, tomar decisiones y de ejecutar; de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la actualidad.

Resulta evidente que las funciones de la gestión del administrador contemporáneo tienen su antecedente en los tiempos más remoto de la historia. De ahí la problemática administrativa de los pueblos antiguos y los que se enfrentan hoy día al estado social del derecho y el mundo empresarial.

1.11. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA. (Terry G. , 1985)

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

La gestión administrativa contribuye al desarrollo de toda organización ya que sigue los pilares fundamentales como la planificación, organización, control, dirección, ejecución y evaluación para que así se pueda lograr con los objetivos que se desea alcanzar de una forma efectiva, eficaz y eficiente.

1.12. PRECURSORES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA. (Terry G.)

Para que la administración sea lo que es hoy día, existieron personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran:

Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando:

Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.

Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidatismo.

Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces.

Adam Smith: Enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

La división del trabajo es una de las maneras más correctas que para que las personas se puedan desempeñar correctamente en cada puesto de trabajo.

Frederick W. Taylor: se le considera padre de la administración científica; Taylor trabajo entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según criterio, los trabajadores "En lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente los menos que pueden", además promovió que las fuentes de empleo aumentarían la paga a los trabajadores más productivos.

1.13. EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO.

Servir al usuario es la razón de ser de las organizaciones, sin una adecuada prestación del servicio se pierde sentido y eventualmente se fracasa. Es por ello que cotidianamente se evalúa la percepción que los usuarios tienen sobre la forma como la organización se prepara y actúa para responder a sus necesidades; pero normalmente, se descuida la autopercepción del prestador del servicio y, como consecuencia de ello, se ve afectada la capacidad para prever las dificultades y mejorar las condiciones en las cuales los servicios son prestados. (Artigoo, 2012)

La evaluación del servicio es una herramienta óptima que busca cubrir necesidades permitiendo identificar las características de los prestadores del servicio y evaluando cuáles son los aspectos que pueden ser considerados como fortalezas, las cuales pueden ser mejoradas, y cuales factores son vistos como debilidades que deben ser corregidas

1.14. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

El servicio de atención al usuario o simplemente servicio al usuario es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus usuarios.

Ya que es una potente herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

La gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los usuarios y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

1.14.1. EL USUARIO.

De la misma manera existe una diversidad de definiciones sobre lo que es un usuario alguna son más técnicas que otras, sin embargo en general se piensa que el usuario es la persona que solicita el servicio.

El usuario es el receptor de un bien, servicio, producto o idea, obtenida de un vendedor a cambio de dinero u otro artículo de valor, ya que por medio del usuario se brinda un servicio de calidad.

1.14.2. ELEMENTOS DEL SERVICIO AL USUARIO

- Contacto cara a cara
- Relación con el usuario
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones

Estos elementos son muy necesarios ya que ellos ayudaran a mantener una excelente relación con el usuario y por ende con las personas que los atienden.

1.14.3. ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL USUARIO. (Cortez Berrocal, 2002)

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- La satisfacción del usuario impulsa la lealtad del usuario.
- La lealtad del usuario impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

Es de mucho interés que se apliquen estas estrategias dentro del servicio que se brinda al usuario ya que así se les podrá cumplir todas sus exigencias, expectativas, y poderlas satisfacer a cabalidad.

1.14.4. ESTRATEGIAS GENERALES PARA MEJORAR EL SERVICIO AL USUARIO

De manera general para mejorar el servicio que se presta en cualquier organización se tienen desarrollar tres acciones:

1.14.5. AMPLIAR LA DEFINICIÓN DE SERVICIO

Lo cual implica considerar que es necesario dar al usuario todas las prestaciones que espera además del servicio básico, cuidando dos aspectos fundamentales: el trato y la información que se le proporciona.

Se debe dar a conocer cuál es nuestra misión, visión para que así los usuarios sepan quienes somos ah donde vamos, cual es el servicio que vamos a brindar, ya que solo así se sentirán que están acudiendo a una institución confiable.

1.14.6. RECONSIDERAR QUIENES SON LOS USUARIOS

Que implica desarrollar una actitud en el que se considere que el usuario:

- Es la persona más importante en cualquier institución ya sea pública o privada.
- No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- No nos interrumpe, es nuestro objetivo de trabajo.
- Nos hace un favor cuando llega y no nosotros se lo hacemos al atenderlo.
- No es ningún extraño.

Estos parámetros son de mucha importancia ya que los usuarios son de mucha importancia dentro de una organización porque son el potencial que la organización necesita.

1.14.7. DESARROLLAR UNA ACTITUD AMISTOSA HACIA EL USUARIO

Una vez que se ha reconsiderado la definición de servicio y usuario se puede desarrollar una actitud amistosa hacia los usuarios la cual consiste principalmente en:

- Servir por el placer de servir.
- No sustituir la conveniencia por el servicio.
- Considerar cada reclamación como una solicitud servicio.
- Administrar los momentos de la verdad (cuando se atiende el usuario).
- Atender a sus usuarios e invitar a su jefe a que lo atienda a usted.
- Considere que los jefes no son responsables del trabajo que hace la gente, sino de la gente que hace el trabajo.
- Considere que el placer de los negocios y del trabajo proviene de servir a la gente y no de venderles algo.
- Reconozca el buen servicio y permita ser servido. (Bailey)

La actitud que se entrega a los usuarios debe ser única, amable, confiable ya que solo así se podrán sentir en un ambiente favorable y podrán sentirse bien emocionalmente.

1.14.8. ADULTO MAYOR.

Características Generales:

La población de Adultos Mayores ha tenido un aumento indudable, como respuesta de muchos factores que se han unido para apoyar una mayor esperanza de vida. Es de observar los esfuerzos del ejecutivo nacional para implementar planes y programas para intentar frenar la pobreza.

“Las naciones unidas a considerado, a través de sus distintos Organismos elaborar políticas generales que vayan en beneficio directo de un mejoramiento de las condiciones de Vida. Se destacan los planes y programas emprendidos a nivel mundial por UNESCO en el área de la cultura y educación; los desarrollados por la Organización Mundial de la Salud que ha puesto especial énfasis en la Salud Preventiva, en beneficio de una mejor calidad de vida. Los avances científicos y tecnológicos de las investigaciones de la postguerra, también han contribuido a este desarrollo. El efecto más perceptible ha sido la variación en los índices de esperanza de vida a nivel mundial, los que entregan en 1995 una media de 66 años, correspondiendo 64 años para el hombre y 68 para las mujeres”.

Por otro lado los análisis ético, social, político y económico aparecen como variables que requieren de un tratamiento adecuado para afianzar un espacio propio a esta población, en la sociedad de final de siglo.

Desde la concepción, el ser humano trae consigo una carga genética que propone programar el envejecimiento a través de un reloj biológico, por lo tanto, cada persona cuando llega a una cierta edad avanzada, comienza a experimentar diversos cambios. Por lo general, estos cambios debido al contexto socio-cultural de nuestro país, no son considerados de manera positiva; por el contrario, se tiende a pensar y a hacer

sentir a las personas mayores que ya no tienen nada que aportar, que ya cumplieron su rol en la sociedad, en su familia, en su comuna, etc. (Básica, 2012)

Esta situación desencadena que las personas tiendan a tener un cierto rechazo y resignación cuando comienzan a envejecer y que comiencen a sentir que ya no tienen la misma energía y capacidad para hacer cosas como en su etapa de juventud, empiezan además a tener dificultades en su salud, entre otros innumerables cambios importantes que por lo general suelen ser interpretados negativamente, principalmente porque desde niños hemos sentido que envejecer es malo, que es signo de inutilidad y estorbo y que además se aproxima la muerte, por lo tanto, no hemos sido preparados para envejecer de manera positiva y saludable, perdiendo el miedo y disfrutando de esta nueva etapa; la cual puede tener logros, satisfacciones, alegrías, fracasos y tristezas, como cualquier otro momento de nuestra vida.

Para la Organización Mundial de la Salud el envejecimiento individual es “Un proceso normal que ocurre a todos los seres vivos, comienza en el momento en que se nace, se acentúa en los últimos años. Se produce una limitación de la adaptabilidad. Es un proceso no uniforme, es diferente de una especie a otra, de un hombre a otro, en un mismo ser humano no todos sus órganos envejecen al mismo tiempo”. Este proceso normal para todos los seres vivos, tiene como principal característica el que efectivamente existe una limitación para adaptarse a los nuevos cambios, estos en materias biológicas, psicológicas y sociales, debido a que ante determinados cambios se necesita de un determinado tiempo para responder y adaptarse, y por ende es también, en donde se acentúan los riesgos de presentar descompensaciones o enfermedades, además las personas envejecen de distinta manera de acuerdo al género, a la edad, a la etnia, a si viven en la zona urbana o rural.

Cambios Biológicos:

- Deterioro del aspecto físico.
- Disminución de la agudeza de las funciones sensoriales.
- Cambios estructurales, filológicos, bioquímicos en el sistema nervioso central.

- Cambios en funciones respiratorias, cardiovasculares, digestivas, endocrinas.
- Cambios en aparato osteoarticular.
- Disminución de la respuesta del aparato inmunodefensivo.

Cambios Sociales:

- Cambio en la estructura familiar, se produce el nido vacío: Es cuando los hijos ya se han marchado del hogar, quedando la pareja, la madre o el padre, según sea el caso, viviendo solos.
- Pérdida de la identidad social y ausencia de un rol social: Al comienzo de la Adulthood Mayor, por lo tanto, la persona se ve obligada a enfrentar las consecuencias de ésta como un proceso social. Al dejar de trabajar, la persona siente la evidente ausencia de un rol de inactivo socialmente valorado y explícito en nuestra sociedad, como así también si las personas perciben su actividad laboral como una función social que le produce agrado, sentirán que pierden su identidad en la sociedad.
- Deterioro de la salud y pérdida de autonomía: Con el paso de los años el riesgo de enfermarse y tener dificultades funcionales de tipo motor y sensorial, aumenta gradualmente; las personas pierden la agilidad y aumenta la fatiga y éstas pueden ser de mayor o menor gravedad según la calidad de vida que una persona haya mantenido durante las etapas anteriores, por lo tanto, cuando un Adulto Mayor tiene bastantes complicaciones de salud o cuando ya es de una edad muy avanzada, tiene que recurrir a la ayuda de otros, lo que se traduce en un problema para la persona ya que no puede cuidarse sólo y además se siente una carga para los demás.
- Pérdida de seres queridos y red de apoyo social: En esta etapa de la vida aumenta considerablemente la posibilidad de pérdidas vitales significativas y de quedar viudo(a), que trae consigo una de las penas más grandes de una persona, y de difícil superación, pese al mecanismo adaptativo de todos los seres humanos mediante el cual una persona debiera superar el dolor e impacto psicológico; por otro lado, se van perdiendo amigos ya sean del trabajo, del barrio u otros. Como la persona va

perdiendo seres queridos y además se encuentra en su hogar luego del retiro laboral, va perdiendo sus redes sociales, quedando cada vez más aislado y en soledad.

- Aislamiento y soledad: se producen sentimientos de soledad en un Adulto Mayor, por el distanciamiento de la familia y la pérdida de seres queridos, esto no sólo en el ámbito físico, es decir, por la falta de compañía de otros, sino que también, se vivencia una soledad existencial que ocurre cuando el Adulto Mayor no se siente tomado en cuenta y por lo tanto, éste tiende a aislarse.

Cambios Psicológicos:

Se refieren a la acción y efecto del paso del tiempo sobre las distintas funciones psicológicas, entendiendo a éstas como la forma en que percibimos la realidad y la entendemos, a la forma en que sentimos y valoramos la relación con los demás y con el entorno y en definitiva a la manera en que nos comportamos. Dichos cambios tienen que ver con el funcionamiento de la personalidad, que se transforma según lo que se espera de los roles marcados por la edad.

La vejez, por tanto, desde una perspectiva psicológica debe “entenderse como una etapa más del desarrollo humano, que implica cambios a los cuales las personas deben adaptarse, como cualquier etapa de la vida, la vejez debe ser aceptada y asumida con sus aspectos positivos y negativos, lograr un buen envejecimiento, por lo tanto implica: aceptar la edad, con sus cambios y limitaciones, asumir pérdidas y aceptar el dolor, redefinir su rol social, enfrentar y generar alternativas ante el cese laboral, revisión de la vida para establecer nuevas metas y dar nuevo sentido a la existencia.”

Grupos De Adulto Mayor.

Una de las formas principales en que los Adultos Mayores pueden concretar un proyecto de vida que los llene de satisfacciones es mediante la unión de éstos, a través de grupos de trabajo, de autor reflexión, entre otros; que le permitan sentirse

escuchados, valorados, compartir sus vivencias, reforzar su identidad y potenciar nuevos estilos de vida.

Estratificación Socioeconómica.

Para efectos de la presente investigación, se deben considerar los niveles socioeconómicos a los cuales pertenecen los Adultos Mayores. Desde esta perspectiva, se puede manifestar que los estratos socioeconómicos surgieron, a raíz del desarrollo de fuerzas productivas que condujeron a la aparición de la división del trabajo, el trueque, y la propiedad privada. En consecuencia, surgió la producción individual a cargo de cada familia y la desigualdad económica se hizo inevitable. Por lo tanto, la aparición de los estratos socioeconómicos es el resultado del desarrollo económico que marca una pauta importante en el desenvolvimiento de un país.

1.15. HIPÓTESIS

La Evaluación de la Gestión Administrativa Mejora la Calidad del Servicio que brinda el Instituto de la Niñez y la Familia a los Adultos Mayores en la Ciudad de Guaranda, Provincia Bolívar. Año 2012.

1.15.1. HIPÓTESIS DE TRABAJO

La inexistencia de gestión administrativa determina la mala calidad de atención a los adultos mayores.

El desconocimiento del personal sobre cuidado de atención al adulto mayor es causa de que los adultos mayores no estén bien atendidos.

1.16. VARIABLES

1.16.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Evaluación de la Gestión Administrativa.

1.16.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad del Servicio

1.17. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIONES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALAS	INSTRUMENTOS
Evaluación de la Gestión Administrativa	Es el análisis técnico y sistemático de los procesos de la gestión administrativa, con el objeto de cumplir los objetivos institucionales optimizando los recursos financieros, técnicos y humanos.	Planeación	¿Le mantienen informado acerca de lo que ocurre en el hogar de adultos mayores?	Si () No ()	Encuesta/Familiar
		Organización	¿Considera Ud. que el personal es el adecuado para atender al adulto mayor?	Si () No ()	Encuesta/Familiar
			¿Si Ud. fuera adulto mayor le gustaría ser atendido en el hogar de mayores de	Si () No ()	Encuesta/Familiar
		Dirección	Guaranda?	Desocupado ()	Encuesta/Familiar
		Ejecución	¿Por qué motivo Ud. Deja a su adulto mayor en el hogar de adultos mayores de Guaranda?	Trabajador actual()	
			Evaluación	¿Usted pertenece a alguno de estos factores?	
		Control			

		Capacitación		Asistencia social () Pensión o viudez ()	
--	--	--------------	--	---	--

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALAS	INSTRUMENTOS	
Calidad del Servicio	Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada usuario, las distintas necesidades que tienen. Se logra además a través de todo el proceso de operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el usuario por todas las acciones en sus diferentes niveles y alcances.	Competencia	¿Considera que su familiar es bien atendido en el Hogar de adultos mayores?	Si () No ()	Encuesta/Familiar	
		Empatía				
		Salud			Si () No ()	Encuesta/Familiar
		Responsabilidad		¿Tiene Ud. una buena relación con las personas que trabajan en el Hogar de adultos?	Si () No ()	Encuesta/Familiar
		Nutrición		¿Usted considera que su familiar es bien atendido en el Hogar de adultos mayores?	Si () No ()	Encuesta/Familiar
		Recreación		¿Está de acuerdo con la ubicación del Hogar de adultos mayores?	No necesita ayuda () Necesita ayuda para algunas actividades ()	Encuesta/Adultos
				¿Para realizar las actividades de la vida diaria (bañarse, vestirse,	No puede realizar las actividades solas ()	Encuesta/Adultos Encuesta/Adultos

		ir al baño, levantarse, comer)? Usted.	Si () No ()	Encuesta/Adultos
			Si () No ()	Encuesta/Adultos
		¿Se siente útil?	Si () No ()	
		¿Está satisfecho de su vida pasada?	Si () No ()	
		¿Estas satisfecho con su vida actual?		
		¿Tiene planes para el futuro?		

1.18. METODOLOGÍA

El tipo de investigación que se plantea en el presente trabajo de investigación es el explicativo, investigación de campo, investigación de acción, ya que se realizará una Evaluación de la Gestión Administrativa para el mejoramiento de la calidad en el servicio que brinda el Instituto de la Niñez y la Familia, a los adultos mayores en la Ciudad de Guaranda Provincia Bolívar, enfocado para saber si el servicio mejora hacia sus usuarios así como el grado de satisfacción de cada uno de ellos. Igualmente estos resultados me facilitarán una información esencial para tratar las causas y efectos por las que este servicio no resulta tan eficiente; reorientando sus acciones a través de manual de gestión que norme el desarrollo de sus actividades con respecto al diseño de la investigación utilizare un modelo experimental ya que a través de varias actividades como la capacitación se espera crear una cultura enfocada hacia el mejoramiento de la calidad del servicio lo que permitirá en el transcurso del tiempo corroborar el cumplimiento de objetivos.

En cuanto a los métodos que voy a utilizar en mi presente trabajo de investigación son el método inductivo, deductivo, analítico, sintético, lo cual me permitirá conocer cómo se encuentra la evaluación de la gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad en el servicio que brinda el INFA, y así poder elaborar el respectivo informe con los aspectos más selectos sobre los cuales se enfoque el establecimiento de la propuesta.

1.19.MÉTODOS

Método Científico

Realizaremos la investigación utilizando las diferentes fuentes de información tecnológicas y bibliográficas existentes sobre el cuidado del adulto mayor que es el estudio gerontológico a nivel nacional e internacional ya que de acuerdo a una investigación preliminar realizada en el Ecuador el Ministerio de Inclusión Económica (MIES) es quien lleva la Dirección de Gerontología; la misma que manifiesta que no existen investigaciones especializadas sobre el adulto mayor en el

ecuador, por lo que se utilizara la herramienta de los sistemas informáticos en el internet por medio del buscador Google entre otros, donde se analizara la diversa información que se pueda encontrar ya que no toda la información manejada bajo este proceso de investigación es confiable.

Método Hermenéutico

Con el análisis de los resultados de las encuestas, las entrevistas podremos determinar si la hipótesis que nos hemos planteado es verdadera o no y de esta manera comprobar la real existencia de un problema, por intermedio de resultados cuantitativos y cualitativos que nos arroja la aplicación de los instrumentos estadísticos antes mencionados

Método Inductivo-Deductivo.

Este método permitirá analizar en base a conceptos, principios, leyes y normas para llegar a determinar las técnicas a utilizar para dotar de una información confiable para establecer nuestra población objeto de estudio los que se encuentran con las necesidades básicas insatisfechas o en estado de vulnerabilidad por la edad. Mediante la aplicación de este método podremos mejorar la calidad de vida de los adultos mayores con la aplicación de técnicas administrativas para el cumplimiento de procesos y la elaboración de las actividades cotidianas dentro de la institución con el fin de determinar el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional.

La Provincia Bolívar cuenta con una población de 183641 habitantes de los cuales 89.875 son hombres que representa el 48,94% y 93.766 son Mujeres que representa el 51,06%.

Mientras que en el Cantón Guaranda contamos con una población de 91.877 habitantes de los cuales 47524 son mujeres con un porcentaje de 51,73% y 44353 son hombres con un porcentaje de 48,27%.

De los cuales 23874 están ubicados en el área urbana que corresponde a un 26% , mientras que 68003 habitantes están en el aérea rural quiere decir un 74% con lo que podemos denotar que al índice poblacional del Cantón Guaranda en sus 3 cuartas partes está ubicado en la zona rural.

Contamos con un total de 6799 adultos mayores que equivale al 7,4% de la población, de los cuales 3517 son mujeres y 3282 son hombres.

Método Analítico – Sintético.

Método Analítico

Identificar por medios estadísticos y encuestas el histórico del ingreso de los adultos mayores al Instituto de la Niñez y la Familia mediante una ficha con el nombre, apellidos, edad, sexo, pariente responsable, número de hijos, domicilio, etc. Con el fin de determinar el índice poblacional de usuarios que ingresan al hogar de adultos mayores de Guaranda al año.

Nos ayudara con el análisis de un histórico del adulto mayor, como es su edad, etnia, quintil de pobreza, entre otros para poder evaluar tanto su procedencia como la forma anímica y situación general en la que el adulto mayor ingresa a la institución para determinar si es qué al cabo de cierto periodo de tiempo dentro de la institución ha existido o no variables significativas dentro de su estado situacional.

Además podemos apreciar que la parte de la infraestructura no cumple con las normas básicas en áreas de creación, en espacios para realizar actividades recreativas y de motricidad fina y gruesa par de alguna manera mantener las capacidades de los adultos mayores.

En el área administrativa no se observa un debido proceso ya que existen falencias en la parte de la alimentación tanto en la elaboración del menú, pues no se evidencia que se realice diferentes tipos de comidas de acuerdo a las necesidades de los usuarios, esto es por ejemplo no hay un menú para los adultos mayores diabéticos; en

cuanto al control y cuidado médico se visualiza que no existe un adecuado suministro médico en registros ni bitácoras de los auxiliares de enfermería. El proceso de adquisición de bienes y servicios para la administración el centro no es el adecuado ya que por diversas circunstancias los proveedores no son pagados a tiempo esto se demora entre dos a tres meses en el pago; debido a que no existe flujo gramas de procesos y un manual de funciones definidas.

1.20. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es una actividad orientada a la obtención de nuevos conocimientos y, por esa vía, ocasionalmente dar solución a problemas o interrogantes de carácter científico.

Investigación de Campo.

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, censo, encuestas y observaciones. Y permite determinar la importancia del estudio situacional del adulto mayor en la Ciudad de Guaranda.

Para la obtención de información se realizara encuestas la misma que será aplicada, a los adultos mayores, familiares y funcionarios que atienden en el hogar de adultos mayores del MIES-INFA.

Investigación-acción.

Es la indagación reflexiva, colectiva, emprendida a la Evaluación de la Gestión Administrativa para el mejoramiento de la calidad en el servicio que brinda el Instituto de la Niñez y la Familia a los adultos mayores en la Ciudad de Guaranda Provincia Bolívar.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño Descriptivo

Con la información obtenida de las encuestas realizadas se puede determinar que no existe aplicación de instrumentos técnicos administrativos en el proceso del manejo, control y atención del adulto mayor; ya que existen usuarios internos con sus necesidades insatisfechas, tanto en salud, nutrición, motricidad, recreación, entre otros; y la nula información asía los familiares o la sociedad sobre el cuidado del adulto mayor dentro de la estructura familiar, para la inserción en la misma; denotándose también una inadecuada infraestructura y la carencia de espacios verdes y recreativos para el esparcimiento y la realización de actividades recreativas y de motricidad gruesa con los adultos mayores.

1.21.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS.

Fuentes Primarias.

Encuesta. Se realizará una encuesta con el fin de indagar el modelo administrativo que se aplica en el hogar de adultos mayores por medio de preguntas específicas realizadas con relación al tema para determinar la situación real con características o hechos específicos, misma que se aplicaran a los Adultos Mayores (36) y a los familiares de los adultos mayores (36).

Entrevista. Esta se realizara a la coordinadora (1) y personal (10) del Hogar de adultos Mayores, para determinar desde su punto de vista y actividades que realiza el cumplimiento o no de los objetivos institucionales y la satisfacción o no de las necesidades de los usuarios, proyectando mejoras en su accionar.

Fuentes Secundarias.

Se realizará por medio de bibliografía específica sobre el tema, consulta en internet, libros de Evaluación al usuario, Gestión Administrativa, estadísticas del INEC, etc.

Observación Directa (No Estructurada)

Esta técnica se aplicará con la observación directa de cada una de las áreas de trabajo, las actividades que realizan cada uno de los funcionarios que están al cuidado de los adultos mayores, dialogando con los adultos, revisando los procesos de gestión administrativa en algunos parámetros como: elaboración del menú, flujograma de procesos, verificación de las actividades de recreación, rutina diaria. Además se analizará la infraestructura y la situación geográfica del centro.

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Una vez que realicemos las encuestas, y entrevistas las analizaremos mediante fórmulas estadísticas manuales y la corroboraremos con el sistema informático estadístico de Excel para de esta manera confirmar la información de forma cuantitativa y cualitativa y poder verificar el cumplimiento o no de los objetivos de la investigación.

Así también del análisis del estudio científico de la investigación para confrontar y de esta manera poder plantear posibles alternativas de solución.

1.22. POBLACIÓN Y MUESTRA

El total de la población que servirá como base de nuestra investigación está detallada de la siguiente manera.

UNIVERSO DE LA POBLACIÓN.

FUNCIÓN	Nº
Adultos Mayores	36
Familiares Adultos Mayores	36
Coordinadora	1
Personal de Cocina	2
Auxiliares de Enfermería	4
Personal de limpieza y Lavandería	2
Terapista Físico	1
Personal de Actividades Recreativas	1
Total	83

Considerando que la población en lo referente al personal administrativo, trabajadores y usuarios permanentes da un total de 83 personas, no se sacará muestra alguna, ya que el universo es finito.

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Encuesta aplicada a Familiares de los Adultos Mayores.

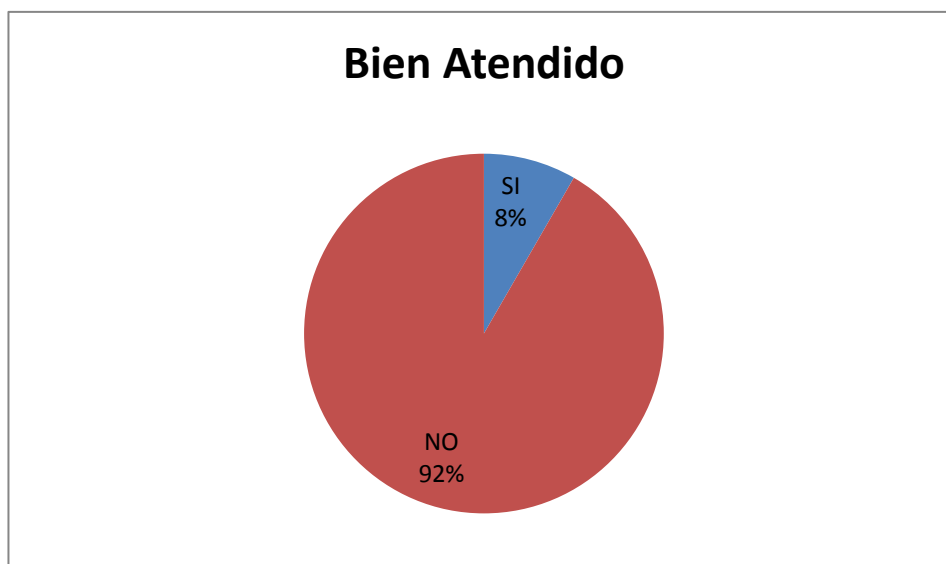
1. ¿Considera que su familiar es bien atendido en el Hogar de adultos mayores?

Cuadro N° 1

Variables	Frecuencia	%
SI	3	8
NO	33	92
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 1



Análisis.- Podemos observar que una gran mayoría de las personas encuestadas manifiestan que el adulto mayor es mal atendido, mientras que un porcentaje inferior comentan que sus familiares si son bien atendidos en el hogar de adultos mayores. Lo que nos indica que existe un problema en el proceso administrativo que deberá ser resuelto para hacer que los adultos mayores se sientan cómodos y tranquilos en este hogar.

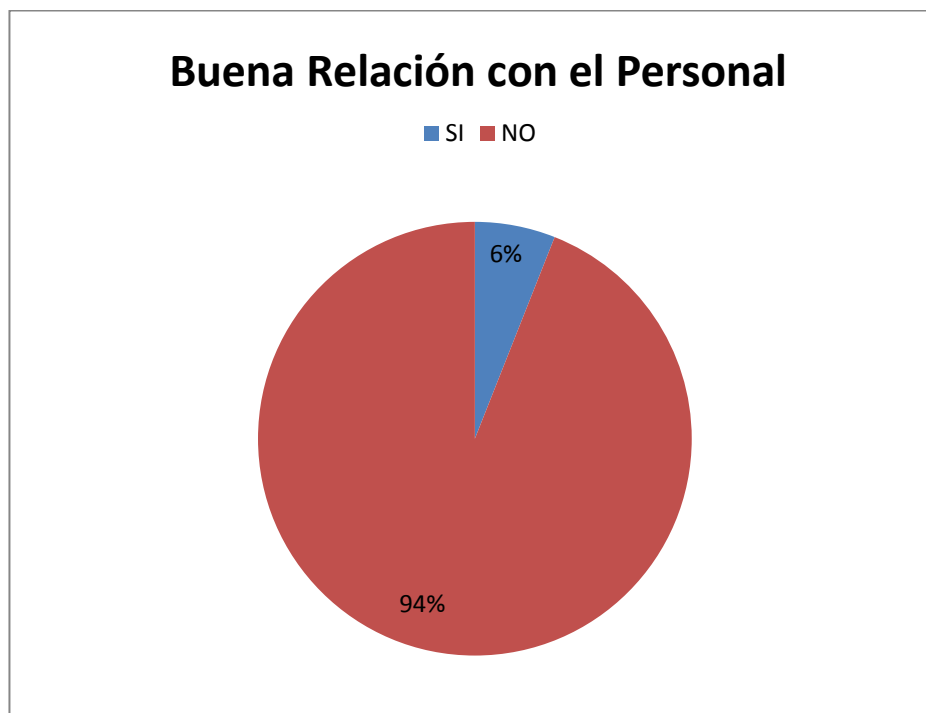
2. ¿Tiene Ud. una buena relación con las personas que trabajan en el Hogar de adultos?

Cuadro N° 2

Variables	Frecuencia	%
SI	2	6
NO	34	94
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 2



Análisis.- Podemos observar que la mayoría de las personas encuestadas responden que no tienen una buena relación con las personas que laboran dentro de la institución, mientras que un pequeño porcentaje exponen que si tienen una buena relación. Esto nos refleja falta de comunicación y buen trato en la atención a los usuarios externos con la finalidad de superar situaciones que pueden ser solo mal entendidos.

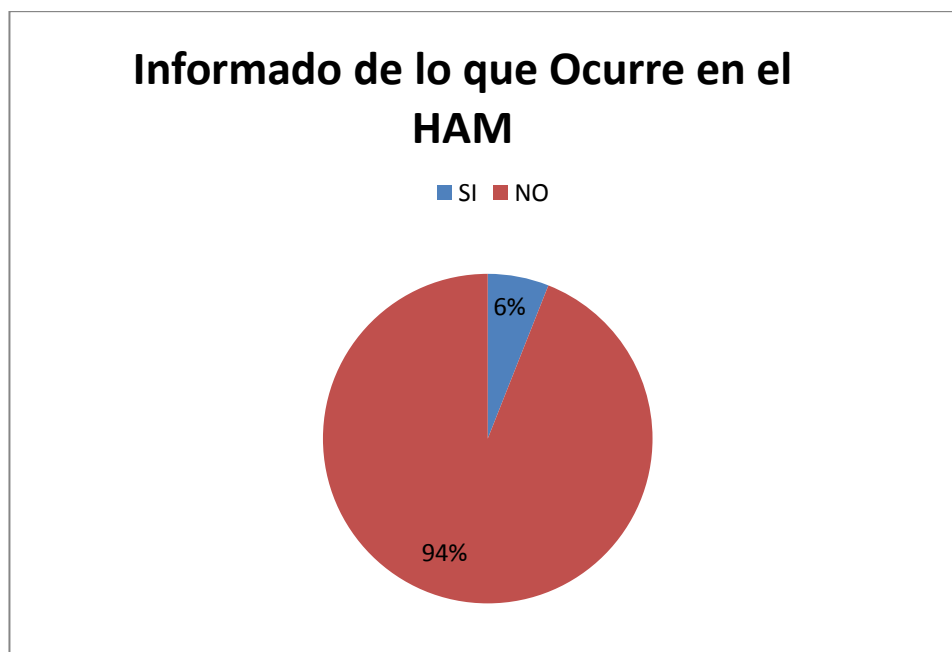
3. ¿Le mantienen informado acerca de lo que ocurre en el Hogar de adultos mayores?

Cuadro N° 3

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	2	6
NO	34	94
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 3



Análisis.- Podemos observar que un gran porcentaje de las personas encuestadas dicen que el personal que trabaja en la institución no dan a conocer ninguna situación que ocurre dentro de la misma, mientras que una minoría exponen que si son informados sobre lo que ocurre en el hogar de adultos mayores. Determinándose por consiguiente una falta de organización en cuanto a la relación que se debe mantener con los familiares de los adultos, por lo consiguiente se deberá mantener reuniones semestrales con los familiares para así poderles informar sobre los acontecimientos que se dan en el hogar.

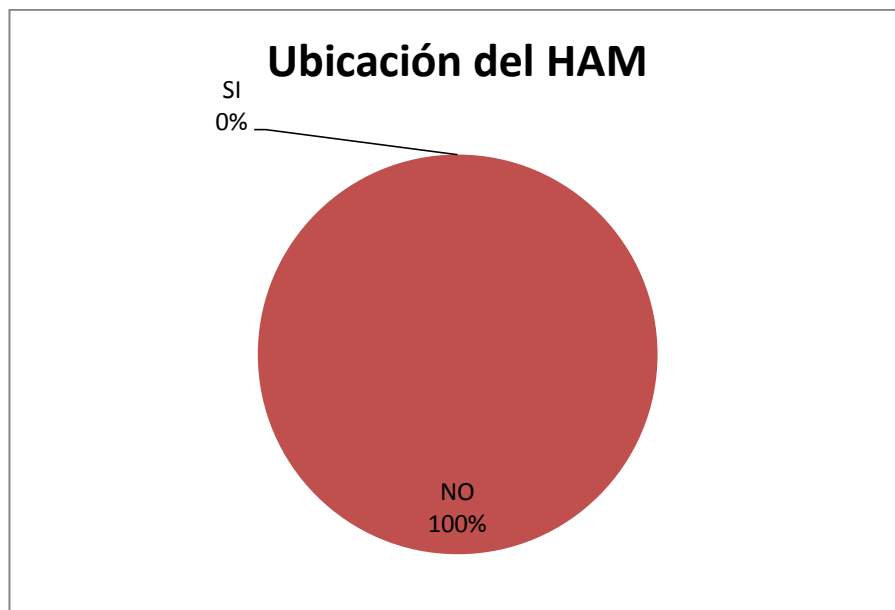
4. ¿Está de acuerdo con la ubicación del Hogar de adultos mayores?

Cuadro N° 4

Variables	Frecuencia	%
SI	0	0
NO	36	100
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 4



Análisis.- Podemos observar que la gran mayoría de las personas encuestadas manifiestan que la ubicación del hogar de adultos mayores no es la adecuada por lo tanto debería gestionarse con las autoridades pertinentes la posibilidad de reubicarlo, para que así los adultos se sientan en un ambiente sano, protegido, y tranquilo

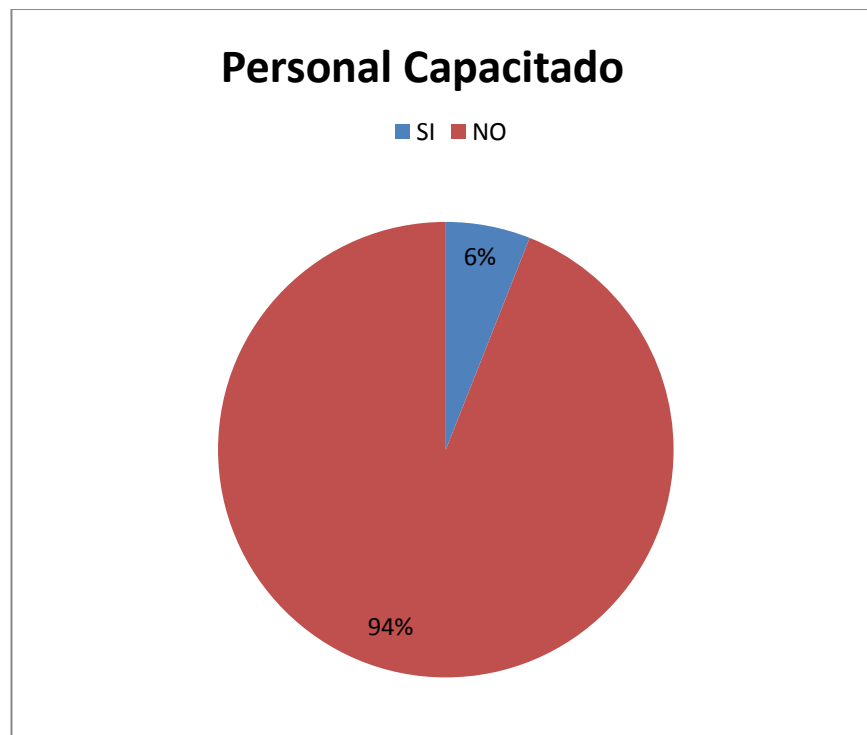
5. ¿Considera Ud. que el personal del Hogar de Adultos Mayores está preparado para atender al adulto mayor?

Cuadro N° 5

Variables	Frecuencia	%
SI	2	6
NO	34	94
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 5



Análisis.- Podemos observar que casi la totalidad de las personas encuestadas manifiestan que el personal que atiende al adulto mayor no está capacitado, mientras que un menor porcentaje explican que si están preparadas las personas que atienden al adulto. Por consiguiente se observa la falta de capacitación o profesionalismo del personal. Se debe realizar un programa de capacitación para el personal para que la atención sea de calidad y calidez.

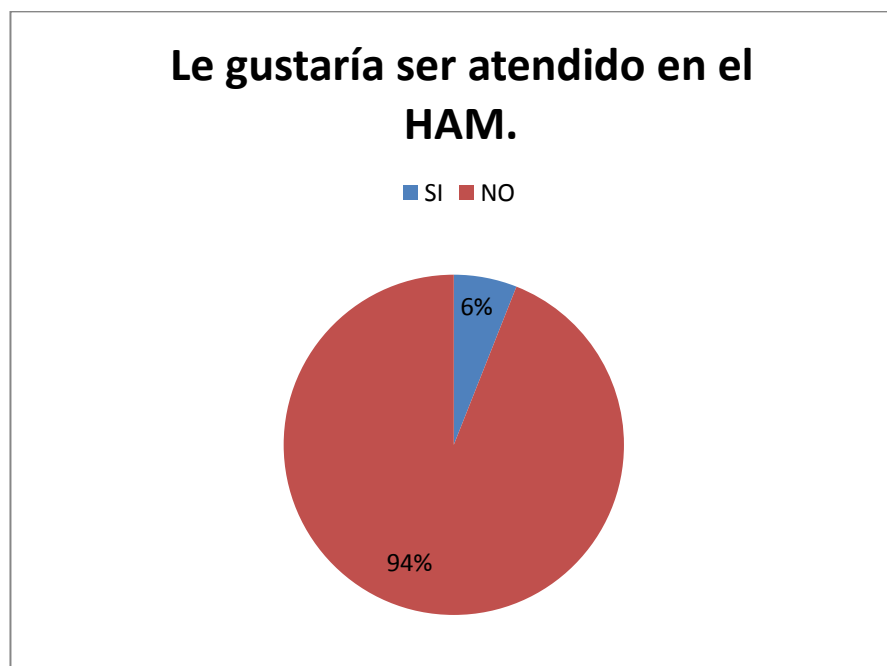
6. ¿Si Ud. fuera adulto mayor le gustaría ser atendido en el hogar de mayores de Guaranda?

Cuadro N° 6

Variables	Frecuencia	%
SI	2	6
NO	34	94
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 6



Análisis.- Podemos observar que la mayoría de las personas encuestadas responden que no les gustaría ser atendidos en el hogar de adultos mayores de la ciudad de Guaranda, mientras que un porcentaje inferior dicen que si les gustaría. Con el resultado podemos determinar que los familiares no tienen una buena expectativa del hogar, por lo tanto se deberá tomar las debidas correcciones para que así mejore la calidad de servicio del hogar.

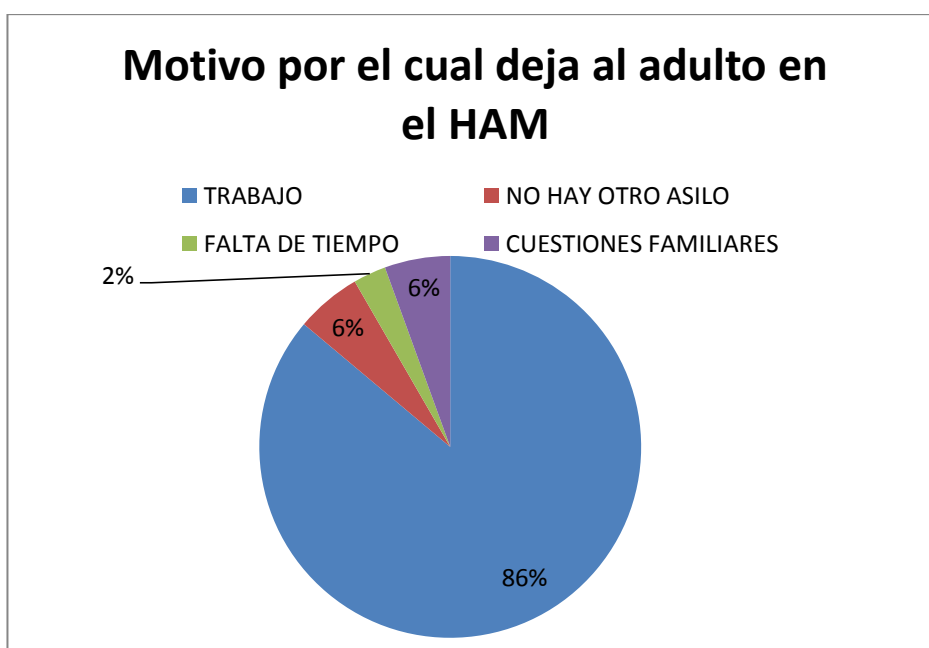
7. ¿Por qué motivo Ud. Deja a su adulto mayor en el hogar de adultos mayores de Guaranda?

Cuadro N° 7

Variables	Frecuencia	%
TRABAJO	31	86
NO HAY OTRO ASILO	2	6
FALTA DE TIEMPO	1	2
CUESTIONES FAMILIARES	2	6
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 7



Análisis.- Podemos observar que la mayoría de las personas encuestadas exponen que dejan al adulto mayor al cuidado del INFA por cuestiones de trabajo, mientras que un porcentaje medio responden que los dejan en el hogar porque es el único asilo con que cuenta la ciudad de Guaranda y por cuestiones familiares y un porcentaje inferior comenta que les impide cuidar de los adultos por falta de tiempo, ante lo cual considero que es pertinente realizar talleres con los familiares para la concientización y la reinserción de los adultos mayores dentro del mismo seno familiar.

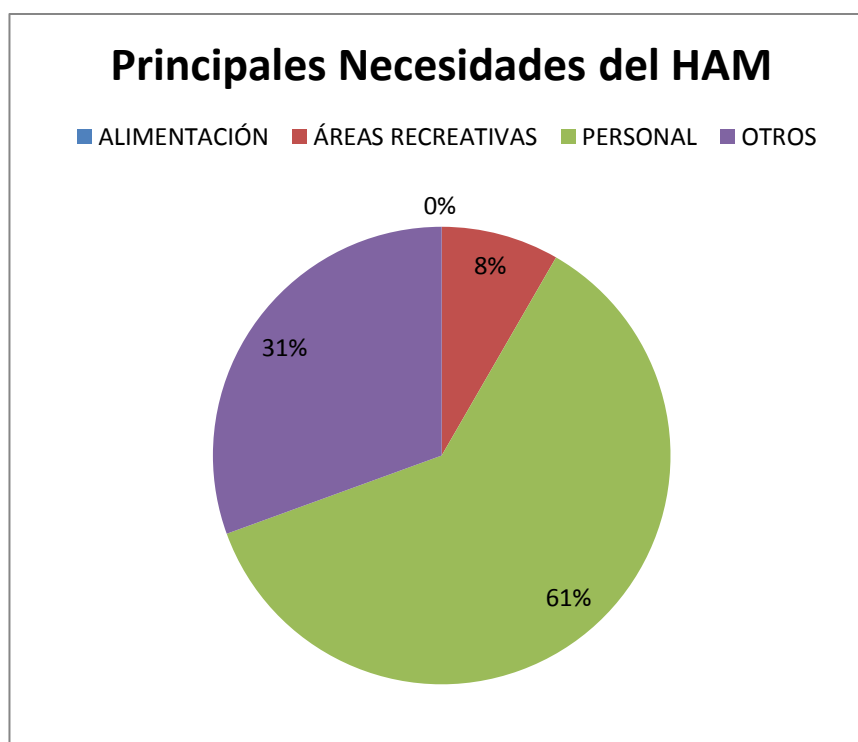
8. ¿Cuáles son las principales necesidades del Hogar de Adultos Mayores?

Cuadro N° 8

Variables	Frecuencia	%
ALIMENTACIÓN	0	0
ÁREAS RECREATIVAS	3	8
PERSONAL	22	61
OTROS	11	31
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 8



Análisis.- Podemos observar que un gran porcentaje de las personas encuestadas responden que la mayor necesidad que tiene el hogar de adultos mayores es el personal, lo que denota falta de empoderamiento en el trabajo, mientras que una minoría comenta que son otras las necesidades y un porcentaje inferior manifiestan que las áreas recreativas también son una de las necesidades del hogar de adultos mayores. Por lo que se da anotar que falta Gestión Institucional, y a su vez poder ver los perfiles de cada uno de las personas que laboran dentro de la institución.

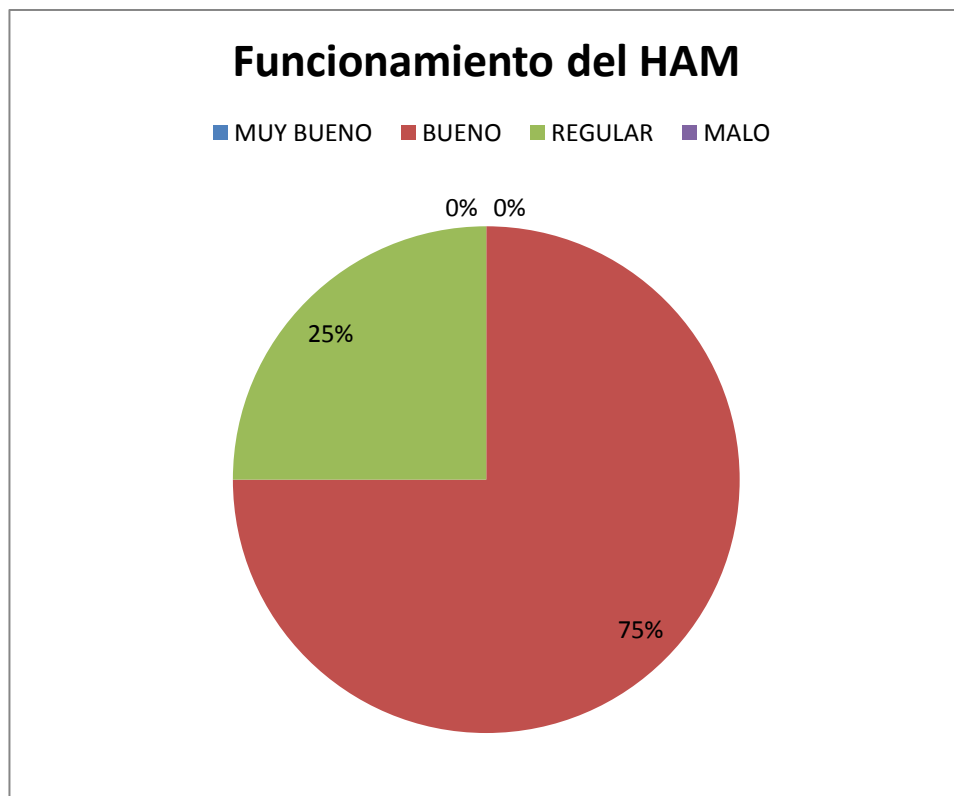
9. ¿Considera que el funcionamiento del Hogar de Adultos Mayores es:?

Cuadro N° 9

Variables	Frecuencia	%
MUY BUENO	0	0
BUENO	27	75
REGULAR	9	25
MALO	0	0
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 9



Análisis.- Podemos observar que un gran porcentaje de las personas encuestadas dicen que el funcionamiento del hogar de adultos mayores es bueno, mientras un porcentaje mínimo comentan que el funcionamiento es regular. Ningún encuestado manifiesta que es muy bueno el funcionamiento denotando un problema en el proceso administrativo, por lo tanto se deberá reestructurar las funciones y actividades del personal.

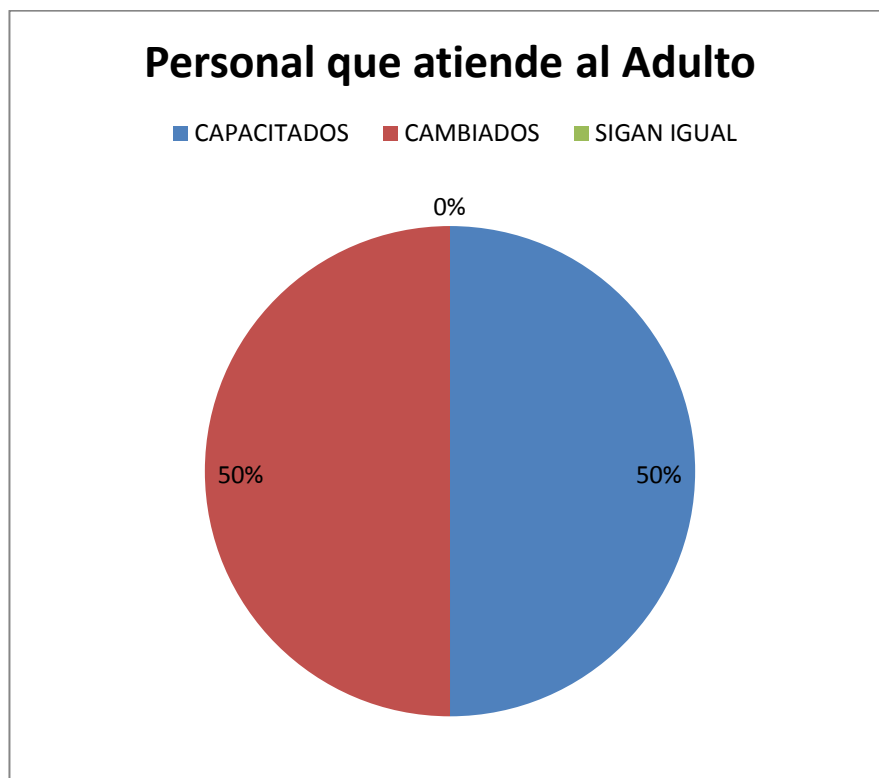
10. ¿Estaría usted de acuerdo en que el personal que atiende a los adultos mayores sean?

Cuadro N° 10

Variables	Frecuencia	%
CAPACITADOS	18	50
CAMBIADOS	18	50
SIGAN IGUAL	0	0
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 10



Análisis.- Podemos observar que la mitad de personas encuestadas manifiestan que el personal que atiende al adulto mayor debe ser cambiado, mientras que la otra mitad manifiesta que el personal deber ser capacitado para que así atiendan bien al adulto mayor. Por lo que se puede concluir que es indispensable que los empleados previamente al desarrollo de sus actividades sean capacitados y posteriormente entrenados.

Encuesta Aplicada a los Adultos Mayores del INFA

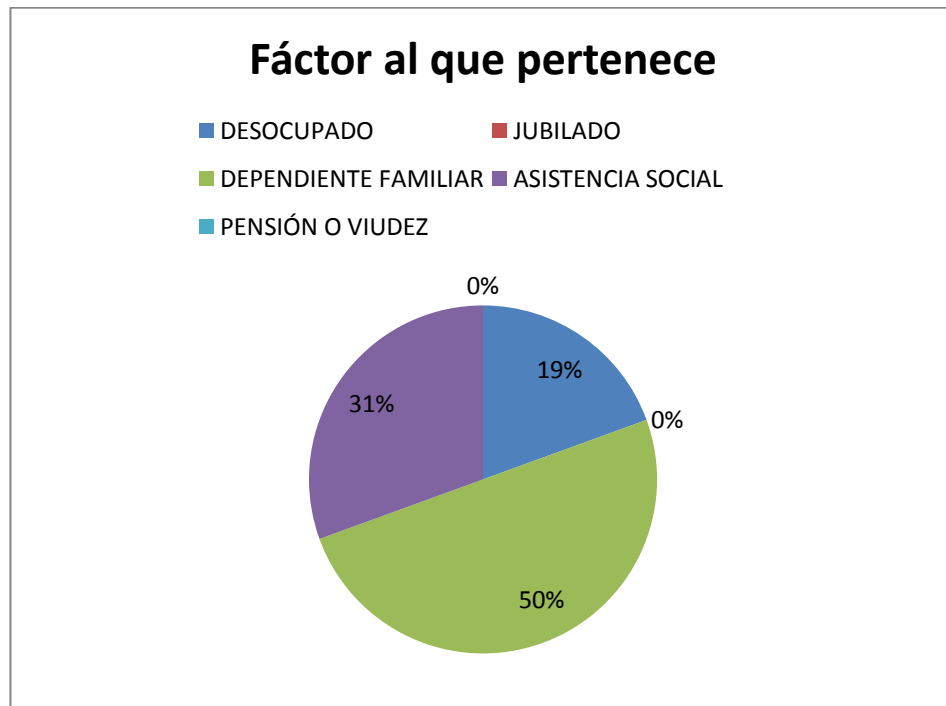
1. ¿Usted pertenece a alguno de estos factores?

Cuadro N° 1

Variables	Frecuencia	%
DESOCUPADO	7	19
JUBILADO	0	0
DEPENDIENTE FAMILIAR	18	50
ASISTENCIA SOCIAL	11	31
PENSIÓN O VIUDEZ	0	0
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 1



Análisis.- Podemos observar que la mitad de los adultos mayores encuestados tienen dependencia familiar, un gran porcentaje de los adultos mayores pertenecen al factor de asistencia social y un menor porcentaje son desocupados, esto constituye un referente para determinar las áreas en las cuales requiere orientar mayores recursos para capacitación.

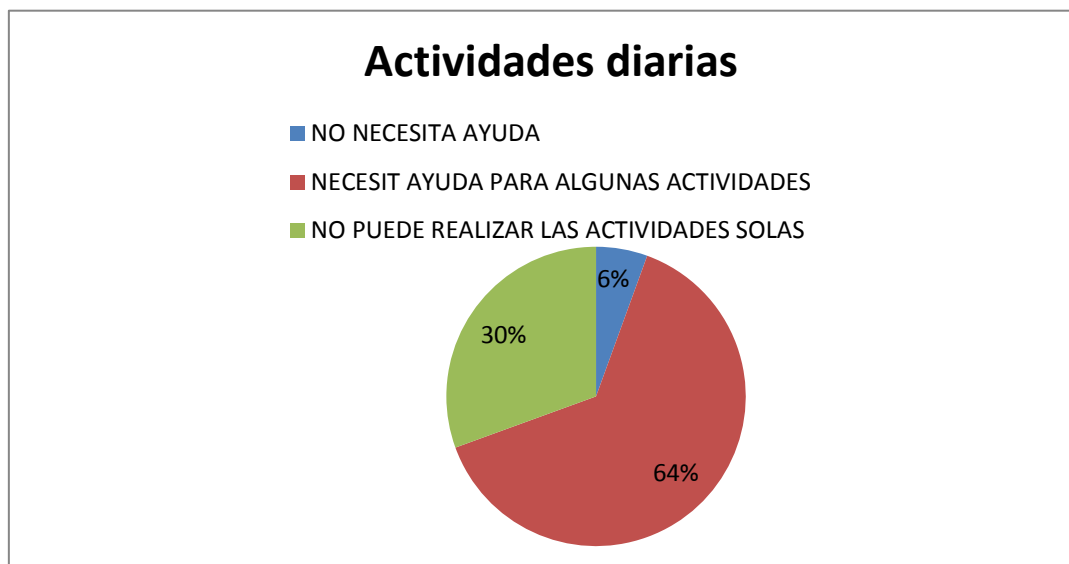
2. ¿Para realizar las actividades de la vida diaria (bañarse, vestirse, ir al baño, levantarse, comer)? usted:

Cuadro N° 2

Variables	Frecuencia	%
NO NECESITA AYUDA	2	6
NECESITA AYUDA PARA ALGUNAS ACTIVIDADES	23	64
NO PUEDE REALIZAR LAS ACTIVIDADES SOLAS	11	30
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 2



Análisis.- Podemos observar que la gran mayoría de los adultos mayores encuestados manifiestan que si necesitan ayuda para realizar algunas actividades, un porcentaje menor de adultos mayores dicen que no pueden realizar las actividades solos por que requieren ayuda, y un mínimo manifiestan que ellos mismos realizan actividades por si solos. Pudiendo darnos cuenta que se necesita estimularlos o mejorar sus capacidades mediante estrategias metodológicas para reactivar su motricidad.

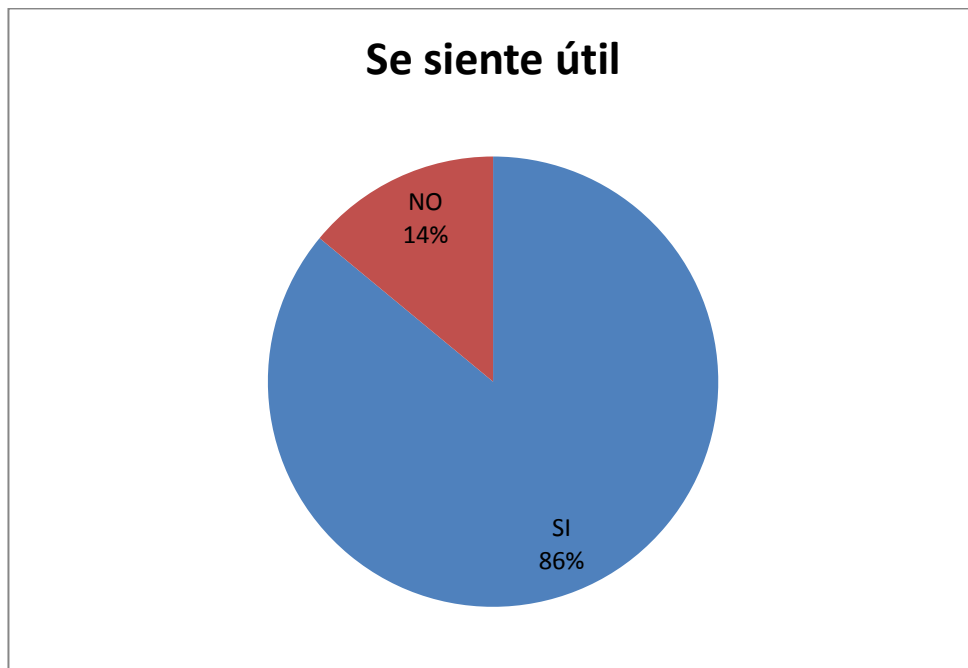
3. ¿Se siente útil?

Cuadro N° 3

Variables	Frecuencia	%
SI	31	86
NO	5	14
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 3



Análisis.- Podemos observar que la mayoría de adultos mayores encuestados manifiestan que si se sienten útiles para realizar algunas actividades, mientras que un menor porcentaje comentan que ya no se sienten útiles. Por lo tanto se debe fortalecer a los que se sienten útiles y estimular a los que ya han perdido la motivación o la efectividad de su motricidad física.

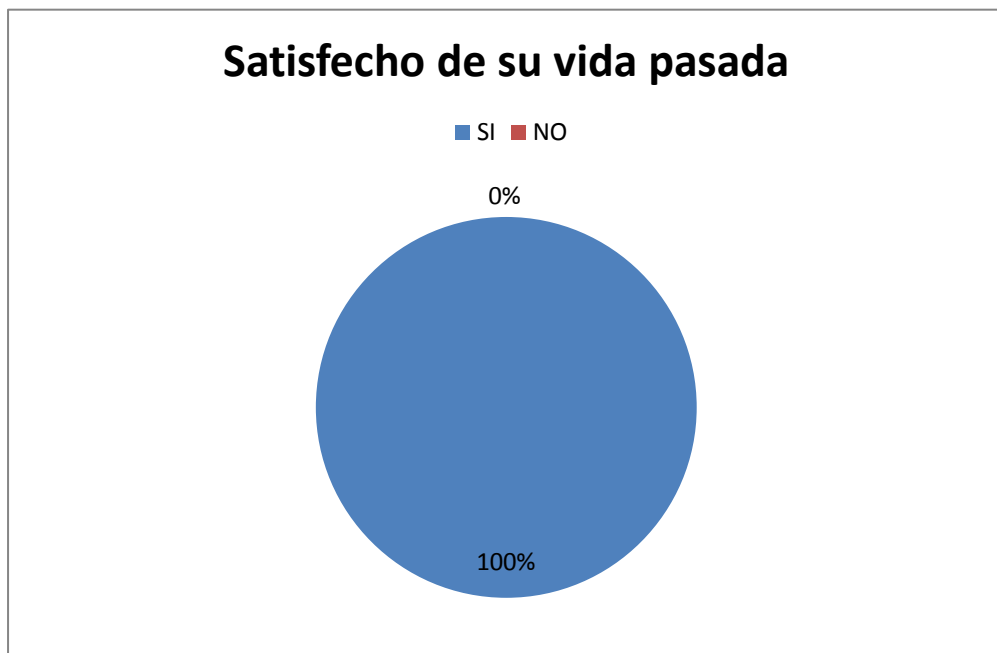
4. ¿Está satisfecho de su vida pasada?

Cuadro N° 4

Variables	Frecuencia	%
SI	36	100
NO	0	0
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 4



Análisis.- Podemos observar que todos los adultos mayores encuestados manifiestan que si se sienten satisfechos con su vida pasada. Sin embargo se debe buscar la realización de actividades lúdicas que distraigan y de esa manera encuentren razón para desear vivir con dignidad.

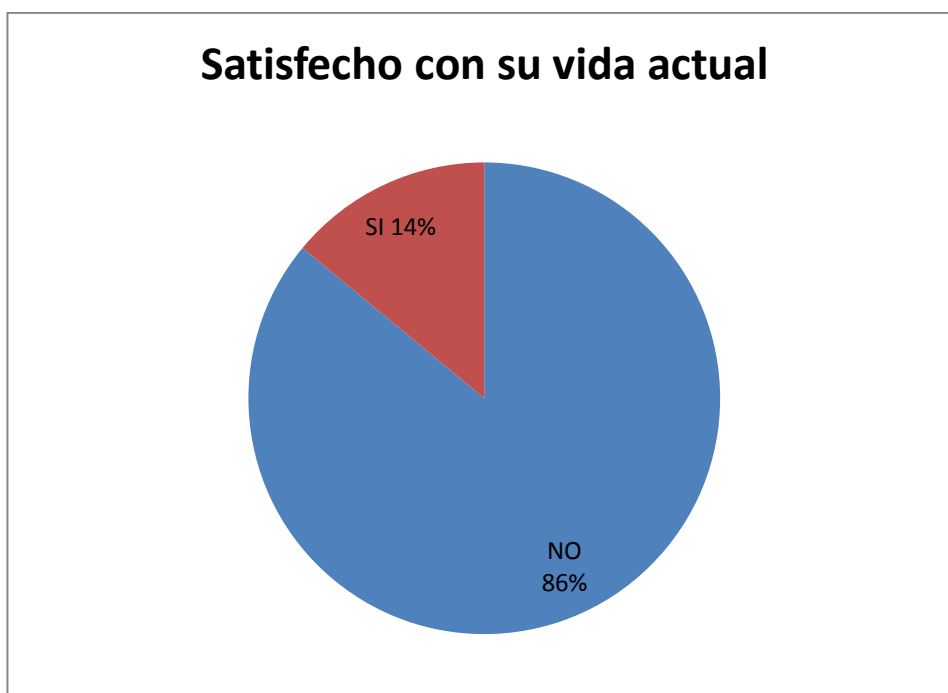
5. ¿Estas satisfecho con su vida actual?

Cuadro N° 5

Variables	Frecuencia	%
SI	5	14
NO	31	86
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 5



Análisis.- Podemos observar que la mayoría de adultos mayores encuestados no se sienten satisfechos con la vida que llevan actualmente, y que un menor porcentaje manifiestan que si se siente bien con la vida actual que llevan. La falta de una adecuada atención se refleja en la respuesta de los encuestados por lo que es necesario implementar políticas que proporcionen un mejor sistema de vida a los adultos mayores.

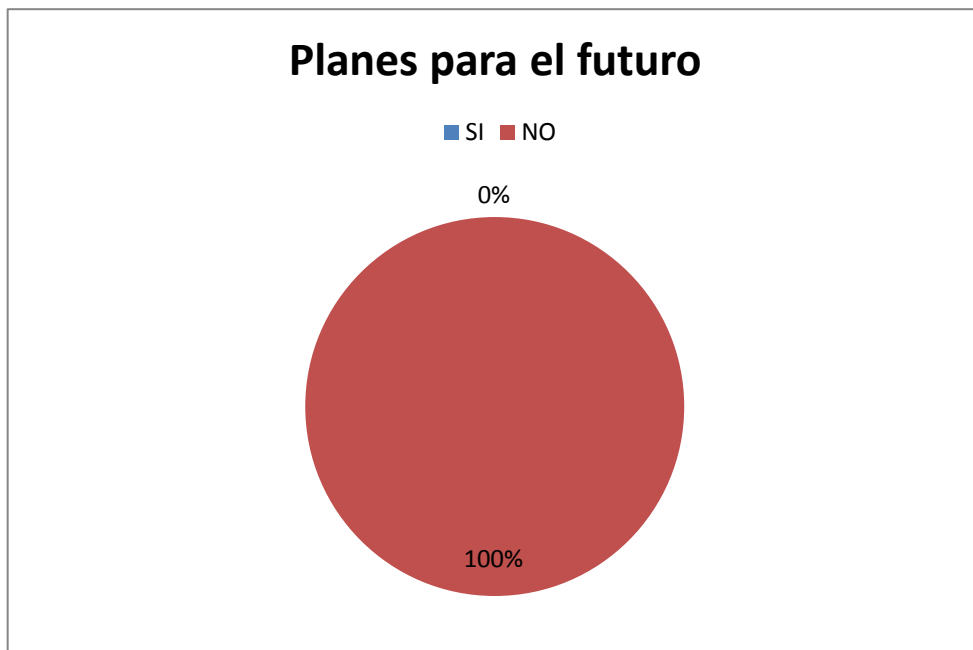
6. ¿Tiene planes para el futuro?

Cuadro N° 6

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	0	0
NO	36	100
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 6



Análisis.- Podemos observar que la totalidad de los adultos mayores encuestados manifiestan que ellos ya no tienen planes para el futuro. Ya que no son estimulados por parte del personal para sentirse útiles. Por lo que se debería realizar actividades de terapias ocupacionales como elaborar artesanías para que se sientan útiles y vean la necesidad de crearse un futuro.

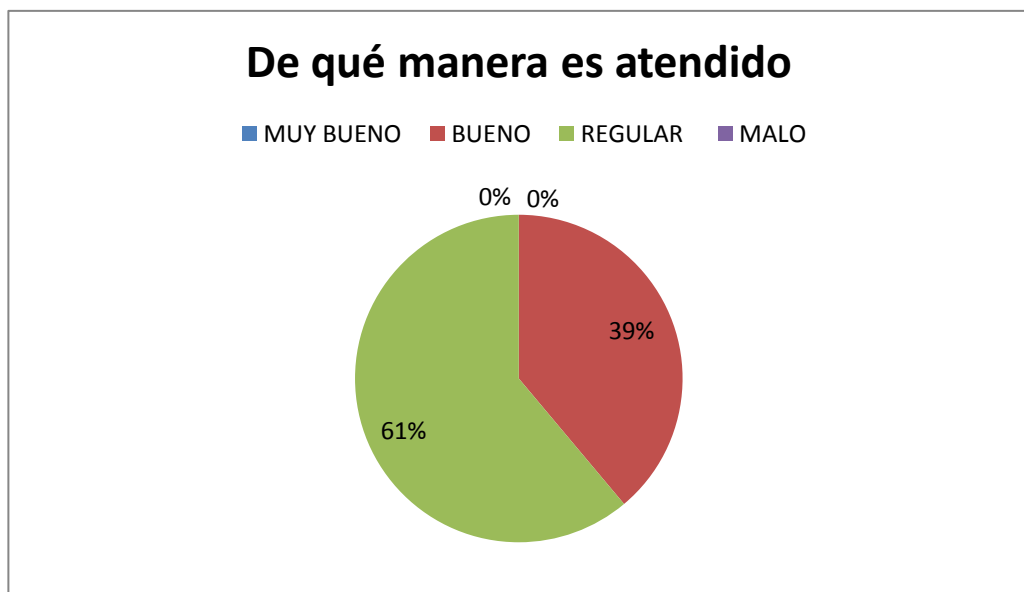
7. ¿De qué manera es atendido aquí?

Cuadro N° 7

Variables	Frecuencia	%
MUY BUENO	0	0
BUENO	14	39
REGULAR	22	61
MALO	0	0
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 7



Análisis.- Podemos observar que la mayoría de los adultos mayores encuestados manifiestan que son atendidos por parte del personal en una forma regular, mientras que en un menor porcentaje dicen ser tratados de buena forma. La mayoría refleja una inadecuada aplicación de planificación e inexistencias de un proceso administrativo adecuado, por lo que será necesario elaborar un cronograma de actividades, y construir un manual de funciones.

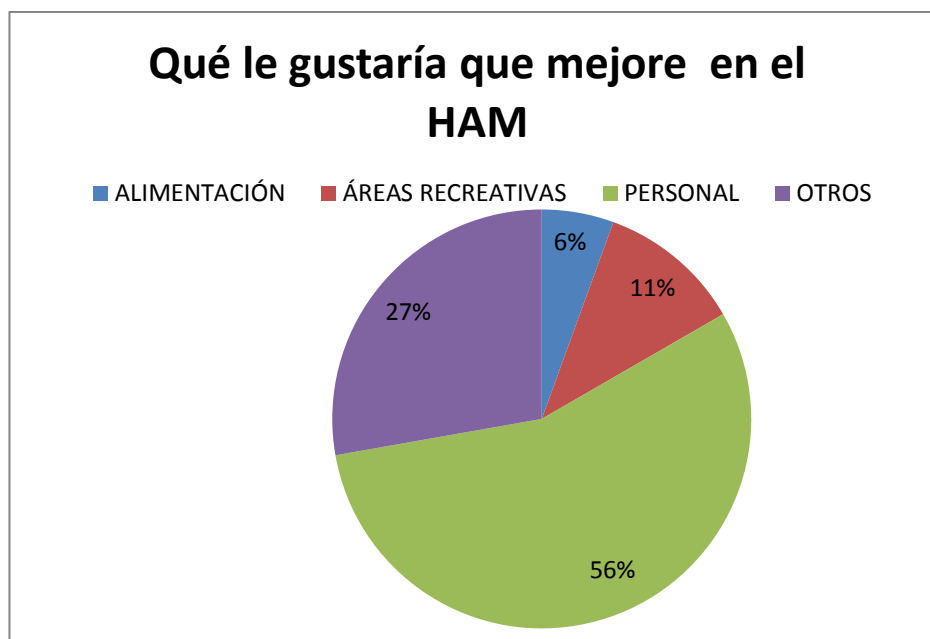
8. ¿Qué le gustaría que mejore en el Hogar de Adultos Mayores?

Cuadro N° 8

VARIABLES	Frecuencia	%
ALIMENTACIÓN	2	6
ÁREAS RECREATIVAS	4	11
PERSONAL	20	56
OTROS	10	27
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 8



Análisis.- Podemos observar que más de la mitad de los adultos mayores encuestados manifiestan que se necesita mejorar al personal que los atiende, en un porcentaje menor les gustaría que mejore otras cosas (atención médica, paseos de recreación, baños adecuados, que existan eventos culturales, etc.), en un pequeño pero significativo porcentaje que se implementen áreas recreativas y un mínimo porcentaje que mejore la alimentación. Existe una clara evidencia de una insipiente gestión Administrativa para mejorar los servicios.

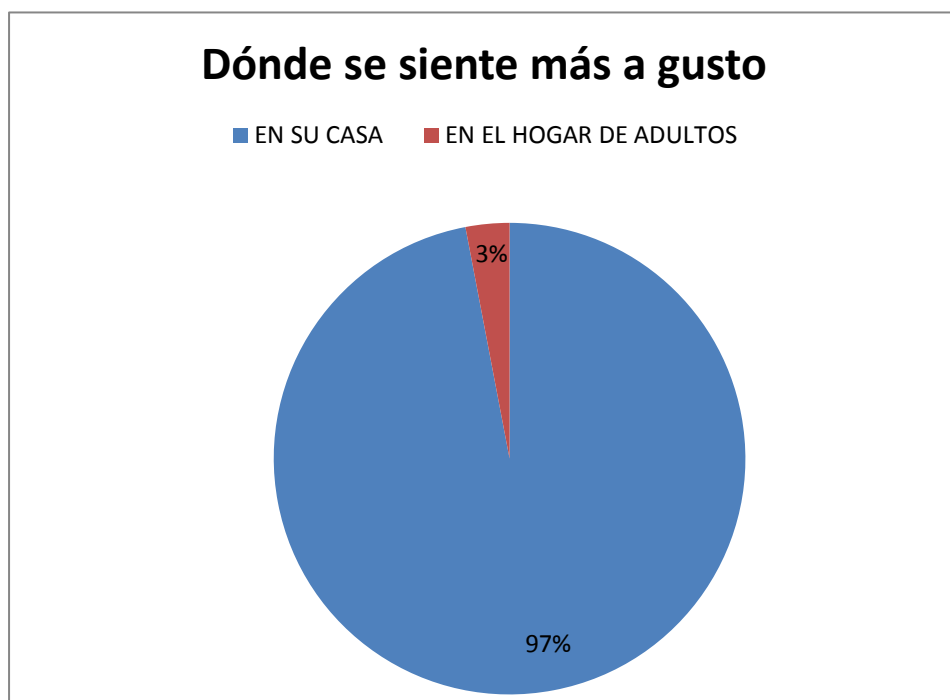
9. ¿Dónde se siente más a gusto?

Cuadro N° 9

VARIABLES	FRECUENCIA	%
EN SU CASA	35	97
EN EL HOGAR DE ADULTOS	1	3
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 9



Análisis.- Podemos observar que la mayoría o casi la totalidad de los adultos mayores encuestados manifiestan que se sienten más a gusto es su casa, mientras que un mínimo porcentaje comentan que si se sienten a gusto en el hogar de adultos mayores. Denotando una evidente insatisfacción por el servicio recibido en la institución, debiendo mejorar principalmente la atención.

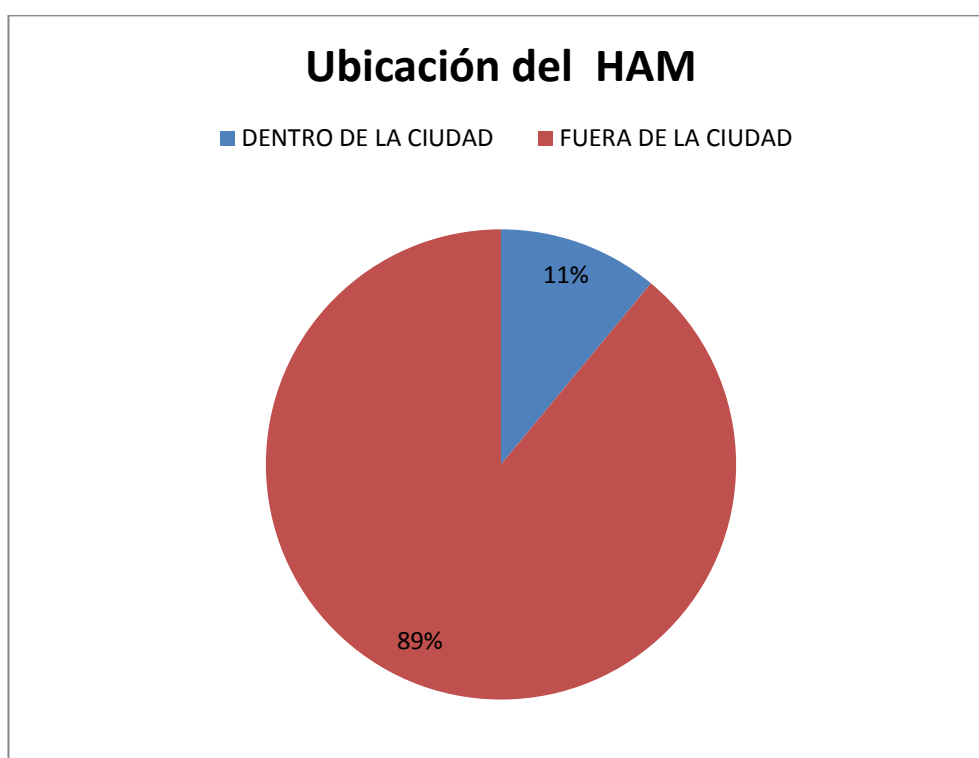
10. ¿Le gustaría que la ubicación del hogar sea?

Cuadro N° 10

Variables	Frecuencia	%
DENTRO DE LA CIUDAD	4	11
FUERA DE LA CIUDAD	32	89
TOTAL	36	100

Responsable: Consuelo Moncayo

Gráfico N° 10



Análisis.- Podemos observar que la mayoría de los adultos mayores encuestados manifiestan que les gustaría que el hogar de adultos mayores sea fuera de la ciudad libre de toda contaminación, y un menor porcentaje dicen que si están de acuerdo que el hogar continúe dentro de la ciudad. Por lo que se debería realizar las acciones pertinentes para la reubicación del centro en un lugar que ofrezca paz y tranquilidad durante el tiempo que dure su permanencia.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Lo que se pudo evidenciar en las entrevistas realizadas al personal del Hogar de Adultos Mayores, no poseen un nivel académico de acuerdo a su puesto de trabajo- además es casi inexistente los cursos de capacitación referentes a sus actividades cotidianas, por lo que en un 90% de los funcionarios no se sienten motivados para realizar las labores diarias, la institución como tal no les ofrece expectativas para profesionalizarse ni tampoco para recibir talleres motivacionales; por lo que la mayoría del personal no están satisfechos con la actividad que realizan dentro del HAM, con las variables que esto representa como son sueldos, buen trato, estabilidad, infraestructura y equipamiento apropiado.

Además no existe una apropiada planificación ni cronograma de las actividades ni horarios de trabajo, por lo que no existe un empoderamiento de sus funciones a nivel personal ya que existe la incertidumbre de su inestabilidad laboral por momentos políticos

El personal del HAM desea tener una mejor interrelación tanto personal como laboral con toda la estructura del INFA, y para esto el intermediario debería ser el departamento del Talento Humano y sentirse parte importante de la institución.

2.1. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Dentro del estudio realizado, he podido determinar que mi hipótesis se cumple puesto que al aplicar los diferentes métodos de investigación (observación) y los diferentes instrumentos (Encuesta, Entrevista); determinan que el hogar de adultos mayores de la ciudad de Guaranda existe una incipiente Gestión Administrativa.

Los beneficiarios del HAM, no se encuentran satisfechos con el servicio, los familiares en su gran mayoría manifiestan inconformidad con el personal y el proceso de administrativo del hogar.

El personal denota un déficit de conocimientos de las actividades que tienen que realizarlas.

2.2. CONCLUSIONES

- Existe poca comunicación entre la coordinadora, adultos mayores y familiares.
- El hogar de adultos mayores no cuenta con los equipos adecuados para que realicen sus actividades cotidianas.
- Los empleados no cuentan con un perfil profesional acorde a su actividad que realiza.
- La atención al usuario se encuentra entre bueno y regular.
- El lugar donde se encuentra ubicado el hogar de adultos mayores no es el adecuado.
- El hogar de adultos mayores no cuenta con un manual de gestión, y tampoco con un manual de funciones que permita brindar al usuario un servicio de calidad.
- El personal no se encuentra capacitado en el área de estos servicios.
- Falta de profesionales especializados para atender las necesidades de los adultos mayores (psicólogo, trabajadora social, médico general, etc.)

2.3. RECOMENDACIONES

- Seleccionar técnicamente al personal previo a la contratación.
- Elaborar y aplicar un manual de funciones y manual de gestión.
- Mejorar el servicio de atención al usuario, mediante cronograma de capacitaciones al personal en áreas específicas y generales.
- Elaborar el organigrama estructural y funcional.
- Elaboración de un flujograma de procesos.
- Realización de formatos estandarizados para el control de los procesos (kardex, menús, estimativos, fichas de ingreso, etc.)
- Elaboración de un Plan Operativo Anual en el que conste las actividades a realizar dentro del ejercicio fiscal con su respectivo presupuesto.
- Realizar las gestiones correspondientes para que la ejecución del presupuesto sea en la provincia. (en la actualidad se realizan los pagos desde la Coordinación Zonal 5 Babahoyo).
- Gestionar con gobiernos seccionales para la donación de un terreno en una zona a las afueras de la ciudad; para posteriormente poder gestionar la construcción de un Centro Gerontológico apropiado para la atención al adulto mayor. (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar)
- Llamar a concurso de méritos y oposición a nivel local o nacional para cubrir las necesidades de profesionales especializados en las diferentes áreas.

CAPÍTULO III

3. APORTE TÉCNICO Y/O PRÁCTICO.

3.1. TEMA.

MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDA EL INFA A LOS ADULTOS MAYORES EN LA CIUDAD DE GUARANDA.

3.2. INTRODUCCIÓN.

En este documento presento una propuesta para abordar, desde la labor gerontológica todo lo referente a la atención al adulto mayor de la ciudad de Guaranda.

El plan contiene una serie de objetivos y líneas de actuación que pretenden, desde la responsabilidad social, mejorar las condiciones y la calidad de vida de las personas adultas mayores de la ciudad de Guaranda, la experiencia me ha demostrado que la gestión administrativa es una adecuada herramienta de trabajo para el desarrollo de la institución.

La estructuración de la presente propuesta para el HAM se realiza a partir de la necesidad sentida y arrojada por los procesos de fortalecimiento institucional e interinstitucional y de calidad desarrollados durante la investigación.

Por lo consiguiente la propuesta para el HAM está basada en la Planificación, Organización, Dirección, Control, y Procedimiento para ingresos del nuevo personal, ya estas son herramientas que ayudaran al HAM para que sea una institución elite en Gestión Administrativa.

3.3. JUSTIFICACIÓN

Según se evidencia en los resultados del estudio realizado, el Hogar de Adultos Mayores afronta varios desafíos, provenientes no solamente del ambiente externo, sino también de ciertas debilidades inherentes a su actual funcionamiento.

Dichas debilidades no inhiben el actual del HAM, pero si frenan el desarrollo, la calidad y efectividad con la que debería brindar sus servicios. La presente propuesta intenta ser una respuesta acertada a las necesidades y la problemática que afronta, la cual quedó de manifiesto en los resultados de la presente investigación.

El documento que se presenta a continuación, describe las cinco fases del proceso administrativo con el propósito de mejorar el desempeño de la gestión administrativa y promover el fortalecimiento interno de la institución. Se espera presentar una visión clara de lo que se quiere alcanzar en el que los colaboradores también comprendan la importancia del esfuerzo conjunto por obtenerlo. Este esfuerzo podrá ser bien dirigido si sus directivos conocen muy bien la forma eficiente de realizarlo.

Finalmente, se espera que esta herramienta de gestión administrativa sea de mucha utilidad tanto al personal directivo, administrativo, funcionarios, del HAM, y que permita mejorar sus niveles de efectividad, desarrollar un ambiente laboral en el que el personal se sienta satisfecho y al mismo tiempo motivado.

3.4. OBJETIVOS

3.4.1. OBJETIVO GENERAL.

Promover un Manual de Gestión Administrativa en el desarrollo de las actividades del Hogar de Adultos Mayores de la ciudad de Guaranda.

3.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Resaltar la importancia del manual de gestión administrativa en las áreas del Hogar de Adultos Mayores.

- Definir la responsabilidad de cada uno de los miembros del personal de los Centros Gerontológicos, según nivel de atención.
- Mejorar la equidad en el proceso de atención mediante la utilización de los recursos de manera eficaz y eficiente.
- Mejorar y fortalecer la práctica del personal que atiende a población adulta mayor salud, como un respaldo, en la atención a las personas.

3.5. MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3.5.1. PLANIFICACIÓN

Planificar significa que los directivos estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, y sustentan sus actos no en corazonadas sino con algún método, plan o lógica. Los planes establecen los objetivos de la organización y definen los procedimientos adecuados para alcanzarlos. Además los planes son la guía para que la organización obtenga y aplique los recursos para lograr los objetivos.

3.5.1.1. IMPORTANCIA

La planificación permite diseñar un ambiente en el cual las personas que trabajan en grupos tengan un desempeño eficaz. Les permite comprender los propósitos y objetivos del grupo, saber lo que se espera de ellas y conocer los métodos que se utilizarán para lograrlo.

Por lo señalado en líneas anteriores y ante la no existencia de estos preceptos propongo los puntos siguientes los cuales están basados en el tomando como bases del ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS MIES de la planificación para ser aplicadas en el Hogar Adultos Mayores.

3.5.1.2. MISIÓN

Brindar una atención de calidad y calidez personalizada a través de un equipo multidisciplinario, con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas adultas mayores, en especial de las que se encuentran en situación de abandono, o indigentes, o que carecieren de familia.

3.5.1.3. VISIÓN

Ser una institución que brinda una atención integral con calidez, calidad, eficiencia y eficacia a los Adultos Mayores, resaltando permanentemente la importancia del

respeto a los derechos humanos y la inclusión social, para un envejecimiento digno, activo y saludable.

3.5.1.4. VALORES

Lograr una mística de servicio y trabajo en equipo basada en la atención integral ética, responsabilidad, honestidad, respeto, calidad, calidez, compromiso, trabajo en equipo.

3.5.1.5. POLÍTICAS

- Mantener un adecuado aseo en todas las áreas del hogar de adultos mayores y una impecable limpieza dentro de estrictas normas de higiene.
- No incorporar ningún talento humano sin una previa selección, evaluación e inducción para un mejor desempeño en las labores asignadas.
- Asignar los talentos humanos idóneos de acuerdo a los cargos establecidos.
- Adquirir equipos médicos de alta tecnología y materiales en general, para brindar un servicio de calidad a los adultos mayores.
- Se brindara al adulto mayor una atención cordial, afectiva, cariñosa la cual le hará sentir como que estuviera en su propia casa.

3.5.1.6. REGLAS GENERALES PARA EL PERSONAL DEL HAM.

- Se prohíbe a los empleados realizar transacciones de tipo económico con los adultos mayores, familiares, o con el personal mismo del centro.
- Cada empleado tendrá que comunicar a su jefe inmediato para ausentarse temporalmente de su área de trabajo.
- Todo el personal deberá vestir adecuadamente un uniforme según el área a la cual pertenezca.
- Queda prohibido fumar, consumir cualquier tipo de licor, golosinas, etc dentro del HAM.
- Se deberá llamar a los adultos mayores por su nombre y apellido, no por su número de cama o de registro, respetando su individualidad y absteniéndose de

hacer comentarios respecto a su padecimiento, tanto en su presencia, como con sus compañeros de trabajo y familiares.

3.5.1.7. ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR DE LA CIUDAD DE GUARANDA.

Cumpliendo de los estándares de calidad en el funcionamiento del Hogar de Adultos Mayores de la Ciudad de Guaranda estarán sujetos a la observación de los estándares de calidad.

En conformación del equipo de talento humano.- el equipo de Trabajo del Hogar de Adultos Mayores de la Ciudad de Guaranda estará constituido de la siguiente forma:

- Un/a cuidador/a por cada 8 personas adultas mayores, con certificación de auxiliar en enfermería. Por ende son 36 Adultos Mayores a 3 turnos de 8 horas diarias esto equivale a 12 auxiliares de enfermería.
- Un/a psicólogo/a, con título de tercer nivel, que cumplirá un mínimo de 10 horas de labor semanal por cada 50 adultos mayores, o la fracción del tiempo laboral en forma proporcional.
- Un terapeuta ocupacional con título profesional de Tecnólogo Médico que cumplirá con 15 horas de labor semanal por cada 25 Adultos Mayores, o la fracción del tiempo laboral en forma proporcional.
- Un terapeuta físico con título profesional de tercer nivel, que cumpla con: para el Hogar de Adultos Mayores 10 horas de labor semanales.
- Un/a trabajador/a social con título profesional de tercer nivel, que cumplirá un mínimo de 10 horas de labor semanal por cada 40 Adultos Mayores o La fracción del tiempo laboral en forma proporcional.
- Se Gestionara con el Ministerio de Salud Publica la designación de 1 profesional en salud que cumplirá un mínimo de una hora diaria por cada 25 Adultos Mayores o fracción, se realizara una hora de labor adicional.
- Un/a auxiliar de limpieza por cada 15 personas adultas mayores por lo que se necesitan 2 auxiliares.

3.5.1.8. INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD QUE SE EMPLEARA EN EL HOGAR DE ADULTOS MAYORES DE LA CIUDAD DE GUARANDA.

INDICADOR DE CALIDAD DEL PROCESO Y ACTIVIDAD.

$$\text{ICPyA: } \frac{\text{Actividades Realizadas}}{\text{Actividades Planificadas}} * 100$$

$$\text{ICPyA: } \frac{3}{4} * 100 = 75\%$$

En el ejemplo podemos visualizar que en las actividades de la Coordinadora dentro de su programación mensual está el mantener reuniones semanales con el personal, esto significa 4 al mes con el fin de evaluar los avances de la semana que paso y planificar las actividades de la siguiente semana; pero en el mes de evaluación se pudo observar que solo se mantuvieron 3 reuniones, por lo que se ha dado cumplimiento en un 75% a la calidad del proceso y actividades.

INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO.

$$\text{ICS: } \frac{\text{Numero Menus Elaborados Tecnicamente}}{\text{Numero Menus Planificados Tecnicamente}} * 100$$

$$\text{ICS: } \frac{25}{30} * 100 = 83\%$$

El indicador nos evidencia que con la propuesta los menús son elaborados en base a las necesidades nutricionales de los diferentes adultos mayores tomando en cuenta cada una de sus problemáticas digestivas de acuerdo a su estado de salud; en el ejemplo en un mes se han elaborado 25 menús elaborados técnicamente, con relación a los 30 menús planificados para el mes lo que nos da un indicador de cumplimiento de la calidad del servicio de un 83%.

INDICADOR DE EFICACIA

$$\text{IE: } \frac{\text{Adultos Mayores atendidos con necesidades medicas}}{\text{Programación de medicamentos de los AM}} * 100$$

$$\text{IE: } \frac{35}{36} * 100 = 97\%$$

Con este indicador podemos evidenciar el cumplimiento de la entrega de los medicamentos de acuerdo a los periodos establecidos por los médicos; en el ejemplo consta que 35 adultos mayores se les ha hecho la entrega de los medicamentos de acuerdo a las indicaciones, mientras que a 1 adulto mayor no se le pudo suministrar la medicina por diferentes causa con lo que se evidencia que con el manual de gestión administrativa existe una mejora significativa en el cumplimiento de las actividades.

INDICADOR DE EFICIENCIA

$$\text{IE: } \frac{\text{Visitas medicas realizadas}}{\text{Visitas medicas planificadas}} * 100$$

$$\text{IE: } \frac{22}{20} * 100 = 110\%$$

Con este indicador podemos medir que las visitas planificadas de los médicos a los adultos mayores en un determinado momento está dado para 20 adultos; pero con la finalidad de prevenir algún inconveniente medico se atiende a 2 adultos más sin previa planificación. Con la aplicación de la gestión administrativa se puede observar que si bien es cierto el cumplimiento de lo planificado debe ser riguroso, esto no implica que nos adelantemos a los posibles acontecimientos negativos por medio de la prevención y anticipación a los posibles sucesos.

INDICADOR DE CAPACIDAD UTILIZADA

$$\text{CU: } \frac{\text{Numero de AM Atendidos}}{\text{Numero de AM Hacer Atendidos}} * 100$$

$$\text{CU: } \frac{36}{36} * 100 = 100\%$$

El hogar de adultos mayores de la ciudad de Guaranda, de acuerdo a los estándares de calidad tiene una capacidad de atención a 36 AM, misma que siempre mantiene su capacidad al máximo oh en ocasiones supera esta; debido a que no existen otro lugar que preste el mismo servicio dentro de la Ciudad, además se pudo observar que existe una cantidad considerable de adultos mayores que están en lista de espera para poder ser atendidos, mismos que son atendidos por terceros en convenios firmados por el MIES, pero el servicio es dado a domicilio por profesionales para la inserción en la sociedad.

Por el indicador de capacidad se pudo determinar la insuficiente infraestructura frente a gran demanda de AM que necesitan del servicio durante las 24 horas del día ya que viven en condiciones de extrema pobreza y sin familiares que les puedan ayudar a cubrir sus necesidades básicas.

INDICADOR DE TALENTO HUMANO

$$\text{TH: } \frac{\text{Profesionales Contratado}}{\text{Profesionales Requerido}} * 100$$

$$\text{TH: } \frac{3}{18} * 100 = 17\%$$

$$\text{TH: } \frac{\text{Personal Contratado}}{\text{Personal Requerido}} * 100$$

$$\text{TH: } \frac{11}{18} * 100 = 61\%$$

En el hogar de adultos mayores de la ciudad de Guaranda en la actualidad se cuenta con 11 personas que prestan el servicio a 36 adultos mayores necesitándose un mínimo de 18 personas de acuerdo a los estándares de calidad, determinándose con este indicador que existe solamente un 61% cubierto de talento humano necesario para prestar el servicio, pues la carencia de este personal se evidencia en la deficiencia del servicio. De la misma manera de acuerdo a los estándares de calidad para atender la cobertura se necesita que las 18 personas sean profesionales en cada uno de los puestos requeridos para el servicio, visualizándose que en el hogar de adultos mayores se cuenta solamente con 3 profesionales, dándonos como resultados un 17% de lo que el hogar necesita en cuanto a profesionalismo; de notando una deficiencia en el servicio pues el 83% del personal no es profesional de acuerdo al puesto de trabajo.

3.5.2. ORGANIZACIÓN

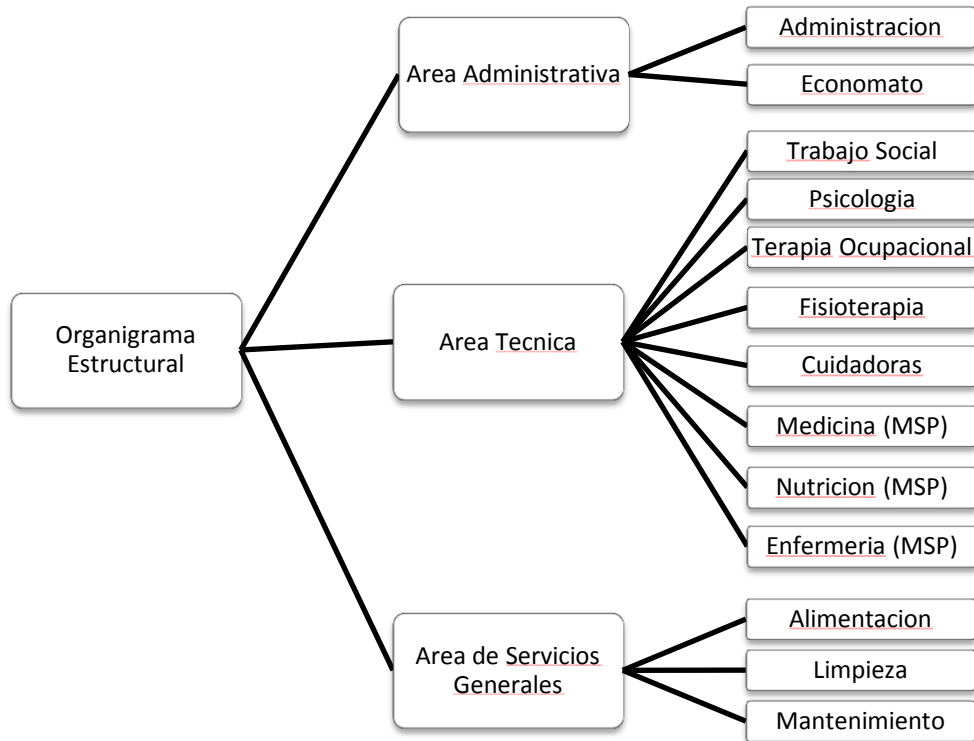
Para cumplir con los objetivos del Hogar de adultos mayores es necesario que cuenten con un Organigrama Estructural Actualizado desde un punto de vista eminentemente técnico, de igual forma con un Organigrama Funcional que le permita el desarrollo adecuado de cada una de las funciones en el HAM.

Luego, se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la organización. De la estructura establecida, es necesaria la asignación de responsabilidades y la autoridad formal asignada a cada puesto. Se puede decir que el resultado a que se llegue con esta función es el establecimiento de una estructura organizativa denominada organigrama.

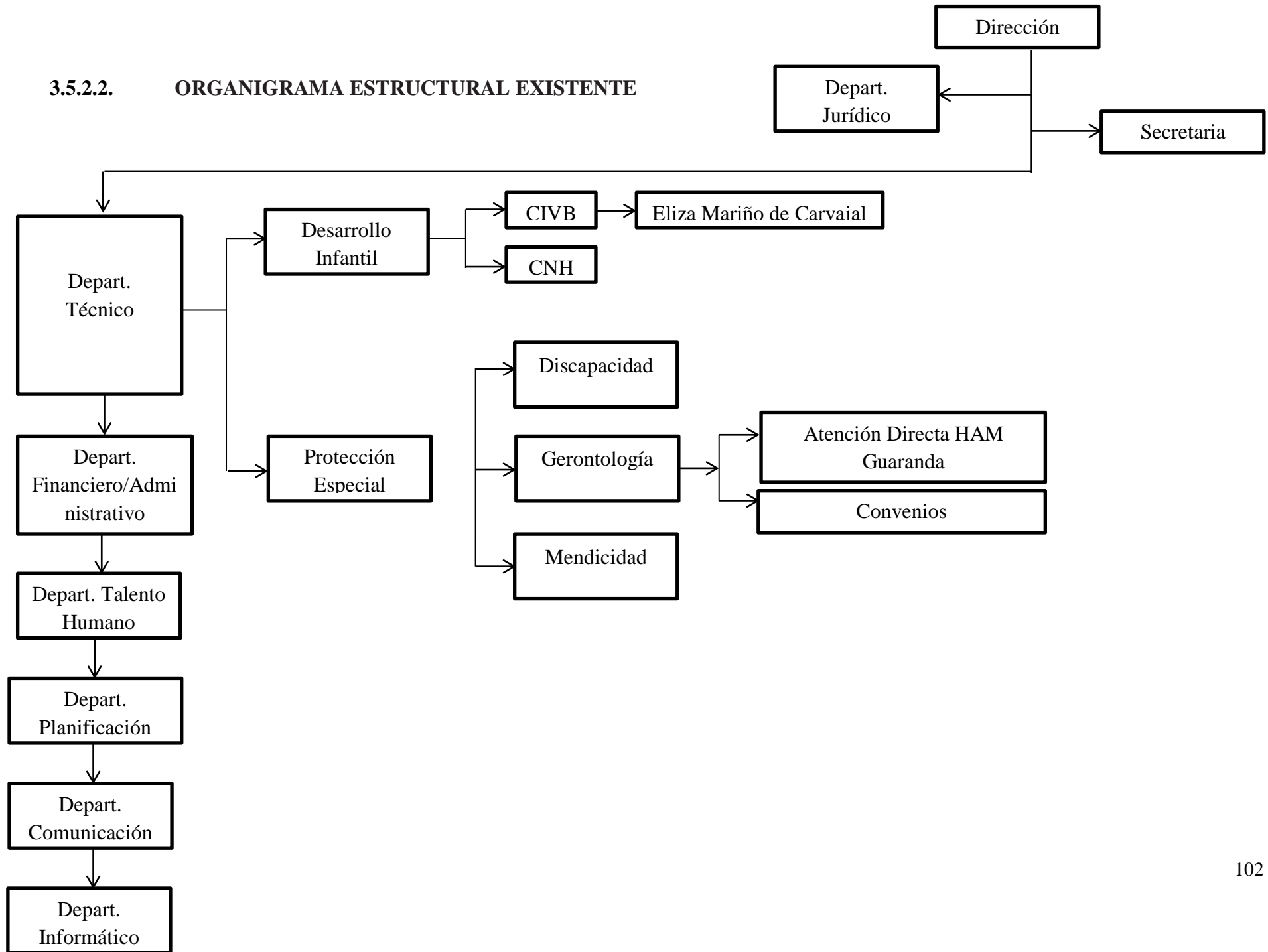
3.5.2.1. ORGANIGRAMA

El organigrama propuesto para el HAM se divide en tres áreas que son Área Administrativa, Área Técnica y Área de Servicios Generales, los cuales a su vez se

subdivide en otras dependencias denominadas unidades obedeciendo a la funcionalidad y la relación que existe en cada una de ellas.

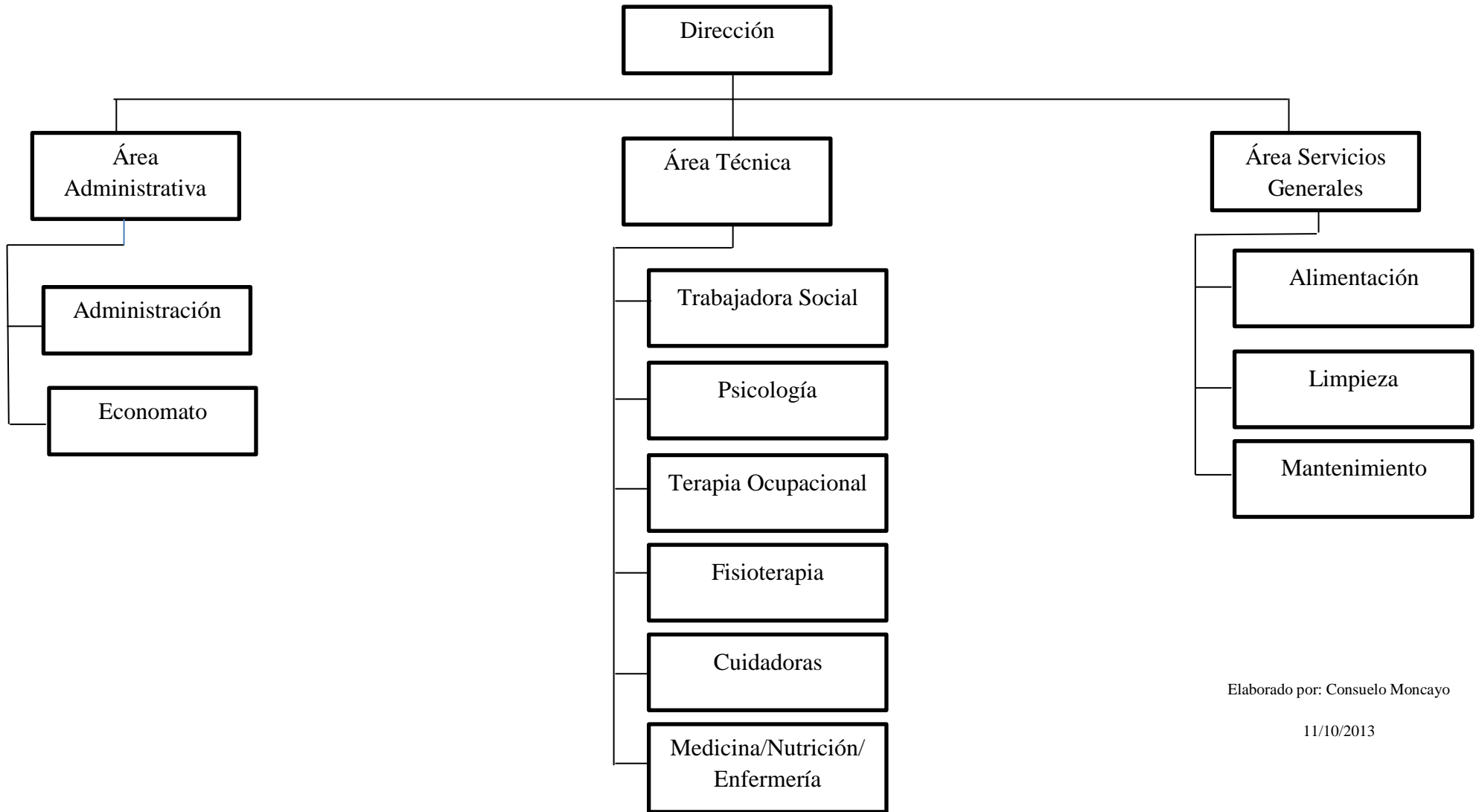


3.5.2.2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL EXISTENTE



3.5.2.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO

ORGANIGRAMA ESTRUCTURA DEL HOGAR DE ADULTOS MAYORES DE GUARANDA



Elaborado por: Consuelo Moncayo

11/10/2013

3.5.2.4. ORGANIGRAMA FUNCIONAL (Propuesto)

IDENTIFICACIÓN: DIRECTOR ADMINISTRATIVO.	
ÁREA:	Directiva
NOMBRE:	Director Administrativo
MODALIDAD:	Permanente
MISIÓN DEL CARGO:	Ejecución de la dirección, formulación, administración y adopción de políticas, planes, programas y proyectos para su ejecución
RESPONDE A:	Dirección Distrital MIES / Máxima autoridad ONG
COLABORADORES A SU CARGO:	Todo el equipo de colaboradores (as) del CG y Adultos Mayores

RESPONSABILIDADES DEL CARGO:
<ul style="list-style-type: none">• Dirigir el Centro Gerontológico – CG-, manteniendo los procedimientos de mejoramiento continuo e intereses en torno a su misión y visión.• Liderar la planeación, organización, dirección, entrenamiento interno y revisión (evaluación) de las actividades desarrolladas en el Centro• Articular el trabajo que realicen los diferentes niveles del CG, fomentando el trabajo en equipo, dentro de una concepción participativa y de compromiso de la gestión, con un enfoque inter y multi disciplinario y administrativo.• Representar judicial y extra judicialmente al CG, y velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que le rigen, y rendir los informes que le sean solicitados por las autoridades competentes.• Adaptar la entidad a las nuevas tendencias de servicio social inclusivas.• Desarrollar objetivos, estrategias y actividades que conduzcan a mejorar continuamente las condiciones laborales, el clima organizacional, la salud ocupacional y el nivel de capacitación de sus colaboradores en todas sus áreas.• Liderar y participar activamente en el diseño, elaboración y ejecución del plan de acción de los programas y proyectos.

- Presentar por lo menos una vez al año los informes de gestión y desempeño de las actividades del CG, debiendo cotejar las metas propuestas y los compromisos asumido por la dirección con las realizaciones alcanzadas
- Establecer los mecanismos de evaluación que cuantifiquen la eficiencia y la eficacia con que se desempeñan los colaboradores del CG.
- Promover la capacitación constante del personal del CG en todas sus áreas
- Rendir informes periódicos sobre el desarrollo de actividades y programas, estableciendo mecanismos tendientes a mejorar los servicios y el rendimiento del CG.
- Propiciar programas de bienestar social para los adultos mayores en general y personal del CG.
- Orientar y coordinar los diferentes procesos del CG, a fin de obtener un excelente resultado de ellos en calidad y servicio.
- Preparar con su equipo de colaboradores, el presupuesto del CG, para someterlo a consideración de las autoridades respectivas.
- Difundir e informar permanentemente a la comunidad sobre los servicios que brinda el CG y absolver consultas al personal del CG.
- Diseñar mecanismos de fácil acceso a la comunidad que permita evaluar la satisfacción de los usuarios, atender y resolver quejas, reclamos, sugerencias, para diseñar políticas y correctivos que orienten el mejoramiento continuo de la calidad en el servicio que preste el CG.
- Es responsable de la información que se genera en el CG, y que se derivada de sus funciones relacionados con la ética profesional.
- Proveer los requerimientos de material, equipo y medicina indispensables para el funcionamiento del CG.
- Coordinar sus actividades con otras entidades afines
- Conocer los conceptos de gastos y autorizarlos con su visto bueno, los que redunden en el mantenimiento de los intereses del CG
- Convocar y presidir reuniones del personal del CG cuando el caso lo amerite
- Resolver las solicitudes por escrito que formulen los interesados en ingresar al CG y disponer que el equipo multidisciplinario realice de inmediato el estudio pertinente. Conocer el respectivo informe y resolver sobre el ingreso
- Velar por el buen prestigio del CG, administrar y mantener la representación del MIES en

<p>cualquier acción de coordinación nacional o internacional que realice en beneficio de los Adultos Mayores del CG.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar adecuadamente los libros, registros, archivos y más documentos que requiera la Dirección del CG • Suscribir la correspondencia y demás documentos relacionados con sus funciones • Ejercer las demás que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza de su cargo. • Otros 	
<p>CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA:</p>	
<p>FORMACIÓN BÁSICA:</p>	<p>Título profesional de Tercer Nivel en Administración de Empresas Estudios Superiores, profesional de Tercer Nivel en área social y administrativa; experiencia mínimo de 1 año en trabajo con grupos prioritarios, deseable experiencia en trabajo con personal adultas mayores. Conocimiento de paquetes informático: Word, Excel, PowerPoint, manejo de internet; disponibilidad de tiempo completo y dedicación exclusiva al trabajo; disponibilidad de viajar dentro de la provincia y ocasionalmente fuera de ella</p>
<p>HABILIDADES Y DESTREZAS</p>	<p>Excelente liderazgo</p> <p>Hábil para planear, organizar, dirigir, capacitar y controlar todos los aspectos de su labor y del Centro Residencial.</p> <p>Altas perspectivas de crecimiento</p> <p>Buen manejo de equipos</p> <p>Proactividad</p> <p>Habilidad de comunicación y relacionamiento a todo nivel</p> <p>Orientado a resultados de excelencia</p> <p>Personalidad dinámica</p> <p>Habilidad para trabajar bajo presión</p>
<p>EXPERIENCIA</p>	<p>Reconocida y comprobada experiencia en el área administrativa ejecutiva</p> <p>Mínimo de 3 años en posiciones similares</p> <p>Sólidos conocimientos en desarrollo y ejecución de proyectos; gestión</p>

	por procesos y procesos de mejoramiento continuo.
OTROS	Don de gentes y predisposición al cambio de paradigmas y mejoramiento continuo de la calidad en el servicio.

IDENTIFICACIÓN: ECÓNOMO CONTADOR.	
ÁREA:	Administrativa
NOMBRE DEL CARGO:	Ecónomo – Contador
MODALIDAD:	Permanente
MISIÓN DEL CARGO:	Ejecución de labores variadas de economía doméstica, contabilidad y supervisión de las actividades administrativas
RESPONDE A:	Director del CG
COLABORADORES A SU CARGO:	Colaboradores del área de servicios generales

RESPONSABILIDADES DEL CARGO:
<ul style="list-style-type: none"> • Administrar correctamente los fondos recibidos para consumo de alimentos y otras adquisiciones para el CG • Organizar y distribuir el trabajo de cocina y supervisar las actividades de servicio doméstico • Confeccionar diariamente las listas alimenticias (menú), de acuerdo a las indicaciones del personal responsable y de la Dirección del CG • Dirigir y cumplir las normas técnicas de control interno y las políticas y normas técnicas de contabilidad dictadas por la Contraloría, así como los principios de contabilidad generalmente aceptados • Cotizar los productos en el mercado y efectuar compras, procurando las mejores condiciones de precios y calidad • Proveer víveres, utensilios y otros productos para el uso doméstico y llevar su control • Presentar informes periódicos del movimiento económico, contable y administrativo a su cargo • Controlar, revisar y legalizar documentos contables • Establecer procedimientos para elaborar y ejecutar el presupuesto así como sus reformas o cambios • Registrar las transacciones de los movimientos financieros • Elaborar el rol de pagos del personal del CG

<ul style="list-style-type: none"> • Depositar los fondos y administrarlos a través de una cuenta corriente abierta en un banco de la localidad • Mantener actualizado el inventario de bienes muebles y demás pertenencias, los mismos que estarán bajo su control, responsabilidad y custodia • Cumplir con el horario establecido por la Dirección • Complementa su jornada con labores de oficina • Las demás funciones o tareas que le asigne la Dirección del CG • Otros 	
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA:	
FORMACIÓN BÁSICA:	Sólidos conocimientos de control gubernamental moderno Perfil: Estudios técnicos y/o superiores en administración, licenciado en contabilidad o contador público autorizado; conocimiento y manejo de paquetes informáticos (Word, Excel, PowerPoint, internet); Experiencia mínima 6 meses en trabajo con proyectos sociales; actitud positiva en el trabajo
HABILIDADES Y DESTREZAS	Conocimientos de computación básica Habilidad para el manejo numérico Facilidad para relacionarse con los colaboradores Excelente habilidad comunicativa Criterio e iniciativa Habilidad para trabajar en equipo y a presión Alto nivel de compromiso institucional y convicción de servicio al adulto mayor Habilidad para identificar las necesidades de los clientes (internos y externos)
EXPERIENCIA:	Experiencia en labores contables
OTROS	Principios y valores sustentados en la honradez y cumplimiento de sus responsabilidades

IDENTIFICACIÓN: PSICÓLOGO CLÍNICO	
ÁREA:	Técnica
NOMBRE DEL CARGO:	Psicólogo Clínico
MODALIDAD:	Atención Residencial para Adultos Mayores
MISIÓN DEL CARGO:	Ejecución de labores de investigación psicológica El Psicólogo a través de su intervención, centrará su trabajo en enseñar al adulto mayor a desenvolverse y funcionar independientemente dentro de la institución y en los casos que sea posible a mantener sus roles sociales en la comunidad, por lo tanto interactuara con las redes sociales del AM de manera que se capacite para vivir una vida plena y rica fortalezca su confianza, autoestima.
RESPONDE A:	Director del Centro Residencial
COLABORADORES A SU CARGO:	Cuidadores

RESPONSABILIDADES DEL CARGO:

- Adaptar y estandarizar pruebas psicológicas
- Preparar, aplicar y evaluar pruebas psicológicas, psicotécnicas para guiar de mejor manera las aptitudes y destrezas tanto de los A.M. como del personal
- Brindar asesoría a los A.M. con el objeto de rehabilitar su conducta al interior del Centro Residencial o en el Centro Diurno
- Recolectar datos personales y elaborar fichas individuales a fin de medir su comportamiento
- Cumplir su trabajo de acuerdo con el horario convenido con la Dirección del Centro Residencial o Diurno
- Complementa sus funciones con labores de oficina
- Cumplir estrictamente los Reglamentos y Normas internas del Centro Residencial y Diurno
- Las demás funciones y responsabilidades que le disponga la Dirección del Centro Residencial y Diurno
- Realizar el diagnóstico y la valoración cognitiva, afectiva y psíquica del adulto mayor
- Apoyar al usuario en tratamiento individual y grupal
- Intervenir en la resolución de conflictos personales entre los adultos mayores y los operadores del centro.
- Apoyar la rehabilitación cognitiva y supervisar los talleres de terapia ocupacional
- Orientar a los adultos mayores que mantienen sus capacidades cognitivas acerca de los comportamientos de los otros usuarios afectados
- Apoyar a los familiares del adulto mayor en caso de conflicto familiar
- Acompañar y atender a los adultos mayores terminales en sus últimas necesidades psíquicas y emocionales.
- Organizar el archivo de historias clínicas
- Receptar información relevante acerca de informes y reportes de otros profesionales sobre comportamientos de los adultos mayores, para intervenir en el cambio del comportamiento si fuere necesario
- Otros

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA:

INFORMACIÓN BÁSICA:	Perfil: Estudios Superiores, Profesional de Tercer Nivel, con título de Licenciada/Doctora/r en Psicología Clínica; Experiencia mínima 1 año en proyectos sociales, deseables en el área de Gerontología; Conocimiento de Desarrollo Comunitario y Trabajo con Familias; manejo de paquetes informáticos (Word, Excel, PowerPoint, manejo de internet). Disponibilidad de tiempo completo y para desplazarse fuera del centro. Actitud propositiva para trabajo en equipo
HABILIDADES Y DESTREZAS	Facilidad para relacionarse con los adultos mayores Poseer excelentes técnicas de comunicación con personas mayores Excelente habilidad comunicativa, servicio al adulto mayor Alta capacidad de orientación de resultados Criterio e iniciativa Alto nivel de compromiso institucional y convicción de servicio al adulto mayor Personalidad dinámica Altas perspectivas de crecimiento institucional Tolerancia Facilidad para relacionarse
EXPERIENCIA:	Experiencia en labores de investigación psicológica
OTROS	Alto nivel de servicio a la colectividad

IDENTIFICACIÓN: TERAPISTA FÍSICO	
ÁREA	Técnica
NOMBRE DEL CARGO	Terapeuta Físico
MODALIDAD	Permanente y Diaria
MISIÓN DEL CARGO	<p>Aplicación de tratamientos fisioterapéuticos y de rehabilitaciones físicas El Fisioterapeuta Físico, es el que a través de conocimientos, métodos, actuaciones de la salud, promueve la rehabilitación, readaptación de los adultos mayores afectados en su movilidad o desempeño físico.</p> <p>La intervención y actuación principal por lo tanto, se encaminará a prevención de alteraciones físicas del adulto mayor y a la rehabilitación de las capacidades físicas perdidas y en el caso de aquellas alteraciones irrecuperables, el fisioterapeuta prestará una atención humanizada y respetuosa trabajando con aquellas potencialidades remanentes.</p>
RESPONDE A:	Director Centro Residencial
COLABORADORES A SU CARGO:	Asistente en Gerontología

RESPONSABILIDADES DEL CARGO:

- Organizar las actividades físicas de los A.M.
- Dirigir y responsabilizarse de las labores de fisioterapia coordinación con el personal de Terapia Física y Asistentes en Gerontología.
- Evaluar y diagnosticar el estado físico de los adultos mayores, y establecer el número de sesiones a aplicar, así como planear el tratamiento a seguir, según su condición y necesidad de cada AM.
- Controlar y evaluar periódicamente el desenvolvimiento de los A.M. en fisioterapia
- Elaborar y llevar un registro individual de los A.M. respecto de su trabajo ejecutado, tratamiento aplicado y su evolución terapéutica.
- Realizar la intervención individual de las patologías de los adultos mayores para su rehabilitación o tratamiento paliativos.
- Efectuar el seguimiento y la evolución de los procesos patológicos
- Recomendar y asesorar acerca de la movilización y ejercicios básicos de acuerdo a las patologías.
- Aplicar adecuadamente las técnicas terapéuticas haciendo uso de los recursos tecnológicos que garanticen un tratamiento de calidad.
- Cumplir su trabajo de acuerdo con el horario convenido con la Dirección del Centro Residencial o Diurno
- Velar por el cuidado de los equipos y los elementos a su cargo, informar oportunamente de la necesidad de mantenimiento o reemplazo de los mismos.
- Cumplir estrictamente los Reglamentos y Normas internas del Centro Residencial o Diurno
- Complementa sus funciones con labores de oficina
- Las demás funciones y responsabilidades que le disponga la Dirección del Centro Residencial o diurno
- Otros

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA:	
FORMACIÓN BÁSICA:	Estudios superiores de tercer nivel; con título de Licenciada/Técnico en Fisioterapia; Experiencia mínima 1 año en su área de trabajo; Conocedora de la Temática Social y Gerontológica (no indispensable); manejo de paquetes informáticos (Word, Excel, PowerPoint, manejo de internet); Disponibilidad de tiempo completo y para desplazarse fuera del centro; Actitud propositiva para trabajo en equipo
HABILIDADES Y DESTREZAS	Llevar un registro estadístico de los AM atendidos mensualmente Practicar y promover las buenas relaciones interpersonales Ser puntual, práctico y ordenado en el desarrollo de su gestión Excelente habilidad comunicativa, servicio al adulto mayo Alta capacidad de orientación de resultados Criterio e iniciativa Alto nivel de compromiso institucional y convicción de servicio al adulto mayor Criterio e iniciativa en el desarrollo de su trabajo Alto nivel de compromiso institucional Facilidad para relacionarse
EXPERIENCIA:	Amplia experiencia en labores de Fisiatría con adultos mayores preferentemente. Experiencia mínima de 2 años atención y trabajo con Adultos Mayores Experiencia en manejo de personal
OTROS	Alto grado de convicción al tratar con adultos mayores

IDENTIFICACIÓN: TRABAJADORA SOCIAL	
ÁREA:	Técnica
NOMBRE DEL CARGO:	Trabajadora Social
MODALIDAD:	Permanente
MISIÓN DEL CARGO:	Investigación de problemas socio-económicos de los adultos mayores, familiares
RESPONDE:	Director del CG
COLABORADORES A SU CARGO:	Personal de voluntarios ocasionales

RESPONSABILIDADES DEL CARGO:
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar, formar, fomentar y dirigir programas de divulgación, de capacitación en el ámbito gerontológico • Evaluación preliminar de las personas que solicitan el ingreso al Centro Residencial a través de la elaboración de fichas personales • Acercamiento entre el adulto mayor y su familia a través de actividades de socialización con su familia y un constante seguimiento • Realizar encuestas sociales • Procurar la reinserción del adulto mayor a su núcleo familiar • Mantener un programa de mejoramiento social • Participar con el equipo multidisciplinario en la evaluación del Adulto Mayor, en igual forma en la organización, programación y evaluación de las diversas actividades del Centro Residencial y Diurno

- Ejecutar visitas domiciliarias a los AM y emitir el informe con recomendaciones
- Colaborar en la readaptación y rehabilitación psíquica y física de los Adultos Mayores
- Realizar gestiones internas y externas con instituciones públicas y privadas
- Mantener fichas sociales de todos los Adultos Mayores del Centro Residencial
- Alimentar diaria y permanentemente la base de datos informática del Centro Residencial y Diurno
- Coordinar con grupos de voluntariado externo
- Gestionar y facilitar trámites externos de los Adultos Mayores del hogar, especialmente con el IESS
- Llevar a cabo el seguimiento y evolución del AM, aplicando la ficha respectiva
- Coordinar trámites legales inherentes a los Adultos Mayores del Centro Residencial y Diurno
- Coordinar con la Enfermera y Médico
- Cumplir estrictamente los Reglamentos y Normas internas del Centro Residencial y Diurno y del MIES
- Las demás funciones y responsabilidades que le disponga la Dirección del CG
- Recopilar información socioeconómica del usuario para el análisis y puesta en común con la información recopilada por los otros profesionales.
- Apoyar a la Dirección del centro residencial en gestiones y actuaciones para el mejoramiento de la calidad del centro.
- Coordinar con otros servicios públicos y privados existentes en la comunidad.
- Coordinar y apoyar acciones de voluntariado estableciendo un protocolo y normas claras para el apoyo.
- Coordinar la evaluación periódica de la atención y de la satisfacción de los adultos mayores y sus familias, analizar la información con el fin de optimizar la calidad
- Llevar un registro de las llamadas telefónicas de familiares y amigos, para conocer las redes de apoyo con las que cuenta el adulto mayor.
- Comunicar al resto del equipo interdisciplinario aspectos que deban ser observados respecto al trato con el usuario
- Realizar los informes sociales
- Organizar, formar, fomentar y dirigir programas de divulgación, de capacitación en el ámbito gerontológico
- Otros

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA:	
FORMACIÓN BÁSICA	Título de licenciatura en Trabajo Social Perfil: Estudios Superiores, universitarios de tercer nivel con título de licenciada/o Doctor/a en Trabajo Social; Experiencia mínima 1 año en proyectos sociales; deseable tener conocimientos de la Temática Social y Gerontológica; conocimiento y manejo de paquetes informáticos (Word, Excel, PowerPoint, manejo de internet); Disponibilidad de tiempo para desplazarse fuera del centro; actitud positiva para el trabajo; buenas relaciones con las personas.
HABILIDADES Y DESTREZAS	Tener iniciativa, practica, ser ordenada, puntual y tener confidencialidad por la información que maneja Conocimientos de computación Debe ser amable, atenta y cordial en el trato con los adultos mayores y colaboradores del Centro Residencial. Adecuado manejo de las relaciones interpersonales a fin de garantizar el óptimo trabajo en equipo Facilidad para relacionarse y comunicarse efectivamente
EXPERIENCIA:	Experiencia probada en labores de servicio social preferentemente con AM.
OTROS:	Tener un alto grado de iniciativa y apego al Adulto Mayor

IDENTIFICACIÓN: TERAPISTA OCUPACIONAL:	
ÁREA:	Técnica
NOMBRE DEL CARGO :	Terapista Ocupacional
MODALIDAD:	Permanente
MISIÓN DEL CARGO:	<p>Realizar la evaluación sicosocial y formular el tratamiento de terapia ocupacional individual y colectiva El o la terapeuta ocupacional es quien utilizando técnicas, métodos y desarrollando actividades terapéuticas tiene por objetivo potenciar al máximo las capacidades funcionales residuales y suplir las incapacidades y mantener la salud y el funcionamiento ocupacional del adulto</p> <p>Dentro de su quehacer el terapeuta ocupacional presta atención a las necesidades y valores de los individuos y de la comunidad, el interés por el mundo de la atención y los cuidados y el desarrollo de habilidades sociales, participa activa y coordinadamente con el equipo y mantiene una formación continua en nuevas tecnologías para el apoyo del adulto mayor.</p>
RESPONDE A:	Director Centro Residencial , Médico, Enfermera
COLABORADORES A SU CARGO:	Asistente en Gerontología

RESPONSABILIDADES DEL CARGO:

- Efectuar el diagnóstico y valoración de las necesidades de las actividades de la vida diaria de cada uno de los adultos mayores y el tipo de necesidades de cada uno.
- Realizar las intervenciones terapéuticas de forma individual y grupal, que le permitan a los adultos mayores a recuperar y mantener su autonomía
- Diseño, planeación y ejecución de programas encaminados a disminuir el nivel de sedentarismo en procura de mantener y/o mejorar las habilidades dentro del nivel volitivo del A.M.
- Determinar el grado de incapacidad del A.M. para organizar la actividad ocupacional
- Coordinar con instituciones públicas y privadas para establecer convenios en la elaboración de diferentes trabajos especialmente artesanías y otros alcanzables y de beneficio para las dos partes
- Dirigir y responsabilizarse de las labores de terapia ocupacional en coordinación con el personal de enfermería, asistentes en gerontología
- Controlar y evaluar periódicamente el desenvolvimiento de los A.M. en rehabilitación ocupacional
- Actualizar métodos y procedimientos sobre técnicas de terapia ocupacional, individual o colectiva
- Elaborar y llevar un registro individual de los A.M. respecto de su trabajo ejecutado y tratamiento aplicado
- Mantener su sitio de trabajo e implementos, dentro de las condiciones de orden y aseo requeridas
- Cumplir su trabajo de acuerdo con el horario convenido con la Dirección del CG
- Complementa sus funciones con labores de oficina
- Cumplir estrictamente los Reglamentos y Normas internas del CG
- Las demás funciones y responsabilidades que le disponga la Dirección del CG
- Prevenir posibles dolencias que afecten la autonomía de los usuarios.
- Analizar las ayudas técnicas que requieren los adultos mayores
- Coordinar y gestionar el aprovisionamiento de ayudas técnicas según las necesidades de cada adulto mayor.
- Entrenar y explicar el tipo de ayuda que requiere cada personas y el modo correcto de utilizarlo, con el fin de mantener la movilidad y actividad del adulto mayor por tiempo más

largo

- Otros

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA:

FORMACIÓN BÁSICA:

Título de Tecnólogo Terapeuta Ocupacional Estudios superiores de tercer nivel; con título de Licenciada/Técnico en Terapia ocupacional; Experiencia mínima 1 año en su área de trabajo; Conocedora de la Temática Social y Gerontológica (no indispensable); manejo de paquetes informáticos (Word, Excel, PowerPoint, manejo de internet); Disponibilidad de tiempo completo y para desplazarse fuera del centro; Actitud propositiva para trabajo en equipo.

HABILIDADES Y DESTREZAS

Reconocida experiencia en el área
Habilidad para trabajar en equipo
Practicar y promover las buenas relaciones interpersonales
Ser puntual, práctico y ordenado en el desarrollo de su gestión
Excelente habilidad comunicativa, servicio al adulto mayor
Alta capacidad de orientación de resultados
Criterio e iniciativa
Alto nivel de compromiso institucional y convicción de servicio al adulto mayor
Excelente liderazgo
Capacidad para identificar necesidades

EXPERIENCIA:

Comprobada experiencia en labores de terapia ocupacional para A.M.
Experiencia en manejo de personal

OTROS

Alto grado de convicción respecto a la atención al adulto mayor

IDENTIFICACIÓN: ENFERMERA	
ÁREA:	Técnica
NOMBRE DEL CARGO:	Enfermera (MSP)
MODALIDAD:	Permanente
MISIÓN DEL CARGO:	Planificación, organización, dirección y control de labores variadas de enfermería
RESPONDE A:	Director Centro Gerontológico y Medico General MSP
COLABORADORES A SU CARGO:	Auxiliares de Enfermería, Asistentes en Gerontología

RESPONSABILIDADES DEL CARGO:

- Diseñar e implementar modelos técnicos de enfermería que faciliten la atención integral al A.M., familia y empleados
- Programar, supervisar y evaluar las actividades de enfermería
- Solicitar en forma oportuna los equipos, materiales y medicamentos más indispensables
- Responder por la buena atención y conducta del personal a su cargo

- Coordinar su trabajo con los otros servicios
- Gestionar el ingreso de los A.M. enfermos a las casas de salud, en coordinación con Trabajo Social, cuando el caso amerite
- Cumplir con las Auxiliares de Enfermería y Asistentes en Gerontología, los turnos de atención a los A.M.
- Fomentar el mantenimiento estricto de las normas de asepsia en los servicios a su cargo y en el CG en general
- Fomentar en el personal a su cargo, la aplicación de las normas universales de bioseguridad para la protección de los A.M. y empleados
- Revisar las historias clínicas
- Coordinar permanentemente con el personal de servicios los aspectos relacionados con aseo y velar por su cumplimiento
- Coordinar con el personal de lavado y planchado, la distribución y dotación diaria de vestidos y ropa en general
- Elaborar mensualmente la programación del uso del botiquín y elementos de servicio y velar por su cumplimiento
- Administrar directamente los medicamentos prescritos por el Médico cuando se lo solicite y hacer un seguimiento del tratamiento
- Mantener bajo su cuidado los medicamentos del CG, verificando su periodo de validez y caducidad
- Cumplir su trabajo de acuerdo con el horario convenido con la Dirección del CG
- Cumplir estrictamente los Reglamentos y Normas internas del CG
- Las demás funciones y responsabilidades que le disponga la Dirección del CG
- Otros

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA:

FORMACIÓN BÁSICA:

Título universitario en enfermería
 Perfil: Experiencia en su área de trabajo; Conocedora de la Temática Social y Gerontológica (no indispensable); manejo de paquetes informáticos (Word, Excel, manejo de internet); Vocación de servicio para atender a personas adultas mayores; actitud positiva

<p>HABILIDADES Y DESTREZAS</p>	<p>Habilidad para trabajar en equipo altamente orientada a resultados y habilidad para trabajar bajo presión excelente habilidad comunicativa y servicio al cliente alto nivel de compromiso institucional y convicción de servicio liderazgo e iniciativa buen manejo de equipos personalidad dinámica habilidad para planificar habilidad para identificar necesidades</p>
<p>EXPERIENCIA:</p>	<p>amplia experiencia en labores de enfermería y administración experiencia en manejo de personal capacitación en cuidado de pacientes geriátricos y gerontológicos</p>
<p>OTROS</p>	<p>fuerte convicción de servicio al adulto mayor</p>

IDENTIFICACIÓN: ENFERMERÍA:	
ÁREA:	Técnica
NOMBRE DEL CARGO:	Auxiliar de Enfermería
MODALIDAD:	Permanente
MISIÓN DEL CARGO:	Ejecución de labores de apoyo y auxilio de enfermería
RESPONDE A:	Enfermera/Médico
COLABORADORES A SU CARGO:	Eventualmente Asistente en Gerontología

RESPONSABILIDADES DEL CARGO:
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por la integridad física y biológica del A.M. • Mantener actualizado y en orden el archivo de fichas médicas • Colaborar en la atención médica, controlando los signos vitales • Mantener el registro de medicinas que ingresan al CG y así misma las que se utilizan • Preparar y mantener material y equipos para la atención médica • Tomar y clasificar muestras para laboratorio y colocar en tratamiento de fisioterapia y terapia • Inyectar y proporcionar medicamentos de acuerdo a instrucciones médicas • Realizar tareas de primeros auxilios y cumplir rondas rotativas • Informar permanentemente de las novedades médicas a los profesionales de la salud • Cumplir con el horario establecido por la Dirección • Cumplir estrictamente los Reglamentos y Normas internas del CG • Las demás funciones y responsabilidades que le disponga la Dirección del CG • Otros

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN BÁSICA:	Perfil: Estudios secundarios completos; Poseer título de Auxiliar de Enfermería; Experiencia en su área de trabajo; Conocedora de la Temática Social y Gerontológica (no indispensable); manejo de paquetes informáticos (Word, Excel, manejo de internet); Vocación de servicio para atender a personas adultas mayores; actitud positiva.
HABILIDADES Y DESTREZAS	Adecuado manejo de instrumentos médicos y optimización de los mismos Facilidad para relacionarse Excelente habilidad comunicativa, servicio al adulto mayo Alta capacidad de orientación de resultados Criterio e iniciativa Alto nivel de compromiso institucional y convicción de servicio al adulto mayor
EXPERIENCIA:	Experiencia comprobada en el desempeño de su trabajo con A.M.
OTROS	Tener un alto grado de iniciativa y apego al Adulto Mayor

IDENTIFICACIÓN: LAVANDERÍA:	
ÁREA:	Servicios Generales
NOMBRE DEL CARGO:	Ropería (Planchado/Costura)
MODALIDAD:	Permanente
MISIÓN DEL CARGO:	Organizar la ropa que recibe planchada, ejecutar labores de costura menor de ropa, eventualmente trabajo de lavado de ropa de los AM.
RESPONDE A:	Dirección del CG y Economato
COLABORADORES A SU CARGO:	Compañeras

RESPONSABILIDADES DEL CARGO:
<ul style="list-style-type: none"> ● Entregar y recibir la ropa de la Lavandería y organizar de acuerdo a su lugar de pertenencia ● Recoger la ropa para la entrega a Lavandería ● Velar por la conservación y buen funcionamiento del equipo a su cargo ● Realizar eventualmente el planchado y costura de la ropa de los A.M. (cuando el caso lo amerite) ● Colaborar en las tareas de preparación y reparto de alimentos, de acuerdo a disposiciones y horario establecido por la Dirección del CG ● Reemplazar en actividades eventuales cuando sea necesario y disponga la Dirección del CG ● Cumplir con el horario establecido por la Dirección ● Cumplir estrictamente los Reglamentos y Normas internas del CG ● Las demás funciones y responsabilidades que le disponga la Dirección del CG ● Otros

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA:	
FORMACIÓN BÁSICA:	Título de Bachiller en cualquier especialidad
HABILIDADES Y DESTREZAS	<p>Predisposición a dar un trato de calidad a los adultos mayores</p> <p>Excelente habilidad comunicativa, servicio al adulto mayor</p> <p>Alta capacidad de orientación de resultados</p> <p>Criterio e iniciativa</p> <p>Alto nivel de compromiso institucional y convicción de servicio al adulto mayor</p>
EXPERIENCIA:	En actividades a fines
OTROS	Alta convicción de servicio

IDENTIFICACIÓN: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES:	
ÁREA:	Servicios Generales
NOMBRE DEL CARGO:	Auxiliar de Servicios Generales-Limpieza
MODALIDAD:	Permanente
MISIÓN DEL CARGO:	Ejecución de labores de conserjería en general
RESPONDE A:	Director y Asistente Administrativo

RESPONSABILIDADES DEL CARGO:
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por la presentación, limpieza, conservación y seguridad del mobiliario, oficinas e instalaciones en general del Centro del Día • Cumplir con las funciones de mensajero • Ocasionalmente ejecutar diversos trabajos manuales y de mantenimiento en el Centro del Día Realizar el aseo en las primeras horas de la mañana, en coordinación con las Auxiliares de Enfermería, Asistentes en Gerontología. • Colaborar con Economato en la compra y transporte de productos del mercado • Responsable del mantenimiento y conservación de los espacios verdes, jardines, playa de estacionamiento, accesos, etc. del Día. • Realizar trabajos de albañilería, pintura, plomería y trabajos básicos de electricidad. • Cumplir con el horario establecido por la Dirección • Cumplir estrictamente los Reglamentos y Normas internas del Centro del Día • Las demás funciones y responsabilidades que le disponga la Dirección del Centro del Día. • Otros

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA:

FORMACIÓN BÁSICA:	Título de Bachiller en cualquier especialidad
HABILIDADES Y DESTREZAS	Amable, atento y cordial en el trato Excelente habilidad comunicativa, servicio al adulto mayor Alta capacidad de orientación de resultados Criterio e iniciativa Alto nivel de compromiso institucional y convicción de servicio al adulto mayor
EXPERIENCIA:	En el manejo y trato con adultos mayores
OTROS	Dar un servicio y trato afectuoso y humano a los A.M. Alta convicción de servicios

IDENTIFICACIÓN: CUIDADORAS	
ÁREA:	Técnica
NOMBRE DEL CARGO:	Cuidadoras
MODALIDAD:	Permanente (en horarios rotativos)
MISIÓN DEL CARGO:	Ejecución de labores de cuidado, protección, promoción, tratamiento primario, rehabilitación y de apoyo a la gestión Médica y de Enfermería. Los o las cuidadoras se ocupan de la atención y cuidado diario de las necesidades de las personas adultas mayores y el mantenimiento de condiciones que generen bienestar acorde con las limitaciones que tienen por el proceso de envejecimiento.
RESPONDE A:	Director Centro Residencial , profesionales del Centro
COLABORADORES A SU CARGO:	Apoyo a personal voluntario ocasional

RESPONSABILIDADES DEL CARGO:
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo y mantenimiento de hábitos: alimentario, higiénicos, sueño de los Adultos Mayores • Entrenamiento del A. M. para que obtenga una recuperación de la ejecución de actividades de la vida diaria. siguiendo las directrices de los terapeutas. • Administración de medicamentos previa prescripción médica. • Tomar y registrar signos vitales rutinarios. • Participar en la terapia ocupacional y recreativa del adulto mayor • Ayuda a mejora la movilización y desplazamiento del A.M. • Cambiar de vestimenta, pañales o accesorios que requieran los adultos mayores

- Ayuda en la inserción social (paseos, visitas, consultas médicas, etc)
- Propender a elevar la calidad de vida de la persona a la que atiende, garantizando la satisfacción de las necesidades psicológicas y comunicativas.
- Evaluar el estado de salud funcional del A.M. con el fin de sugerir el diseño e implementación de programas dirigidos al mantenimiento de funciones residuales y a la restitución de las pérdidas
- Mantener permanente compañía durante su jornada de trabajo a los A.M.
- Motivar a los colaboradores a optar por una buena conducta y espíritu de solidaridad en la atención al A.M.
- Realizar el aseo en las primeras horas de la mañana de su área de trabajo, coordinando con el personal que sea del caso
- Dar un servicio afectuoso y humano a los A.M.
- Cumplir con el horario establecido por la Dirección
- Cumplir estrictamente los Reglamentos y Normas internas del Centro Residencial
- Organizar y mantener los enseres del usuario: ayudas técnicas (bastón, prótesis), ropa, útiles de aseo.
- Tender a diario la cama, cambiando y retirando las sábanas usadas.
- Repartir y retirar las bandejas de los alimentos en la habitación, cuando los adultos mayores no puedan asistir al comedor.
- Acompañar y trasladar a los usuarios dependientes a las salas comunes u otras instalaciones cuando precisen ayuda (Cuando tienen sillas de ruedas.)
- Realizar cambios posturales recomendados por los especialistas.
- Apoyar a los adultos mayores en hidratar con agua, jugos a los usuarios que lo necesiten.
- Comunicar y solicitar apoyo de los profesionales si se producen novedades o alteraciones en la salud del adulto mayor, según la especialidad que corresponda.
- Preparar a los fallecidos y llevar a los espacios definidos para tal efecto.
- Otros

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA:	
FORMACIÓN BÁSICA	Título de Bachiller cualquier especialidad Diploma/Certificado de Auxiliar de enfermería Perfil: Estudios secundarios completos; Poseer título de Auxiliar de Enfermería; Experiencia en su área de trabajo; Conocedora de la Temática Social y Gerontológica (no indispensable); manejo de paquetes informáticos (Word, Excel, manejo de internet); Vocación de servicio para atender a personas adultas mayores; actitud positiva
HABILIDADES Y DESTREZAS	Habilidad para trabajar en equipo Altamente orientado a resultados y con habilidad para trabajar bajo presión Excelente habilidad comunicativa, servicio al adulto mayo Alta capacidad de orientación de resultados Criterio e iniciativa Alto nivel de compromiso institucional y convicción de servicio al adulto mayor Habilidad pata identificar las necesidades del AM y direccionarlas correctamente
EXPERIENCIA:	Experiencia comprobada en atención a Adultos Mayores
OTROS	Tener un alto grado de iniciativa y apego al Adulto Mayor

3.5.3. DIRECCIÓN

La dirección es el proceso por medio del cual se influye en las personas para que contribuyan en favor de los objetivos organizacionales.

Los administradores dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización, los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

La dirección incluye elementos importantes como la motivación, liderazgo, y comunicación.

3.5.3.1. MOTIVACIÓN

El éxito de una organización depende de la manera como los empleados perciben el clima organizacional. Entendiendo por clima organizacional " la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral"

La consideración de si el clima organizacional es positivo o negativo por parte de los integrantes de la organización depende de las apariencias que realicen los miembros de la misma quienes suelen valorarlo como adecuado, cálido y positivo cuando permite y ofrece posibilidades por el desarrollo del desempeño laboral y de esta forma aporta estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales, sin embargo el clima organizacional también puede ser percibido como negativo por los empleados, cuando ellos observan un desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos de la organización.

Con el propósito de que los empleados se sientan identificados y que forman parte del HAM se propone a la gestión administrativa lo siguiente:

- Proporcionar a los empleados las condiciones físicas y ambientales adecuadas para la realización de su trabajo, en las que las condiciones físicas se considerara la infraestructura adecuada y un ambiente de tranquilidad, cordialidad y colaboración en su entorno interno.
- Promover entre los empleados del HAM una alta valoración de sentido de justicia y equidad evitando toda clase de discriminación sexual en el desempeño de los roles profesionales, compensaciones económicas, promociones y ascensos.
- Ofrecer a los empleados del HAM un plan de protección que garantice la higiene y seguridad en el trabajo, la cual se lograra con charlas que pueda dictar el Ministerio de Salud, el Cuerpo de Bomberos, Policía Nacional, etc.
- Propiciar condiciones que fomenten una mejor calidad de vida en el trabajo. Entendiéndose por calidad de vida en el trabajo: la satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimientos por los resultados obtenidos, salarios recibidos, relaciones humanas en el grupo y con la organización, libertad de decidir, posibilidad de participar entre otros.

3.5.3.2. ESTILO DE LIDERAZGO

El liderazgo puede definirse como el proceso de influir en otras personas para alcanzar los objetivos de la organización. Una de las claves para ser un administrador eficaz es la capacidad de ejercer un liderazgo efectivo, además de realizar la labor administrativa con todo lo que esta conlleva.

Se propone a la organización como estilo de dirección el modelo de liderazgo situacional. El cual describe cómo deben adaptar los líderes su estilo de liderazgo en respuesta al estilo cambiante de sus colaboradores en cuanto a la realización, experiencia, capacidad y disposición para aceptar responsabilidades.

El modelo de liderazgo situacional propuesto para el HAM consta de cuatro fases:

3.5.3.3. FASE I:

En situaciones de emergencia, en catástrofes, cuando es preciso alcanzar objetivos inmediatos y cuando el grupo no desempeña sus labores adecuadamente, es conveniente aplicar el estilo autocrático, que consiste en exigir alta tarea y dar pocas relaciones. Por ende en el hogar de adultos mayores se debe cumplir con los objetivos propuestos para así poder ser una institución vulnerable, y tener muy en cuenta cual es la visión a la cual queremos llegar ya que solo así serán un hogar de adultos mayores excelente.

Este estilo caracteriza a un líder que ordena, que define lo que debe hacerse, da instrucciones específicas, supervisa de cerca el desarrollo del trabajo, es estricto y exigente en cuanto a su cumplimiento.

3.5.3.4. FASE II:

Cuando el grupo o personas del hogar de adultos mayores comienzan a desempeñar sus labores con eficacia, el líder comienza a aplicar el estilo transaccional o ejecutivo, que consiste en proporcionar buenas relaciones de trabajo, sin dejar de exigir una alta tarea y al mismo tiempo incrementar las relaciones en la medida que el grupo se va desempeñando mejor.

Este estilo caracteriza a un líder que persuade, que explica al equipo o a la persona las decisiones ya tomadas, aclarándoles las ventajas y desventajas de los mismos permitiendo que las personas expongan sus puntos de vista y preguntándoles los porque; pero sin que tome decisiones.

3.5.3.5. FASE III:

En esta fase los empleados del hogar de adultos mayores tendrán más capacidad y su motivación para superarse empieza a aparecer, además comienzan a buscar de forma activa más responsabilidades.

Este estilo caracteriza a un líder que participa, que comparte sus ideas con los colaboradores o sus equipos, para llegar a una decisión acordada conjunta.

3.5.3.6. FASE VI:

En esta fase es cuando el grupo desempeña bien sus labores por si solo y la organización atraviesa por una etapa de consolidación y estabilidad, por lo que el líder debe aplicar el estilo indiferente, que consiste en continuar con las bajas exigencias respecto a las tareas y en disminuir las relaciones dejando mayor libertad de acción, ya que de esta manera el funcionario tiene más libertad para ser creativo y desarrollar de una mejor forma sus responsabilidades.

La aplicación adecuada de este modelo de liderazgo permitirá al líder dirigir correctamente su equipo para que desempeñen bien su trabajo y a la vez influenciar su madurez.

3.5.4. COMUNICACIÓN

Hay que tener en cuenta que el éxito de toda institución depende del conocimiento e identificación de sus miembros con los objetivos a alcanzar y de la creación de un clima de trabajo favorable y esto solo se logra mediante una comunicación efectiva.

Según los resultados obtenidos en la investigación del HAM se encontraron pequeños inconvenientes, dado que si bien se concibe la comunicación como buena, ésta es producto de la comunicación informal (aquella que parte simplemente de reuniones y es de carácter personal).

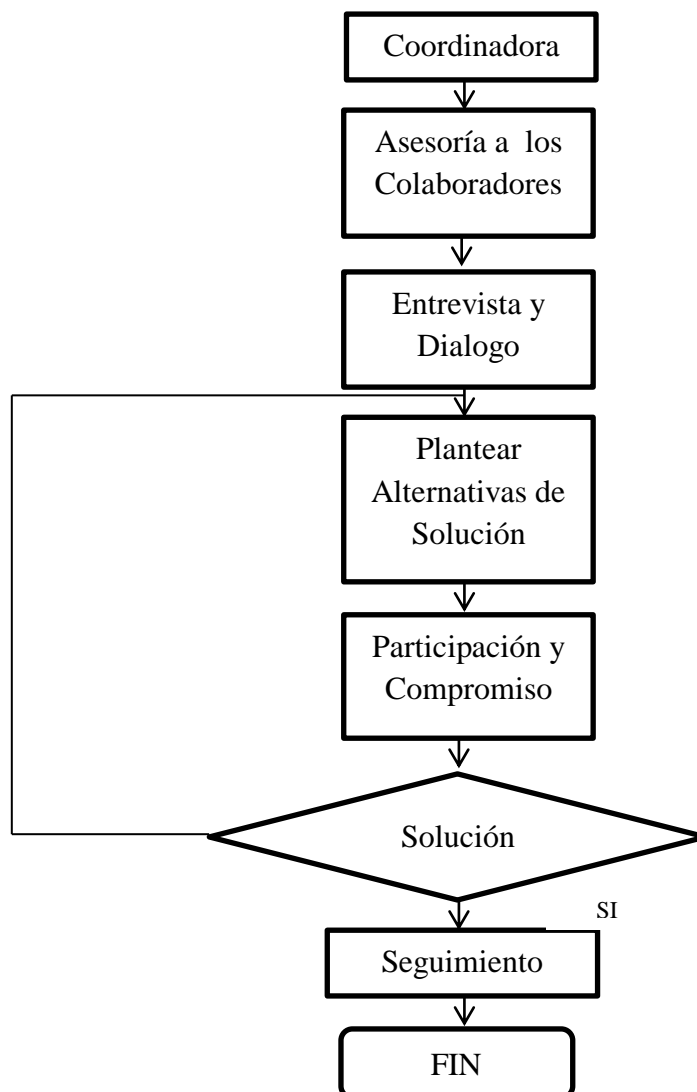
COMUNICACIÓN FORMAL: Es donde la propia institución establece las vías de comunicación siguiendo los niveles jerárquicos y los protocolos establecidos como es:

- Reuniones en Grupo.
- Reuniones Individuales.
- Circulares.

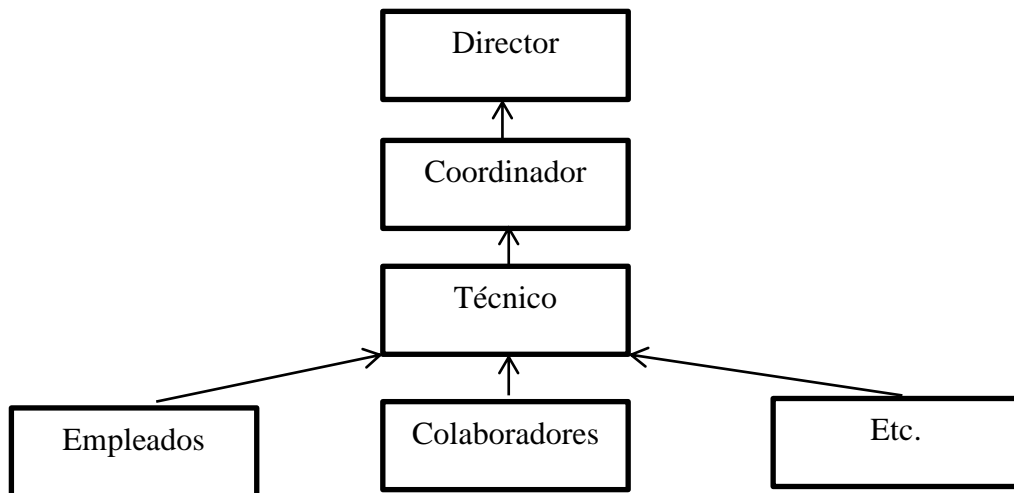
- Informes.
- Tablón de anuncios.
- Mails
- Quipux
- Correo Institucional

De igual forma, incluir la práctica de levantamiento de actas y ayuda memoria que les permita recordar con mayor facilidad los puntos tratados y compromisos adquiridos por los asistentes en una reunión. Por lo que se propone al HAM establecer un modelo de comunicación formal respaldado y controlado por la coordinación.

DIAGRAMA EN BLOQUES.



3.5.4.1. COMUNICACIÓN ASCENDENTE: La comunicación ascendente se refiere a los mensajes que los empleados envían a sus administradores o a otros que ocupan puestos más altos dentro de la organización. Es por ello que la comunicación ascendente dentro del HAM se la realizara de la siguiente forma.

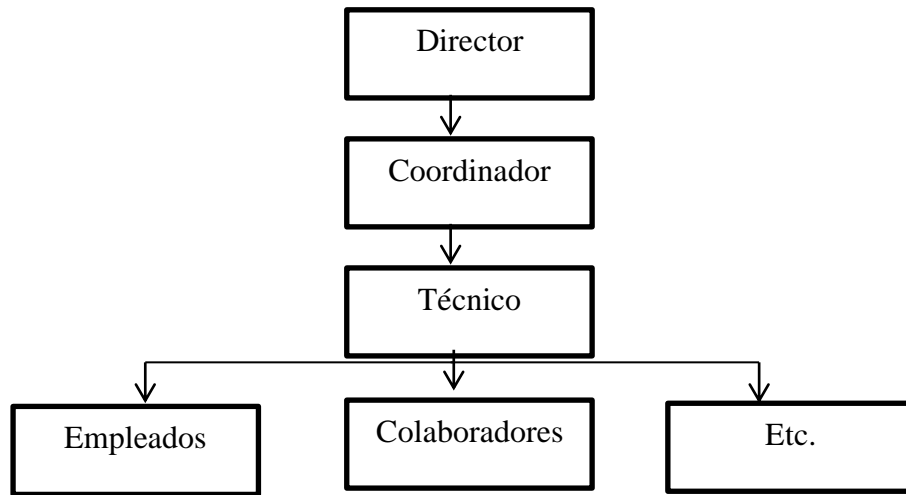


3.5.4.2. COMUNICACIÓN DESCENDENTE: Es la forma más frecuente de la comunicación del trabajo. Se basa en las funciones instituidas de los directivos en el cumplimiento de los objetivos de la institución. En la comunicación descendente los directivos miran hacia abajo, a través de los órganos de línea, y van desde órganos de dirección alto, medio, bajos hasta llegar al empleado o trabajador de línea.

La comunicación descendente tiene como objetivo fundamental:

- Informar.
- Dirigir.
- Orientar la realización de tareas a los subordinados y colaboradores.
- Instruir.
- Controlar.
- Evaluar el desempeño.
- Motivar el comportamiento deseado.
- Canalizar las políticas y metas.
- Transmitir cultura organizacional, valores.

Es por eso que se determina una comunicación descendente para el HAM de la siguiente forma:



3.5.5. CONTROL

El control es una etapa primordial en la gestión administrativa pues, aunque una organización cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cual es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Para comprender mejor la actividad de control en el HAM, es necesario tener en cuenta todo el proceso de formulación e implementación de las decisiones que se desea controlar, pues el control bien ejecutado permite conocer sobre el potencial de la organización, de corregir y alterar su rumbo, respondiendo a las exigencias y a los apoyos externos.

3.5.5.1. CONTROL DE RECURSOS HUMANOS

Para llevar un adecuado control del personal en el HAM, es necesario que exista el área de Recursos Humanos, esta área tiene como función principal lo que

corresponde a la evaluación del desempeño de la efectividad en la implantación y ejecución de todos y cada uno de los programas del personal y cumplimiento de los objetivos.

El control de recursos humanos se podrá lograr dentro del HAM ya que contaría con un reloj biométrico para que el personal registre su hora de entrada y salida ya que así el puesto de trabajo no quedara abandonado por ningún motivo inherente al trabajo.

3.5.6. PROCEDIMIENTOS PARA INGRESO DE NUEVO PERSONAL

Una vez que exista la vacante o creada la necesidad, se procederá al:

3.5.6.1. RECLUTAMIENTO

- Este se hará mediante un proceso que permita identificar a candidatos capacitados para llenar las vacantes.
- Puede implementarse utilizando solicitudes espontáneas, anuncios, asociaciones de profesionales y buscando recursos dentro de la misma institución que reúnan el perfil.
- La solicitud de empleo tendrá que ser retirada en el área de recursos humanos y por lo menos deberá contener: datos personales, preparación académica, antecedentes laborales y referencias personales.

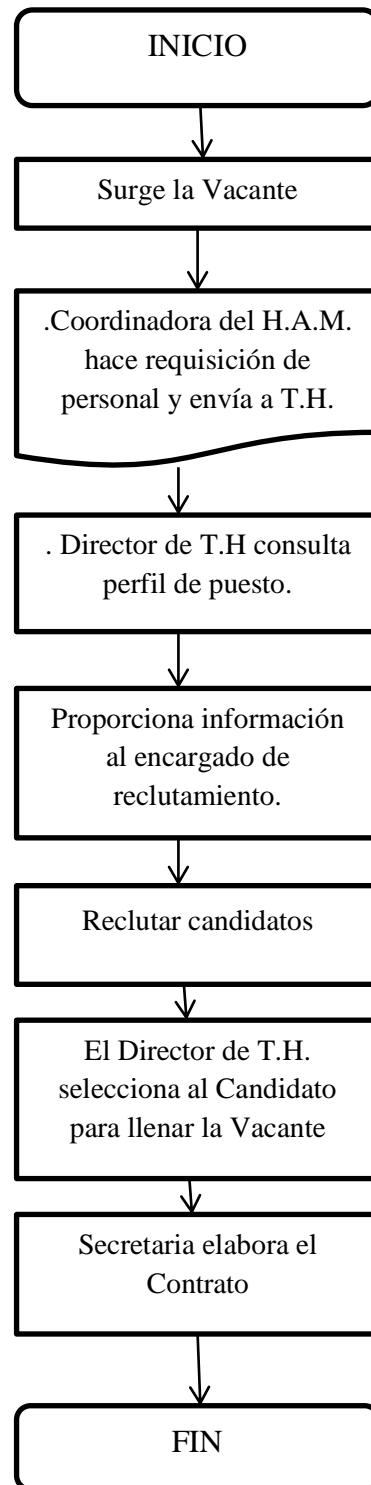
3.5.6.2. SELECCIÓN DEL PERSONAL

Para seleccionar a la persona que ocupara una vacante se deberá realizar entrevistas, pruebas de idoneidad, verificación de datos y referencias, datos médicos a efecto de determinar la capacidad técnica y profesional, experiencia, honestidad y que no exista impedimento legal o ético para el desempeño del cargo.

Si la promoción es interna, por lo general no es necesario realizar nuevamente exámenes médicos o verificar referencias personales y entrevistas.

Si la selección de candidatos es externa es necesario aplicar pruebas de idoneidad, entrevistas, verificación de datos, etc.

FLUJOGRAMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL.



3.5.7. INDUCCIÓN

Los nuevos integrantes de una organización habitualmente tienen una actitud permeable a lo nuevo y se interesan tanto por la información como por la formación que la organización le puede brindar.

3.5.7.1. INDUCCIÓN ESPECÍFICA

La inducción específica se aplica a nuevos empleados y a todos los movimientos internos. El jefe inmediato ejecutará esta inducción mediante las siguientes acciones:

- Dar la Bienvenida
- Mostrar principales instalaciones de la institución.
- Presentación a los compañeros de trabajo.
- Mostrar el lugar de trabajo.
- Enseñarle a trabajar.
- Dejarle trabajar.

Y complementariamente deberá instruirse en los:

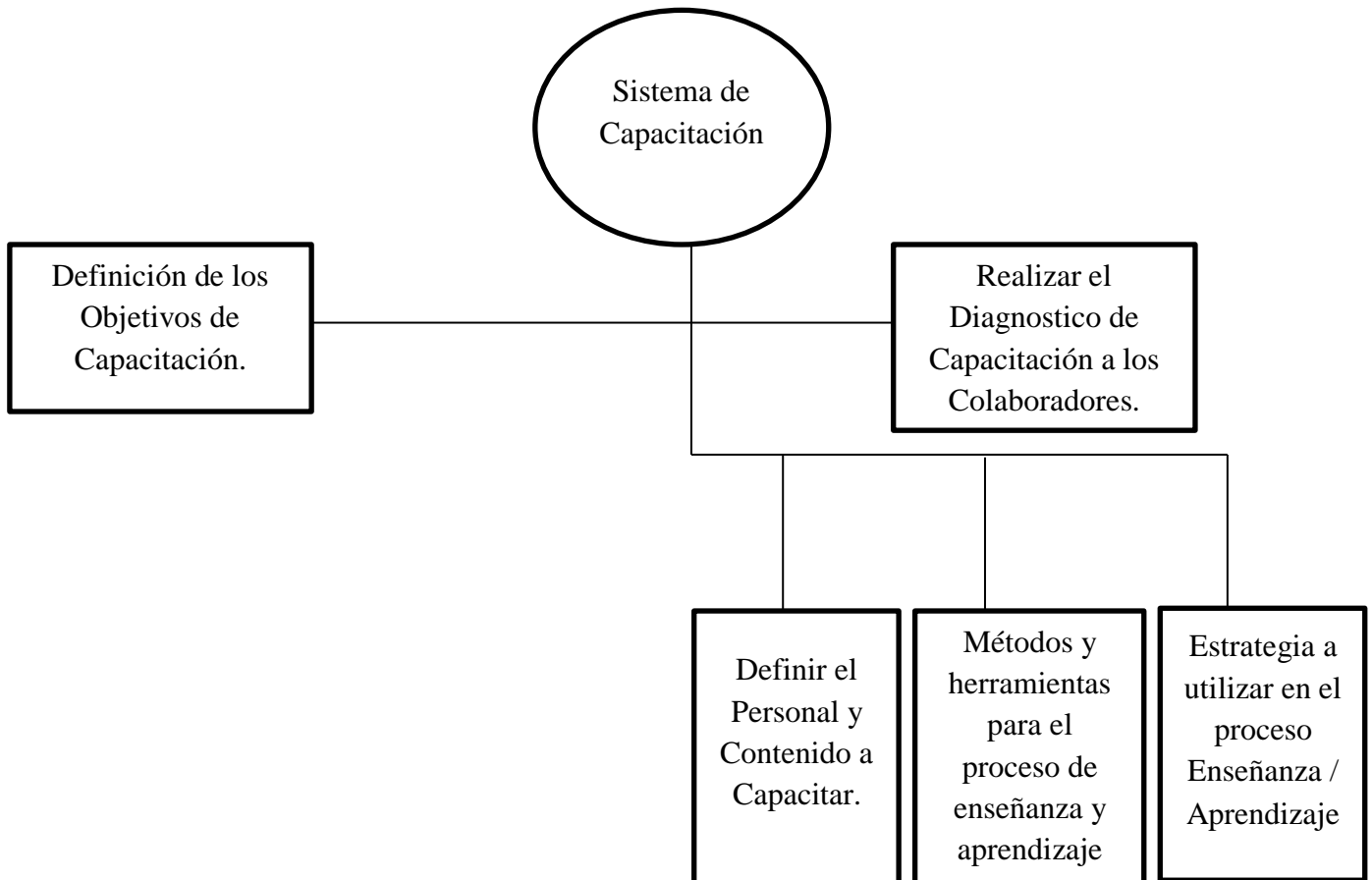
- Objetivos de trabajo del área, estrategias, etc.
- Ratificación de las funciones del puesto.
- Formas de evaluación del desempeño.
- Relaciones personales en lo referido al clima laboral, costumbres, relaciones de jerarquía, etc.

3.5.8. CAPACITACIÓN

Cada tres meses la institución elaborara un diagnostico que contenga las necesidades de capacitación, objetivos y un sistema de evaluación y seguimiento.

Los jefes de cada área del HAM serán los responsables de verificar las necesidades de capacitación del personal bajo su responsabilidad según la evaluación del desempeño que estos tengan.

FLUJOGRAMA DE CAPACITACIÓN



3.5.8.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El jefe de cada área en coordinación con la oficina de recursos humanos, será el responsable de la evaluación del personal a su cargo.

Se realizaran evaluaciones anuales para verificar al cumplimiento efectivo de las actividades encomendadas.

La evaluación del desempeño y la verificación de las tareas encomendadas serán discutidas con el empleado para comprometer el cumplimiento a las recomendaciones que se le formulen.

3.5.9. RESULTADOS ESPERADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

- Coordinar todos y cada una de las áreas de trabajo, para de esta manera ofrecer un trabajo eficiente y eficaz, con calidad y calidez.
- Evaluar a cada uno de los profesionales y personal que ejerce su función en el HAM, para que se cumplan las acciones de manera eficiente.
- Brindar el apoyo técnico en cada una de las necesidades que tiene un adulto/a mayor.
- Cada uno de las áreas de trabajo entregará planes de trabajo semanalmente y se medirán los resultados esperados.
- El trabajo multidisciplinario consiente y con mucho profesionalismo.

3.5.10. OPERACIONALIZACIÓN.

ACTIVIDAD	TEMAS SOCIALIZADOS	LUGAR	FECHA	RESPONSABLES	COSTOS
Análisis y Evaluación Situacional del HAM para la elaboración de un Manual	Situación Actual del HAM	Hogar de Adultos Mayores de Guaranda	2/09/2013-31/10/2013	Consuelo Moncayo Sra. Ruth Escandón	
Socialización del Manual de Gestión Administrativa	Planificación. Organización. Dirección. Comunicación. Control. Procedimientos para Ingreso de Nuevo Personal. Inducción Capacitación.	Hogar de Adultos Mayores Guaranda	04/11/2013 – 13/12/2013	Consuelo Moncayo Sra. Ruth Escandón	115,00
Aprobación e impresión de la Propuesta		Universidad Estatal de Bolívar	16 y 17/12/2013	Consuelo Moncayo Lic. Roberto Culqui	40,00
Total					155,00

3.5.11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE.

3.5.11.1. CONCLUSIONES.

- La falta de un centro gerontológico en la ciudad de Guaranda es una de las causas por las cuales los adultos mayores se encuentran deambulando por las calles.
- Los familiares de los adultos mayores manifiestan que el INFA no cuenta con los servicios necesarios que los adultos requieren.
- Con el desarrollo de esta investigación se pudo evidenciar que el HAM no cuenta con las condiciones físicas, geográficas, para el funcionamiento del mismo.

3.5.11.2. RECOMENDACIONES.

- Crear un centro Gerontológico en la ciudad de Guaranda que ofrezca servicios de calidad que vayan acorde a las necesidades del adulto mayor.
- Capacitar en forma constante al personal en sus diferentes áreas, ya que esto permitirá que realicen sus actividades de una forma eficiente, la cual logra el buen funcionamiento y desarrollo del mismo.
- Gestionar con las autoridades de la ciudad para la donación de un terreno en una zona a las afueras de la ciudad; para posteriormente poder gestionar la construcción de un Centro Gerontológico apropiado para la atención al adulto mayor. (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar)

BIBLIOGRAFÍA

WEB GRAFIAS.

Artigoo. (27 de Diciembre de 2012). *Sitio Web Artigoo*. Recuperado el 27 de Diciembre de 2012, de Sitio Web Artigoo: <http://artigoo.com/evaluacion-de-servicio-al-cliente>

LIBROS

Bailey, L. K. (s.f.). *Servicio al usuario para Dummies*. Grupo Editorial Norma.

Básica, M. d. (20 de Noviembre de 2012). “Módulo de Capacitación para funcionarios públicos: Envejecimiento Poblacional y Gerontología Básica”. Guaranda, Bolívar, Ecuador: N/A.

Constituyente, A. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi, Manabi: N/A.

Correa Delgado Rafael, P. d. (24 de Junio de 2008). Decreto N°1170. *Correa Delgado Rafael, Presidente de la República del Ecuador, Decreto N°1170*. Quito, Pichincha, Ecuador: N/A.

Cortez Berrocal, J. R. (2002). *Gestión Administrativa/ Servicio al usuario*. Lima: Continental S. A. PC.

Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General*. Lima: El Ateneo .

Hernández, J. C., & Caamaño, E. y. (2003). *Técnico en Gestión*. Equipo Editorial, Lorena Niño.

Montalvo, E. (21 de Septiembre de 2012). Funcionario del INFA. Guaranda, Bolívar, Ecuador.

Raymundo, A. G. (s.f.). *Administración de Empresas I*. Editora Tiempo S. A.

Sánchez Zurita Jeannette, M. d. (12 de Febrero de 2009). Acuerdo Ministerial N° 01405. *Acuerdo Ministerial N° 01405*. Quito, Pichincha, Ecuador: N/A.

Sánchez Zurita, J. (02 de Febrero de 2008). Acuerdo Ministerial N° 01389. *Acuerdo Ministerial N° 01389*. Quito, Pichincha, Ecuador: N/A.

Terry, G. (1985). *Principio de Administración*. Mexico: Continental.

Terry, G. (s.f.). *Precursos de la Administración*.

ANEXOS

ANEXO N° 1
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Formulario de encuesta aplicada a los Familiares de los Adultos Mayores.

Objetivo: Obtener información para establecer un cambio cultural en las familias de los adultos mayores que signifique un mejor trato y valoración de los mismos en nuestra sociedad proyectando una percepción distinta sobre el envejecimiento y alcanzar mejores niveles de vida de las personas de la tercera edad.

1. ¿Considera que su familiar es bien atendido en el Hogar de adultos mayores?
Si () No ()
2. ¿Tiene Ud. una buena relación con las personas que trabajan en el Hogar de adultos?
Si () No ()
3. ¿Le mantienen informado acerca de lo que ocurre en el Hogar de adultos mayores?
Si () No ()
4. ¿Está de acuerdo con la ubicación del Hogar de adultos mayores?
Si () No ()
5. ¿Considera Ud. que el personal del Hogar de Adultos Mayores está preparado para atender al adulto mayor?
Si () No ()
6. ¿Si Ud. fuera adulto mayor le gustaría ser atendido en el hogar de mayores de Guaranda?
Si () No ()
7. ¿Por qué motivo Ud. Deja a su adulto mayor en el hogar de adultos mayores de Guaranda?
.....
.....
8. ¿Cuáles son las principales necesidades del Hogar de Adultos Mayores?
Alimentación ()
Áreas Recreativas ()
Personal ()

Otros

9. ¿Considera que el funcionamiento del Hogar de Adultos Mayores es:?

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

Por qué?

.....
.....

10. ¿Estaría usted de acuerdo en que el personal que atiende a los adultos mayores sean?

Capacitados

Cambiados

Sigan igual

ANEXO N° 2
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Formulario de encuesta aplicada a los Adultos Mayores.

Objetivo: Identificar las Responsabilidades Sociales que tienen los Adultos Mayores, respecto de la Violencia al interior de la familia

Edad	Sexo
60-74 años ()	Femenino ()
75-79 años ()	Masculino ()
80 a 85 años ()	
86 años y más ()	

1. ¿Usted pertenece a alguno de estos factores?

Desocupado	()
Jubilado	()
Dependiente de familiar	()
Asistencia social	()
Pensión o viudez	()

2. ¿Para realizar las actividades de la vida diaria (bañarse, vestirse, ir al baño, levantarse, comer)? usted:

No necesita ayuda	()
Necesita ayuda para algunas actividades	()
No puede realizar las actividades solas	()

3. ¿Se siente útil?

Sí () No ()

4. ¿Está satisfecho de su vida pasada?

Sí () No ()

5. ¿Estas satisfecho con su vida actual?

Sí () No ()

6. ¿Tiene planes para el futuro?

Sí () No ()

7. ¿De qué manera es atendido aquí?

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

8. ¿Qué le gustaría que mejore en el Hogar de Adultos Mayores?

Alimentación ()

Áreas Recreativas ()

Personal ()

Otros ()

9. ¿Dónde se siente más a gusto?

En su casa ()

En el hogar de adultos ()

10. ¿Le gustaría que la ubicación del hogar sea?

Dentro de la ciudad ()

Fuera de la ciudad ()

ANEXO N° 3
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Formulario de Entrevista aplicada a los Funcionarios.

Objetivo: Evaluar los conocimientos de cada uno de los funcionarios sobre la administración que se está llevando a cabo dentro de la institución.

1. ¿Qué nivel académico posee?
2. ¿Qué título posee Ud?
3. ¿Puesto que sustenta en la institución?
4. ¿Cuántos años de experiencia tiene en su trabajo
5. ¿Se siente usted motivado para realizar su trabajo? Por qué?
6. ¿La institución donde labora cumple con sus expectativas como profesional?
7. ¿Se siente satisfecho/a laborando en esta institución?
8. ¿Cómo incentiva usted a sus colaboradores por su buena labor desempeñada?
9. ¿Considera que el horario de trabajo establecido por la institución es el adecuado?
10. ¿Sus Colaboradores son empoderados?
11. ¿Qué gestiones realiza para que la infraestructura del INFA mejore?
12. ¿Además del Concurso de Méritos y Oposición que otras características personales considera necesarias para que trabajen dentro de la institución?
(Cuales fueron los requerimientos para ocupar este puesto de trabajo)
13. ¿Posee convenios con instituciones?
14. ¿Gestiona la adquisición de nueva tecnología, cuáles?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 4**PREPUESTO.**

Nª	RUBROS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
1	Material de Oficina	1	100,00	100,00
2	Cámara Fotográfica	1	180,00	180,00
3	Grabadora	1	150,00	150,00
4	Impresiones	2000	0,05	100,00
5	Internet	240 (horas)	0,60	144,00
6	Pasajes	400	0,25	100,00
7	Anillados	4	5,00	20,00
8	Empastados	3	20,00	60,00
9	Visitas a Centros Gerontológicos	1	200,00	200,00
TOTAL				1054,00

Anexo N° 5

Guaranda 30 de Marzo del 2012

TRABAJADORA SOCIAL

RUTH ESCANDON NARANJO

DIRECTORA DEL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA – BOLIVAR

PRESENTE

Yo, CONSUELO DEL PILAR MONCAYO CAMACHO con Numero de cedula 0202085130 estudiante del Decimo Ciclo de la Carrera de Ingenieria Comercial de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal de Bolívar, me dirijo a su persona para que por su digno intermedio se me facilite la información para realizar mi Tesis cuyo Tema es: (EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDA EL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA, A LOS ADULTOS MAYORES EN LA CIUDAD DE GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2012")

Estudios que lo realizare con el único afán de que me sirva Académicamente y a la Institución observar la situación y fortalecerse con los cambios propuestos con la única intención de apoyar a la Institución y a los Adultos Mayores.

Segura de contar con su favorable aceptación quedo de usted agradecida.

Atentamente,


Moncayo Camacho Consuelo Del Pilar

*Dr. Talento Humano
por favor dar las debidas facilidades
para realizar la solicitud
30/03/2012*

Guaranda 30 de Marzo del 2012

Cecibel
H. Brindos facilidades
2013-05-06
A

TRABAJADORA SOCIAL

RUTH ESCANDON NARANJO

DIRECTORA DEL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA – BOLIVAR

PRESENTE

Yo, CONSUELO DEL PILAR MONCAYO CAMACHO con Numero de cedula 0202085130 estudiante del Decimo Ciclo de la Carrera de Ingenieria Comercial de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal de Bolivar, me dirijo a su persona para que por su digno intermedio se me facilite la informacion para realizar mi Tesis cuyo Tema es: (EVALUACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE BRINDA EL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA, A LOS ADULTOS MAYORES EN LA CIUDAD DE GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR AÑO 2012")

Estudios que lo realizare con el unico afan de que me sirva Academicamente y a la Institucion observar la situacion y fortalecerse con los cambios propuestos con la unica intencion de apoyar a la Institucion y a los Adultos Mayores.

Segura de contar con su favorable aceptacion quedo de usted agradecida.

Atentamente,



Consuelo Camacho
Moncayo Camacho Consuelo Del Pilar

Señor R. de Humano
Por favor dar las debidas
facilidades.
autorizado para realizar
Ruth Escandon
30/03/2012

Anexo N° 6















