



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULÓ DE MAGÍSTER EN GESTIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

Diseño de un Modelo de Gestión para mejorar el servicio que brinda la Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross, en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, año 2014.

TRABAJO DE TITULACION

AUTOR: Orbe Jaramillo, José Luis.

DIRECTORA: Hidalgo Mantilla, Geomar Dinora, Mgs.

CENTRO UNIVERSITARIO PUYO

2016



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Septiembre, 2016

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.

Hidalgo Mantilla Geomar Dinora.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado: Diseño de un Modelo de Gestión para mejorar el servicio que brinda la Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross, en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, año 2014, realizado por José Luis Orbe Jaramillo, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, febrero de 2016

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo José Orbe declaro ser autor del presente trabajo de fin de titulación: Diseño de un modelo de gestión para mejorar el servicio que brinda la Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross, en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, año 2014, de la Titulación Maestría en Gestión y Desarrollo Social, siendo Hidalgo Mantilla, Geomar, Dinora, Mgs. directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.

Autor: José Luis Orbe Jaramillo

Cédula: 1803623998

DEDICATORIA

Dedicada a mi amada familia, que con su apoyo y su infinito amor, han hecho posible este logro en mi vida profesional.

Mi sincero agradecimiento a mi tutora por el apoyo, paciencia y profesionalismo demostrado para la alcanzar este sueño. Por otra parte a la UTPL que siempre apoyó la terminación exitosa de este trabajo.

Finalmente a todos quienes participaron y colaboraron en el desarrollo de la investigación tales como Vicariato Apostólico de Puyo y a la Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross.

Dedico a todos

José Luis.

AGRADECIMIENTO

Hoy más que nunca vienen a mi mente esos lindos recuerdos de cuando joven estudiante, existieron personas que por su infinito amor, aprecio y cariño me apoyaron siempre a seguir adelante en la lucha diaria de la vida para alcanzar mis metas con un único objetivo, ser alguien útil para la sociedad y dejar en alto el honor de mi familia

Mi profundo agradecimiento a quienes forman parte de mi vida, mi esposa, mi familia, maestros y amigos.

El incorporarme como Magister ha sido uno de mis grandes propósitos, sin dejar de agradecer el apoyo de mi tutora.

Gracias a todos

INDICE DE CONTENIDOS

Portada	I
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICES DE GRÁFICOS	XI
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
1.1 Definición de Adulto Mayor	6
1.1.1 Características del adulto mayor	6
1.2 Situación Actual de las personas Adultas Mayores.....	7
1.2.1 La Familia	7
1.2.2 La Sociedad Civil.....	8
1.2.3 El Estado	8
1.3 Protección especial para Adultos Mayores.....	9
1.3.1 Políticas de la protección especial para adultos mayores	9
1.3.2 Lineamientos de la protección especial para adultos mayores	10
1.4 Concepto de Intervención social	10
1.4.1 Modelos de Intervención social.....	11
1.5 Concepto de Responsabilidad Social	12
1.6 Trabajo en Equipo	12
1.6.1 Características del Trabajo en equipo	12
1.7 Qué es un proceso	13
1.7.1 Clasificación de los procesos.....	13
1.8 Indicadores de gestión	14
1.8.1 Criterios para construir indicadores de gestión	15
1.9 Mejoramiento continuo	15
HIPÓTESIS.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO METODOLÓGICO.....	17

2.1 Contexto	18
2.2 Participantes.....	18
2.2.1 Muestra.....	19
2.3 Recursos.....	20
2.3.1 Recurso Humano.	20
2.3.2 Recursos Materiales	21
2.3.3 Recursos Institucionales.	21
2.3.4 Recursos Económicos	21
2.4 Diseño y metodología de Investigación	22
2.4.1 Diseño de la Investigación	22
2.4.2 Metodología de Investigación	22
2.5 Técnicas e instrumentos de la Investigación	22
2.6 Procedimiento.....	23
CAPÍTULO III.....	24
ASPECTOS GENERALES DE LA CASA HOGAR PARA ADULTOS MAYORES MONS. TOMAS ROMERO GROSS DE LA CIUDAD DE PUYO	24
3.1 Diagnóstico de la situación actual de la Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross, de la ciudad de Puyo, a fin de conocer las causas de las quejas de los beneficiarios, personal de atención y visitantes por el servicio que se está brindando actualmente.....	25
ENCUESTA APLICADA A BENEFICIARIOS, PERSONAL DE ATENCION Y VISITANTES.	25
3.2 Análisis y verificación de la Hipótesis en base a los resultados.....	38
3.2.1 Planteamiento de la hipótesis	38
3.3 Aspectos generales de la Casa Hogar Tomas Romero Gross	38
3.3.1 Áreas de atención	39
3.3.1.1 Atención médica y psicológica	39
3.3.1.2 Terapia Física y Ocupacional	40
3.3.1.3 Servicios asistenciales	42
3.3.1.4 Servicio social	44
3.4 Organización	45
3.4.1 Misión	45
3.4.2 Visión	45
3.4.3 Valores	45
3.5 Servicios.	46
3.6 Beneficiarios.....	46
CAPÍTULO IV	48
MODELO DE GESTIÓN.....	48
4.1 Identificación de los procesos de atención	49

4.2	Descripción de los procesos de atención	52
4.3	Implementación y seguimiento de los procesos de atención	54
4.3.1	Establecimiento de una mejor calidad de vida	54
4.3.1.1	Participación	54
4.3.1.3	Responsabilidad Social.....	56
4.4	Administración del Área de Atención y Servicio	57
4.4.1	Gestión de recursos	57
4.4.2	Adquisición de bienes y servicios.....	57
4.4.3	Capacitación al personal.....	59
4.4.4	Servicio de atención al adulto mayor.....	60
4.4.5	Firma de convenios interinstitucionales.....	61
4.5	Recursos Humanos	62
4.5.1	Contratación de personal	62
4.5.2	Apoyo al beneficiario	63
4.5.3	Pasantes y voluntarios	64
4.6	Indicadores para el proceso operativo: Establecimiento de una mejor calidad de vida	65
4.6.1	Participación	65
4.6.2	Inclusión	65
4.6.3	Responsabilidad Social.....	66
4.7	Indicadores para el proceso de soporte: Administración del Área de Atención y Servicio	66
4.7.1	Gestión de recursos	66
4.7.2	Adquisición de bienes y servicios.....	67
4.7.3	Capacitación al personal.....	67
4.7.4	Servicio de atención al adulto mayor.....	68
4.7.5	Firma de convenios interinstitucionales.....	68
4.8	Indicadores para el proceso de apoyo: Recursos humanos	69
4.8.1	Contratación de personal	69
4.8.2	Apoyo al beneficiario	69
4.8.3	Pasantes y voluntarios	69
4.9	Mejora de los procesos.....	70
CAPÍTULO V		71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		71
5.1	Conclusiones	72
5.2	Recomendaciones.....	73
BIBLIOGRAFÍA.....		74

ANEXOS	76
Anexo N. 1 Modelo de encuesta aplicada	76
Anexo N. 2 Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross	78
Anexo N. 3 Actividades Recreacionales	79
Anexo N. 4 Actividades de Inclusión social	80
Anexo N. 5 Actividades de la vida diaria.....	80
Anexo N. 6 Atención médica y terapias físicas.....	81
Anexo N. 7 Solicitud de autorización de investigación	82
Anexo N. 8 Autorización de investigación.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N 1 Oferta	18
Tabla N 2 Población	19
Tabla N 3 Cálculo de la muestra	20
Tabla N 4 Recursos humanos.....	20
Tabla N 5 Recursos materiales	21
Tabla N 6 Recursos institucionales.....	21
Tabla N 7 Recursos económicos	21
Tabla N 8 Las áreas de atención satisfacen las necesidades de los adultos mayores.....	25
Tabla N 9 La accesibilidad en el centro para adultos mayores discapacitados	26
Tabla N 10 Organización en los procesos de atención al adulto mayor	28
Tabla N 11 La agilidad en los procesos de atención para las personas adultas mayores.....	29
Tabla N 12 Personal a cargo del servicio y atención a los adultos mayores.....	30
Tabla N 13 La infraestructura e instalaciones del centro de atención	31
Tabla N 14 El apoyo que recibe el centro por parte de instituciones públicas y gads	33
Tabla N 15 La información que maneja el centro correspondiente al adulto mayor residente ...	34
Tabla N 16 La planificación de actividades está acorde a su edad y necesidades.....	35
Tabla N 17 La implementación de un modelo de gestión para mejorar la calidad en el servicio.....	36
Tabla N 18 Personal de atención.....	38
Tabla N 19 Procesos estratégicos	51
Tabla N 20 Procesos operativos	51
Tabla N 21 Procesos de soporte.....	52
Tabla N 22 Símbolos de los flujogramas de procesos	53

ÍNDICES DE GRÁFICOS

Grafico N. 1 Las áreas de atención satisfacen las necesidades de los adultos mayores	25
Grafico N. 2 La accesibilidad en el centro para adultos mayores discapacitados	27
Grafico N. 3 Organización en los procesos de atención al adulto mayor	28
Grafico N. 4 La agilidad en los procesos de atención para las personas adultas mayores	29
Grafico N. 5 Personal a cargo del servicio y atención a los adultos mayores	30
Grafico N. 6 La infraestructura e instalaciones del centro de atención	32
Grafico N. 7 El apoyo que recibe el centro por parte de instituciones públicas y gads	33
Grafico N. 8 La información que maneja el centro correspondiente al adulto mayor residente..	34
Grafico N. 9 La planificación de actividades está acorde a su edad y necesidades	35
Grafico N. 10 La implementación de un modelo de gestión para mejorar la calidad en el servicio	37
Grafico N. 11 Organigrama funcional del centro de atención	49
Grafico N. 12 Organización del centro de atención	49
Grafico N. 13 Procesos del área de atención	50

RESUMEN

El tema consiste en el Diseño de un Modelo de Gestión para mejorar el servicio que brinda la Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross, en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, año 2014. El trabajo parte de la fundamentación del marco teórico, se realizó un diagnóstico de la situación actual de la Casa Hogar, a fin de conocer las causas de las quejas de los residentes y en ciertos casos de sus familiares por el servicio que se brinda actualmente y por medio de esta información proponer la implementación de un modelo de gestión con el que se pretende optimizar recursos, tiempos y sobretodo mejorar la calidad del servicio en el centro de atención para adultos mayores. La investigación arrojó como resultado que el problema del centro de atención se encuentra en la inexistencia de un modelo de gestión que agrupe los principales procesos que se realizan en el centro, a favor de las personas adultas mayores residentes; de allí que es necesaria la implementación de esta propuesta ya que esto beneficiará directamente a los adultos mayores y mejorará su calidad de vida.

PALABRAS CLAVES: Modelo de gestión, procesos, casa hogar, adultos mayores, calidad de vida.

ABSTRACT

The topic covered is the Design of a Management Model in order to improve the service provided by Nursing Home "Mons. Tomas Romero Gross" in Puyo, Pastaza during 2014. Based on a theoretical point of view this project diagnosed the actual situation of the institution, thus complaints made by the users of the center, and in some cases their relatives, were evidenced in terms of the service received. That is how it was determined that a management model would optimize time and economic resources that would lead to high quality processes in the attention's center for elders. Indeed, the research result showed that the main problem in the center is the lack of a management model which groups together the most outstanding processes of the nursing home to run and control appropriately the organization; therefore, it is relevant the implementation of this proposal since the beneficiaries will improve their life quality.

KEYWORDS: Management Model, processes, nursing home, elders, life quality

INTRODUCCIÓN

El tema del presente trabajo es el Diseño de un Modelo de Gestión para mejorar el servicio que brinda la Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross, en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, año 2014. Actualmente el servicio de atención que brinda no satisface las expectativas del beneficiario, lo que ha ocasionado que se generen críticas y quejas ante el ente rector que es el MIES lo que ha ocasionado un sin número de llamados de atención.

La investigación se compone cinco capítulos, desarrollados de la siguiente manera:

El primer capítulo comprende el marco teórico que contiene la fundamentación científica de la investigación con una aproximación a los conceptos de adulto mayor, familia, sociedad civil, estado, intervención social, responsabilidad social, y demás que nos permiten tener un amplio panorama de la situación actual.

El segundo capítulo es el desarrollo metodológico de la investigación, dando a conocer la modalidad y técnicas de la investigación implementadas, utilizando las técnicas de entrevistas, encuestas y análisis de documentos, se obtuvo una muestra de 108 participantes donde los adultos mayores, personal de atención, familiares y visitantes fueron participes activos de esta investigación.

El tercer capítulo, es relativo al diagnóstico de la situación actual de la Casa Hogar Tomas Romero Gross, de la misma manera se realizó la comprobación de la hipótesis a defender, para lo cual se realizó la tabulación de la información obtenida en la aplicación de las encuestas y se procedió a analizar e interpretar cada una de las preguntas, además se identificó las áreas de atención y la organización del mismo.

El capítulo cuatro, desarrolla la propuesta del modelo de gestión para mejorar el servicio que brinda la Casa Hogar, se hace una identificación y descripción de los diferentes procesos que se desarrollan dentro del centro de atención y se propone la implementación de procesos mediante la aplicación de diagramas de flujo que servirán como base de la propuesta de implementación del modelo de gestión, además se establece una serie de indicadores que nos permitirán medir el nivel de cumplimiento y así aplicar técnicas de mejoramiento continuo.

Finalmente el quinto capítulo es donde se establecen las conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos y resultados que apuntan al fortalecimiento de los derechos de las

personas adultas mayores en una sociedad inclusiva, garantizando el acceso libre y oportuno a servicios de calidad con calidez en procura siempre de mejorar su calidad de vida, de la misma manera fomentar en las diferentes instituciones públicas y privadas procesos de investigación que coadyuven a satisfacer las necesidades de esta población de atención prioritaria.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1.1 Definición de adulto mayor

Según la Agenda de igualdad para Adultos mayores (2012-2013) “El envejecimiento es un proceso natural del cuerpo que aqueja a las personas y a la población demográficamente, este cambio generacional está ocurriendo en América Latina y en Ecuador de una manera más rápida que la ocurrida en países desarrollados” (pág 9)

El adulto mayor está relacionado directamente con la vejez que es una etapa de la vida como cualquier otra. Existen diferentes definiciones científicas, biológicas, médicas, geriátricas, psicológicas. Aparte de todas estas definiciones encontramos que es de igual importancia tomar en cuenta las percepciones y como lo define la sociedad; los mismos adultos mayores, sus familiares, etc. Algunos autores definen a la vejez o a la tercera edad a partir de los 60, otros a partir de los 65 – 70. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lar/dionne_e_mf/capitulo1.pdf,2013. (pag 3). En el Ecuador se define a la población Adulta Mayor, como las personas, hombres y mujeres mayores de 65 años de edad.

1.1.1 Características del adulto mayor

Las personas adultas mayores, a las que erradamente la sociedad margina tienen en conjunto características que los limita como seres humanos:

- Aparecen enfermedades biológicas como: artrosis, diabetes, cataratas, párkinson osteoporosis, y cardiovasculares, etc.
- Dentro de las enfermedades neurológicas o mentales están: el alzhéimer, demencia senil.

De la misma manera enfermedades sociales como:

- Exclusión social.
- Escasa o nula oportunidad de trabajo.
- Insuficiente o nulo acceso a espacios recreativos y de esparcimiento apropiados a su edad.
- Discriminación y aislamiento familiar.
- Su diferencia intergeneracional y cultural hace que baje su autoestima.
- Pobreza.

En el Ecuador las personas adultas mayores son considerados sujetos de derechos es decir que son tratados como grupo de atención prioritaria y el Estado garantizará el cumplimiento de sus derechos. Recuperado <http://horabuena.blogspot.com/2011/08/la-tercera-edad-caracteristicas-del.html> en AGOSTO DE 2011

1.2 Situación actual de las personas adultas mayores

Según la CEPAL (2012) en el Ecuador la esperanza de vida mejoró, pues paso de 48,3 años en 1950 – 1955 a 75,6 años en 2010 – 2015.

La transición demográfica que afecta al Ecuador demuestra que al 2010 existe un 7% de personas adultas mayores del total de la población y al 2050 serán el 18% de la misma. Este fenómeno se verá repercutido en el aumento del índice de enfermedades crónicas degenerativas e incapacidades. El Estado busca preparar a la población para llegar a esta edad, incorporar políticas públicas que garantice a la población adulta mayor de cualquier condición económica una vejez digna, saludable y activa mediante el desarrollo de programas de protección integral que permitan mejorar su calidad de vida a través de atención en salud, alimentación, vivienda, atención gerontológica y geriátrica donde la población adulta mayor en situación de riesgo y abandono sea parte del proceso de inclusión social.

En la ciudad de Puyo existe un centro de atención privada que brinda gratuitamente este servicio a las personas adultas mayores que cumplen con estas dos condicionantes, riesgo y abandono, que quiere decir sin referentes familiares para esto es importante que la ciudadanía conozca cómo funcionan los mismos y de alguna manera contribuir a que las políticas públicas se estén cumpliendo.

1.2.1 La familia

“Una familia es un grupo de personas directamente ligadas por nexos de parentesco, cuyos miembros adultos asumen la responsabilidad del cuidado de los hijos” (Giddens, 1998, p.190)

La familia tradicional está conformada por padre, madre e hijos y es definida como una unidad biológica, la familia llamada consanguínea es la que incluye a abuelos, hermanos y sus esposas, tíos y sobrinos y se refiere a una unidad sociológica donde en la mayoría de

casos prevalece el respeto, el cariño y la unión familiar. En el Ecuador se reconoce a la familia en sus diversos tipos y el Estado garantiza la igualdad de derechos y oportunidades de sus integrantes, ya que es el núcleo fundamental de la sociedad.

1.2.2 La sociedad civil

De acuerdo a COHEN, J. Y ARATO, A. (2000)

Entendemos a la sociedad civil como una esfera de interacción entre la economía y el Estado, compuesta ante todo de la esfera íntima (la familia), la esfera de las asociaciones (asociaciones voluntarias), los movimientos sociales y las formas de comunicación públicas. La sociedad civil moderna se crea por medio de formas de auto constitución y auto movilización. Se institucionaliza y se generaliza mediante las leyes y especialmente los derechos objetivos, que estabilizan la diferenciación social. (pág. 8)

La sociedad civil se compone de una diversidad de asociaciones, organizaciones y movimientos surgidos de forma espontánea que recogen las necesidades o expectativas de la vida diaria y son transmitidos en el espacio de la opinión pública política, con el fin de intervenir en la solución de problemas que aquejan a determinados grupos llamados de atención prioritaria donde la intervención del estado no es suficiente para mejorar su calidad de vida.

1.2.3 El estado

Estado es un concepto político que se refiere a una forma de organización social, económica, política soberana y coercitiva, formada por un conjunto de instituciones, que tienen el poder de regular la vida comunitaria nacional, generalmente sólo en un territorio determinado o territorio nacional. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Estado#Definiciones_de_Estado

En Ecuador, la Constitución de la Republica (2008), Art. 11, num. 8, expresa que:

El contenido de los derechos se desarrollará a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. Será inconstitucional cualquier acción u

omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos.

El MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social) es la institución rectora de las políticas sociales, misma que lidera la inversión social y la protección y cuidado de las personas adultas mayores para el fortalecimiento de las habilidades, mediante la identificación de sus problemas, con el fin de que se cumplan sus derechos.

1.3 Protección especial para adultos mayores

La protección especial es el conjunto de mecanismos y acciones encaminados a promover, preservar y restituir los derechos de las personas adultas mayores que se encuentran en situación de riesgo y amenaza o violación de sus derechos. Mediante esto se busca establecer un rol integrador de la familia y la sociedad. La meta es garantizar al adulto mayor a una convivencia sana que le facilite alcanzar el buen vivir.

El Estado en sus niveles: nacional y local, y de la misma manera el sector privado, sociedad civil y ciudadanía, han emprendido acciones integrales y solidarias que contribuyen a revalorizar el rol de los adultos mayores en la sociedad (Agenda de igualdad para Adultos mayores, 2012-2013).

En la ciudad de Puyo este trabajo se ha convertido en un verdadero desafío para quienes brindan el servicio de atención al adulto mayor víctima de vulneración de derechos, donde se les da acogida, alimentación, vivienda, atención médica y psicológica, terapia física y ocupacional, de manera gratuita ya que para obtener el respectivo permiso de funcionamiento deben cumplir con la normativa técnica impuesta por el ente regulador en este caso el MIES.

1.3.1 Políticas de la protección especial para adultos mayores

La política se enmarca en la prevención, protección y atención en todo tipo de violencia, maltrato, explotación laboral, económica, abandono sin referencia familiar, trata con fines de mendicidad o de cualquier otra índole, negligencia o discriminación que provoque tales prácticas.

1.3.2 Lineamientos de la protección especial para adultos mayores

Ecuador ha avanzado mucho en estos últimos años en lo que tiene que ver a protección de derechos para la población adulta mayor, por lo que mediante políticas claras, participativas e incluyentes ha establecido una serie de lineamientos para garantizar la protección especial.

Se refiere a los mecanismos encaminados a promover, preservar y restituir derechos de las personas que se encuentran en situación de amenaza o violación de los mismos, con el fin de establecer una sociedad de equidad, igualdad, justicia y derechos.

- Promover y difundir los derechos de las personas adultas mayores en el contexto familiar y social.
- Generar prácticas de buen trato en los ámbitos familiar y comunitario.
- Dar atención especializada y adecuada a las personas adultas mayores sin referente familiar o que carezcan de un lugar donde residir de forma permanente, al igual que a víctimas de violencia, trata, mendicidad y explotación laboral, económica y sexual.
- Generar el diseño e implementación de modelos de atención en servicios especializados para adultos y adultas mayores en condiciones de vulneración de derechos.
- Fortalecer los mecanismos de protección y sanción a quienes incurran en prácticas de violencia, inducción a la mendicidad y trata contra las personas adultas mayores.
- Fortalecer los mecanismos para referir a personas adultas mayores hacia centros de acogida.

(Agenda de igualdad para Adultos mayores, 2012-2013, pag 61-66).

1.4 Concepto de Intervención social

Una intervención social es una acción programada y justificada desde un marco legal y teórico, que se realiza sobre un colectivo o individuo, trabajando los perfiles psicoevolutivos y los sectores sociales con un doble fin de mejorar su situación generando un cambio social, eliminando situaciones que generen desigualdad. Recuperado de: http://es.wikipedia.org/wiki/Intervenci%C3%B3n_social

Los adultos mayores enfrentan dificultades físicas, psíquicas y sociales, producto de cambios biológicos propios de la edad, y que en la mayoría de casos derivan en la incapacidad de realizar tareas del diario vivir como alimentarse, asearse, dormir, moverse.

Estos problemas son frecuentes y no se pueden resolver por completo, pero sí mitigarlos permitiendo así una mejora en la calidad de vida.

1.4.1 Modelos de Intervención social

La intervención social en su respectiva época histórica ha evolucionado conforme evoluciona el sistema social, político y económico, en base a la creciente participación y empoderamiento activo de los ciudadanos.

Según indica Moreno, M (2009)

Existen 4 modelos de intervención social ligados a satisfacer las necesidades:

- *Modelo Asistencialista*
Es la forma de entender y atender a las personas y sus necesidades humanas y sociales. Desde este enfoque las personas son etiquetadas como vulnerables, impedidos, necesitados de atención, marginales, discapacitados, grupos de atención prioritaria, entre otros.
- *Modelo Educativo*
En este modelo los seres humanos son evaluados con relación a su contribución al sistema productivo y al progreso del mismo. Se mantiene la marginación social y económica de las personas “vulnerables” ya que no se les daba la oportunidad de acceder en igualdad de condiciones a los sistemas sociales, y son relegados del desarrollo social y económico del país.
- *Modelo de autogestión*
La rehabilitación y la formación pueden convertirse en instrumentos que generan dependencia o en la clave que permita desarrollar y restablecer la capacidad para ejercer una actividad autónoma, una mayor participación en la vida social e independencia personal, cuando el objetivo es conseguir la autonomía personal y la equiparación de oportunidades.
- *Modelo de los derechos humanos*
Este modelo pretende desembocar en la construcción de una sociedad de bienestar y derecho para todas las personas. Sociedad que garantice la participación real, activa y permanente de todos en la vida social, política y económica. (pág. 43-44-46-49)

1.5 Concepto de Responsabilidad Social

Según FERNANDEZ (2009) “La Responsabilidad social se entiende como el compromiso que tiene todos los ciudadanos, las instituciones públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local y global” (p.19)

La Responsabilidad social está ligada al accionar ético de cada persona, empresa u organización para con la comunidad, sus buenas prácticas administrativas, medio ambientales y sociales influyen positivamente en la imagen que proyecta.

Dentro del accionar están las diferentes actividades que se pueden desarrollar a favor de los sectores más vulnerables como son niños, personas discapacitadas y adultos mayores, mediante la implementación de programas o proyectos que ayuden a mejorar su calidad de vida.

1.6 Trabajo en Equipo

Un equipo está formado por personas que trabajan en la misma dirección respetando un plan de acción concreto y siguiendo las directrices de un buen líder que se convierte en el mejor ejemplo a seguir y en un referente para los integrantes de ese equipo. (Ayestaran, 1999, p.203)

El éxito de una empresa ya sea pública o privada, o de una organización con o sin fines de lucro, radica en el trabajo que se realiza individual o grupalmente, el liderazgo, la comunicación, el respeto y el compromiso son ejes fundamentales para alcanzar las metas propuestas y de esta manera satisfacer las necesidades tanto de la empresa como de los miembros del equipo de trabajo.

1.6.1 Características del Trabajo en equipo

Un equipo de trabajo está conformado por personas interdependientes que cooperan mutuamente para alcanzar resultados excepcionales. El trabajo en equipo se caracteriza por los siguientes aspectos:

- El propósito común debe ser la razón para cooperar.
- Los roles apropiados son parte de la estrategia para cooperar.
- El liderazgo aceptado es la estructura para cooperar.
- Los planes y métodos efectivos serán los procesos para cooperar.
- Las relaciones sólidas es el clima para cooperar.
- Una excelente comunicación será el medio para cooperar.

1.7 Qué es un proceso

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. Recuperado de: <http://definicion.mx/proceso/>

Es un conjunto planificado de actividades que involucran la participación de un determinado número de personas y de recursos materiales; organizados con el fin de lograr un objetivo previamente identificado. Se debe analizar y estudiar la forma en que se ejecuta la acción, como se diseña, gestiona y mejora cada actividad en busca de apoyar nuevas destrezas para satisfacer plenamente sus grupos de interés.

Dentro de un proceso se debe identificar los siguientes elementos: Entrada, Subprocesos o actividades, Resultados o salidas, Cliente o beneficiario, Sistema de control, evaluación y monitoreo y Responsable. Entonces un proceso es una sucesión de **tareas**, que tienen como origen unas **entradas** y como fin unas **salidas**. El objetivo del proceso es aportar valor en cada etapa al cliente. De existir un proceso que no añade valor, podemos eliminarlo, siempre y cuando sea posible.

1.7.1 Clasificación de los procesos

Los procesos se clasifican de la siguiente manera:

- *Procesos estratégicos*.- Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias. Permiten llevar adelante la organización. Están en relación muy directa con la misión/visión de la organización. Involucra personal de primer nivel de la organización.

Afectan a la organización en su totalidad. Ejemplos: Comunicación interna/externa, Planificación, Formulación estratégica, Seguimiento de resultados, Reconocimiento y recompensa, Proceso de calidad total.

- *Procesos Operativos.*- También llamados procesos clave, son procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente atraviesan muchas funciones. Son procesos que valoran los clientes y los accionistas.

Ejemplos: Desarrollo del producto, Fidelización de clientes, Producción, Logística integral, Atención al cliente.

- *Procesos de soporte.*- Apoyan los procesos operativos. Sus clientes son internos. Ejemplos: Control de calidad, Selección de personal, Formación del personal, Compras, Sistemas de información, etc. Los procesos de soporte también reciben el nombre de procesos de apoyo. Recuperado de: <http://www.gestion-calidad.com/gestion-procesos.html> en Mayo de 2015.

1.8 Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión, se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes: gerencia, departamento, unidad u persona cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso. Son un subconjunto de los indicadores, porque sus mediciones están relacionadas con el modo en que los servicio o productos son generados por la institución. El valor del indicador es el resultado de la medición del indicador y constituye un valor de comparación, referido a su meta asociada.

(Lorino, 1994, p.194)

Los indicadores de gestión para una determinada área, parten del proceso en el que interviene y se relaciona según sus funciones, procesos, estructura, desempeño y clientes o usuarios.

El indicador es un síntoma o aproximación a un fenómeno. Los indicadores sociales son criterios de valoración del comportamiento o modificaciones que ocurren en las variables que se utilizan para describir un determinado fenómeno, problema o necesidad dentro del campo del desarrollo humano y social.

Existen dos tipos de indicadores:

Los indicadores cuantitativos pueden ser definidos como medidas de cantidad, son los valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones.

Los indicadores cualitativos pueden definirse como juicios y percepciones populares sobre un tema, son poco confiables y difíciles de verificar.

1.8.1 Criterios para construir indicadores de gestión

PAREDES (2009) Da a conocer algunos criterios para la construcción de buenos indicadores son:

- **Mensurabilidad:** Es la capacidad de medir o sistematizar lo que se pretende conocer.
- **Análisis:** Es la capacidad de captar aspectos cualitativos o cuantitativos de las realidades que pretende medir o sistematizar.
- **Relevancia:** capacidad de expresar lo que se pretende medir.
- Los indicadores no deben ser ambiguos y se deben definir de manera uniforme en toda la empresa.
- Los indicadores utilizados entre diferentes perspectivas deben estar claramente conectados.
- Deben servir para fijar objetivos realistas
- Debe ser un proceso fácil y no complicado
- Se debe buscar un equilibrio entre los indicadores de resultado y los indicadores de actuación (inductores)
- Los cuadros de mando de un nivel inferior, raramente están vinculados en un sentido formal, matemático, a los del nivel superior, pero por supuesto se intenta que los vínculos existentes sean lógicamente persuasivos.

1.9 Mejoramiento continuo

Según Harrington (1993) “Mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso”.

El mejoramiento continuo se basa en una constante retroalimentación de él o los procesos dentro de una organización con el fin de buscar en todo momento la perfección, optimizar recursos y tiempos. Este proceso brinda la oportunidad de aumentar el nivel de desempeño

del recurso humano mediante la capacitación continua para el desarrollo de capacidades, sin dejar a un lado la inversión en investigación.

HIPÓTESIS

La implementación de un Modelo de Gestión mejora el servicio que brinda la Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross, en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, año 2014.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Contexto

La Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross se encuentra ubicada en las calles Severo Vargas y Tungurahua, barrio Cumandá, de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, el centro de atención pertenece al Vicariato Apostólico de Puyo, de la iglesia católica y se destaca además que es una organización de la sociedad civil sin fines de lucro, donde la Casa Hogar para adultos mayores es la única institución de la provincia que brinda albergue a personas adultas mayores que se encuentran en situación de riesgo y abandono, y que en la mayoría de los casos han sido declaradas sin referentes familiares. Este centro ofrece hospedaje, alimentación, atención médica y psicológica, fisioterapia, terapia ocupacional de manera gratuita con el apoyo económico de instituciones públicas como el MIES y el GADM del cantón Pastaza.

2.2 Participantes

La Casa Hogar Mons. Tomas Romero Gross cuenta con una población de adultos mayores atendidos de 29 personas entre hombres y mujeres, son 14 personas que trabajan en el centro de atención entre empleados y trabajadores, y se promedia un número de 150 personas que visitan el centro en familiares, voluntarios y particulares:

Tabla N 1 Oferta

TIPO	PARTICIANTES
Adultos mayores atendidos	29
Personal (empleados y trabajadores)	14
Visitantes (familiares y voluntarios)	150

Elaborado por: José Orbe

2.2.1 Muestra

Para la presente investigación se fijó como universo de estudio el total de la población beneficiaria, ya sea directa o indirectamente, de la siguiente manera:

Tabla N 2 Población

POBLACIÓN	FRECUENCIA
Beneficiarios	193

Elaborado por: José Orbe

El universo de estudio se fija para la obtención de la muestra se plantea la fórmula de poblaciones finitas la misma que es:

$$n = \frac{Npq}{(N - 1) \frac{e^2}{Z^2} + pq}$$

En donde:

- n = Número de elementos de la muestra
- N = Número de elementos del universo
- P = Probabilidad de éxito
- Q = Probabilidad de fracaso
- Z = Nivel de confianza Z = 1,96.
- e = Margen de error permitido (5%).

Aplicamos la correspondiente fórmula para obtener la muestra a la población en estudio, es decir la cantidad de adultos mayores atendidos, personal y promedio mensual de visitantes registrados hasta el mes de abril del presente año que son 193.

Tabla N 3 Cálculo de la muestra

PROCESO PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA:		
Tamaño de la Población:	N	193
Nivel de Confianza:	z	95%
Coeficiente de confianza constante 95.5%	z	1,96
Probabilidad de Éxito	p	0,80
Probabilidad de Fracaso	q	0,20
Error admisible	e	5%
Tamaño de la Muestra	n	108

Elaborado por: José Orbe

$$n = \frac{193 (0,80) (0,20)}{(193-1) (0,05)^2 + (0,80) (0,20) (1,96)^2}$$

n= 108

Lo que quiere decir es que se debe aplicar un total de 108 encuestas entre la población atendida, personal y visitantes.

2.3 Recursos

Los recursos implementados son los siguientes:

2.3.1 Recurso Humano.

Tabla N 4 Recursos Humanos

RECURSOS HUMANOS
Autor
Directora de Tesis
Directora de la Casa Hogar Mons. Tomas Romero Gross
Empleados y Trabajadores de la Casa Hogar
Población adulta mayor
Familiares y Visitantes.

Elaborado por: José Orbe

2.3.2 Recursos materiales

Tabla N 5 Recursos Materiales

RECURSOS MATERIALES		
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD
Computador portatil HP	Unidad	1
Impresora Epson	Unidad	1
Internet	Hora	100
Anillados	Unidad	3
Resma INEN A4	Unidad	2
Transporte	Global	1

Elaborado por: José Orbe

2.3.3 Recursos institucionales.

Tabla N 6 Recursos institucionales

RECURSOS INSTITUCIONALES
Universidad Técnica Particular de Loja
Casa Hogar Tomas Romero Gross
Vicariato Apostólico de Puyo

Elaborado por: José Orbe

2.3.4 Recursos económicos

Tabla 7 Recursos económicos

RECURSOS ECONOMICOS				
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNIT.	VALOR TOT.
Computador portatil HP	Unidad	1	1200,00	1200,00
Impresora Epson	Unidad	1	275,00	275,00
Internet	Hora	100	0,75	75,00
Anillado	Unidad	3	2,00	6,00
Resma INEN A4	Unidad	2	5,00	10,00
Transporte	Global	1	30,00	30,00
TOTAL				1596,00

Elaborado por: José Orbe

2.4 Diseño y metodología de investigación

La investigación del presente trabajo es cualitativa y cuantitativa, ya que se trata de explorar las relaciones del “cliente” o beneficiario con el centro de atención y describir la realidad tal como se la experimenta, de la misma manera se implementará el uso de encuestas que servirán para medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios internos y externos referente a los servicios que brindan en el centro.

2.4.1 Diseño de la investigación

La investigación se basa en un diseño de diagnóstico cuantitativo porque se establece un número determinado de “clientes” beneficiarios insatisfechos (entre internos y externos), esto referente al servicio y cualitativo porque en las encuestas se asignan parámetros de calificación en base al juicio del entrevistado, esto permite identificar los principales síntomas que generan malestar dentro del centro de atención, posteriormente proponer la implementación de un modelo de gestión que permita mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores.

2.4.2 Metodología de investigación

El método de investigación a ser aplicado para el desarrollo del presente trabajo es el método analítico ya que permite la distinción de la necesidad de un modelo de gestión en base a las respuestas de la encuesta aplicada y es inductivo porque se pretende analizar la calidad en el servicio que se les brinda a las 29 personas adultas mayores en la Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross, con el propósito de diseñar un modelo de gestión para mejorar el servicio que brinda.

2.5 Técnicas e instrumentos de la investigación

Se utilizarán las siguientes técnicas de investigación:

- Observación directa: La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos, fenómenos y procesos.
- Entrevista: La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación, dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el

investigador y los participantes en la misma, para esto se ha tomado como referencia al personal que trabaja en el centro, adultos mayores residentes que no sean dependientes y que gocen de buena salud mental y física, por otra parte a los familiares y visitantes del centro de atención.

- Encuesta: La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado y aplicado a todos los involucrados.

2.6 Procedimiento

Se realizó una entrevista con todas las personas encargadas de brindar el servicio, tanto empleados como trabajadores del centro, para conocer cuáles son sus actividades y demás información del centro y sus residentes; se propuso la implementación de una encuesta para ser aplicada a los beneficiarios, personal de atención y visitantes (anexo 1) con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción, la calidad en la atención y procesos de atención que se desarrollan.

Se procedió a aplicar la encuesta a los involucrados en la investigación donde se arrojó interesante información de cómo está el centro interna y externamente, misma que sirvió como base para establecer la necesidad de implementar un modelo de gestión para mejorar la calidad en el servicio ya que los procesos se los realiza esporádicamente sin ningún orden, control, ni respaldo de documentación de los procesos.

Posteriormente se tabuló la información de las encuestas donde se definió la base para el diseño del modelo de gestión de una manera participativa con todo el personal para identificar los procesos principales y la potencial puesta en práctica.

CAPÍTULO III

**ASPECTOS GENERALES DE LA CASA HOGAR PARA ADULTOS MAYORES MONS.
TOMAS ROMERO GROSS DE LA CIUDAD DE PUYO**

3.1 Diagnóstico de la situación actual de la Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross, de la ciudad de Puyo, a fin de conocer las causas de las quejas de los beneficiarios, personal de atención y visitantes por el servicio que se está brindando actualmente

ENCUESTA APLICADA A BENEFICIARIOS, PERSONAL DE ATENCION Y VISITANTES

1. ¿Cree Ud. que las diferentes áreas de atención satisfacen las necesidades de los adultos mayores?

Tabla N 8 Las áreas de atención satisfacen las necesidades de los adultos mayores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	11	10%
Muy Bueno	48	44%
Bueno	34	32%
Regular	15	14%
Malo	0	0%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: José Orbe

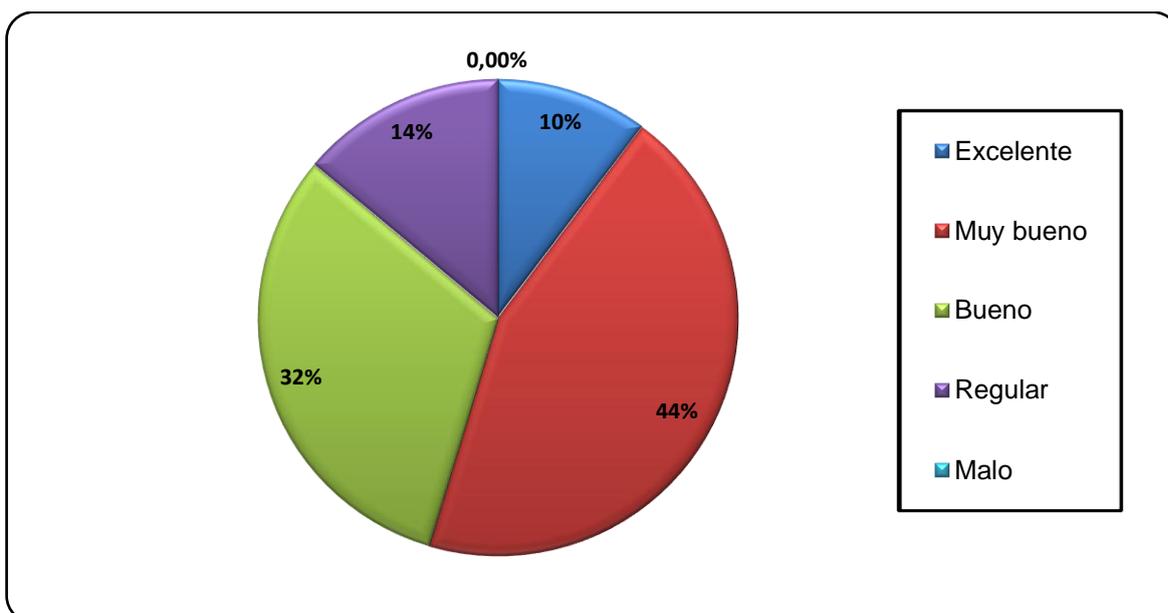


Gráfico N 1 Las áreas de atención satisfacen las necesidades de los adultos mayores

Elaborado por: José Orbe

Fuente: Aplicación de encuestas a Beneficiarios, Personal de atención y Visitantes.

Análisis e Interpretación

Como muestra el gráfico N. 1, las áreas de atención satisfacen las necesidades de los adultos mayores, podemos evidenciar que el nivel de satisfacción es superior ya que 11 de las 108 personas encuestadas correspondiente al 10% manifiesta que es Excelente y el 44% Muy Bueno. Esto demuestra que en el centro de atención el nivel de satisfacción es aceptable.

Por otra parte el 32% de los encuestados califican como Bueno; el 14% regular y el 0% malo, por ende se puede evidenciar que la incidencia de la no satisfacción es baja y esto permite establecer que las áreas de atención cumplen con su misión en el centro de atención.

2. ¿Cómo considera que es la accesibilidad en el centro para adultos mayores discapacitados?

Tabla N 9 La accesibilidad en el centro para adultos mayores discapacitados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	18	17%
Muy Bueno	42	39%
Bueno	39	36%
Regular	9	8%
Malo	0	0%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Jose Orbe

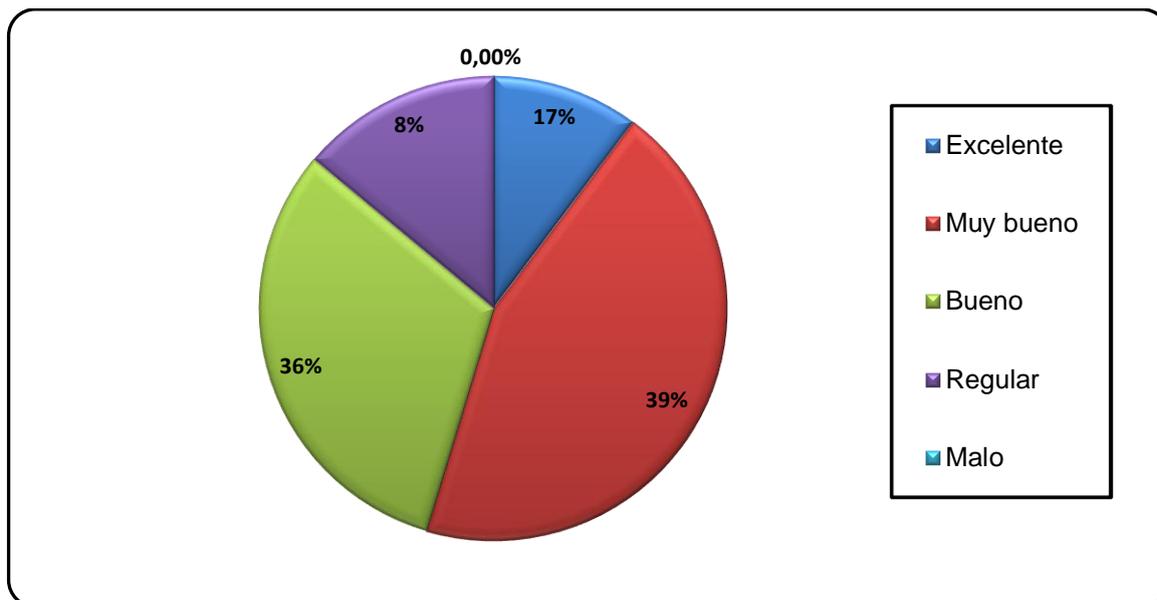


Gráfico N 2 La accesibilidad en el centro para adultos mayores discapacitados

Elaborado por: José Orbe

Fuente: Aplicación de encuestas a Beneficiarios, Personal de atención y Visitantes.

Análisis e Interpretación

Como muestra el gráfico N. 2, referente a la accesibilidad para adultos mayores discapacitados, podemos evidenciar que el 17% manifiesta que es Excelente y el 39% Muy Bueno, lo que le coloca en un nivel superior de satisfacción, esto sería porque en el centro de atención existen facilidades técnicas que permiten el traslado de la mayoría de los residentes.

En cambio, 39 de los 108 encuestados correspondiente al 36% califican la accesibilidad como Buena lo que le coloca en un punto medio, por otra parte el 8% afirman que la accesibilidad es regular y el 0% mala, por ende se puede evidenciar que la incidencia de la no satisfacción es baja y esto permite establecer que la accesibilidad para adultos mayores discapacitados cumple con su función en el centro de atención.

3. ¿Considera Ud. que existe un nivel de organización en los procesos de atención al adulto mayor?

Tabla N 10 Organización en los procesos de atención al adulto mayor

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	52	48%
No	56	52%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Jose Orbe

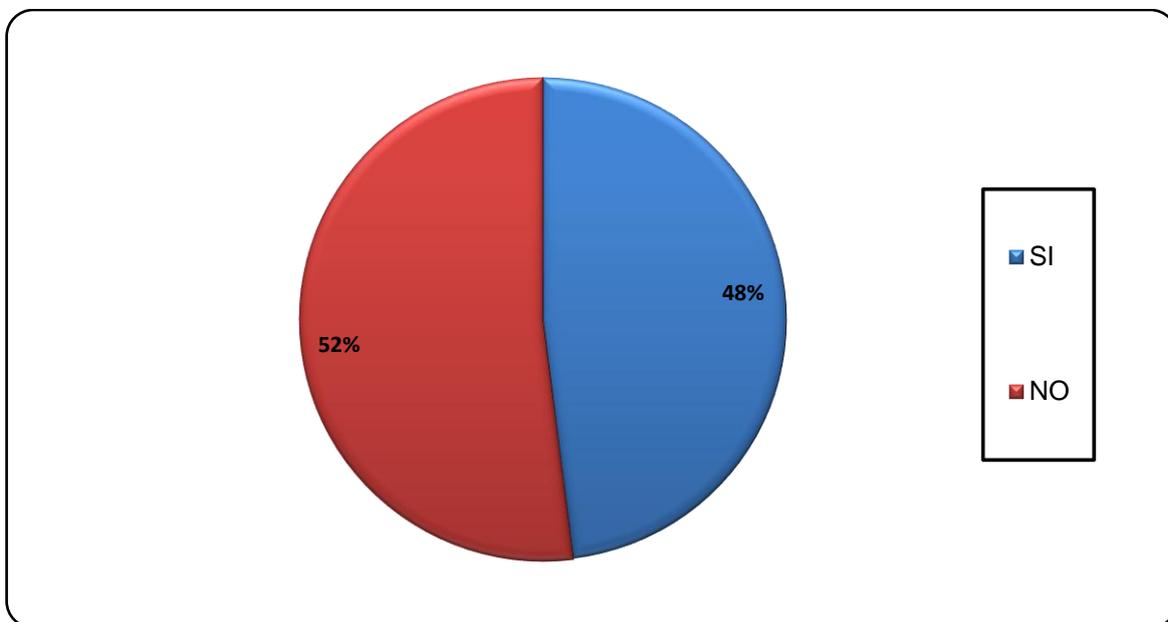


Gráfico N 3 Organización en los procesos de atención al adulto mayor

Elaborado por: José Orbe

Fuente: Aplicación de encuestas a Beneficiarios, Personal de atención y Visitantes.

Análisis e Interpretación

Con respecto al nivel de organización en los procesos de atención al adulto mayor, podemos constatar que el 52% de los encuestados, señala que en el centro no existe organización en los procesos esto puede deberse a la falta de información y capacidad organizativa que existe. Por otra parte el 48% dice que existe, por ende se puede evidenciar que la incidencia negativa es mínima en comparación con la positiva y esto permite establecer la necesidad de organizar los procesos en función de satisfacer las necesidades de todos: beneficiarios, personal de atención y visitantes del centro de atención.

4. ¿Cómo calificaría la agilidad en los procesos de atención para las personas adultas mayores?

Tabla N 11 La agilidad en los procesos de atención para las personas adultas mayores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	5	5%
Muy bueno	36	33%
Bueno	61	56%
Regular	5	5%
Malo	1	1%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: José Orbe

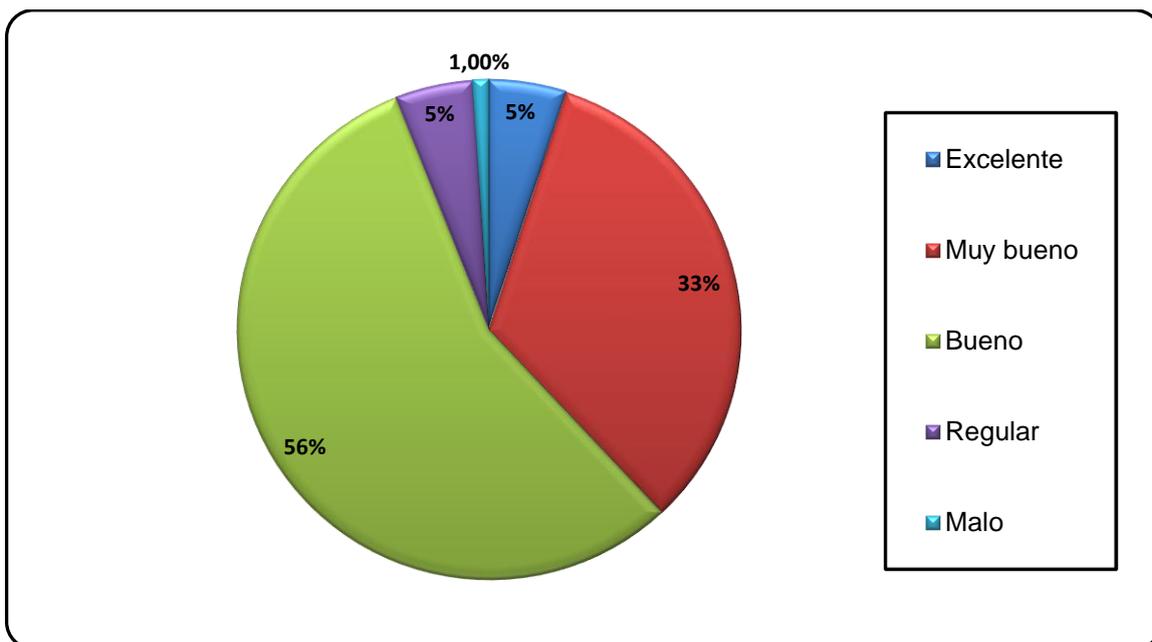


Gráfico N 4 La agilidad en los procesos de atención para las personas adultas mayores

Elaborado por: José Orbe

Fuente: Aplicación de encuestas a Beneficiarios, Personal de atención y Visitantes.

Análisis e Interpretación

Con respecto al Grafico N. 4, a la agilidad en los procesos de atención al adulto mayor, podemos apreciar que un 38% manifiesta que es Excelente y Muy Bueno, mientras que el 56% califican como Bueno lo que le coloca en un punto medio esto puede deberse a la

inconformidad que ha existido por parte de entes de apoyo que no justifican los retrasos que existen en la presentación de informes y procesos de atención que se brindan y que son evaluados constantemente por el ente regulador, en este caso el MIES.

Por otra parte el 5% afirman que la agilidad en los procesos es regular y el 1% afirma que es malo, por ende se puede evidenciar que la incidencia de la satisfacción está en un nivel intermedio, esto permite establecer la necesidad de una mejora en la agilidad de los procesos en el centro de atención y así mejorar el servicio.

5. ¿Cree Ud. que existe suficiente personal a cargo del servicio y atención a los adultos mayores?

Tabla N 12 Personal a cargo del servicio y atención a los adultos mayores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	66	61%
No	42	39%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: José Orbe

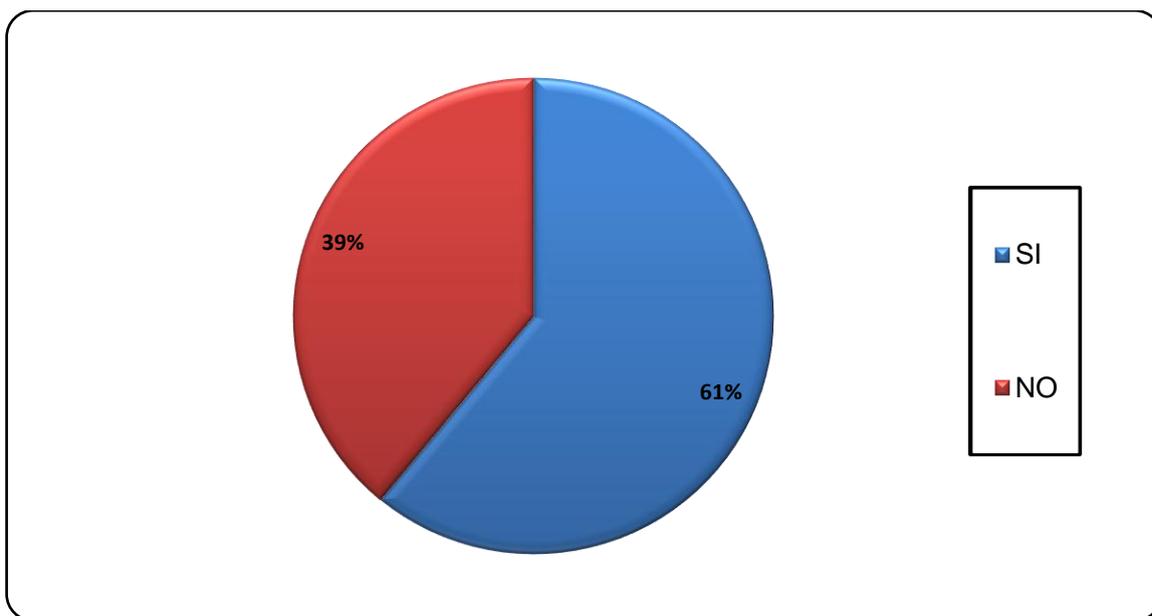


Gráfico N 5 Personal a cargo del servicio y atención a los adultos mayores

Elaborado por: José Orbe

Fuente: Aplicación de encuestas a Beneficiarios, Personal de atención y Visitantes.

Análisis e Interpretación

Con respecto al Grafico N. 5, referente a la existencia de suficiente personal a cargo del servicio y atención a los adultos mayores, podemos apreciar que el 61% de los encuestados señala que existe personal suficiente a cargo y el 39% dice que no existe, por ende se puede evidenciar que existe una incidencia positiva, esto permite establecer que el centro de atención satisface las expectativas de los involucrados en cuanto a la cantidad de empleados y trabajadores existentes, esto puede deberse a que en los últimos años en base a gestión ha existido una importante fuente de apoyo que es el Patronato Municipal, quienes aportan con el personal de apoyo que mantiene contrato vigente. No así en años anteriores donde el presupuesto de la institución era sumamente limitado y esto generaba malestar en el personal del centro a quienes se les acumulaban las tareas y responsabilidades lo que no permitía brindar un buen servicio.

6. ¿Cómo calificaría la infraestructura e instalaciones del centro de atención?

Tabla N 13 La infraestructura e instalaciones del centro de atención

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	8	7%
Muy bueno	46	43%
Bueno	34	31%
Regular	20	19%
Malo	0	0%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: Jose Orbe

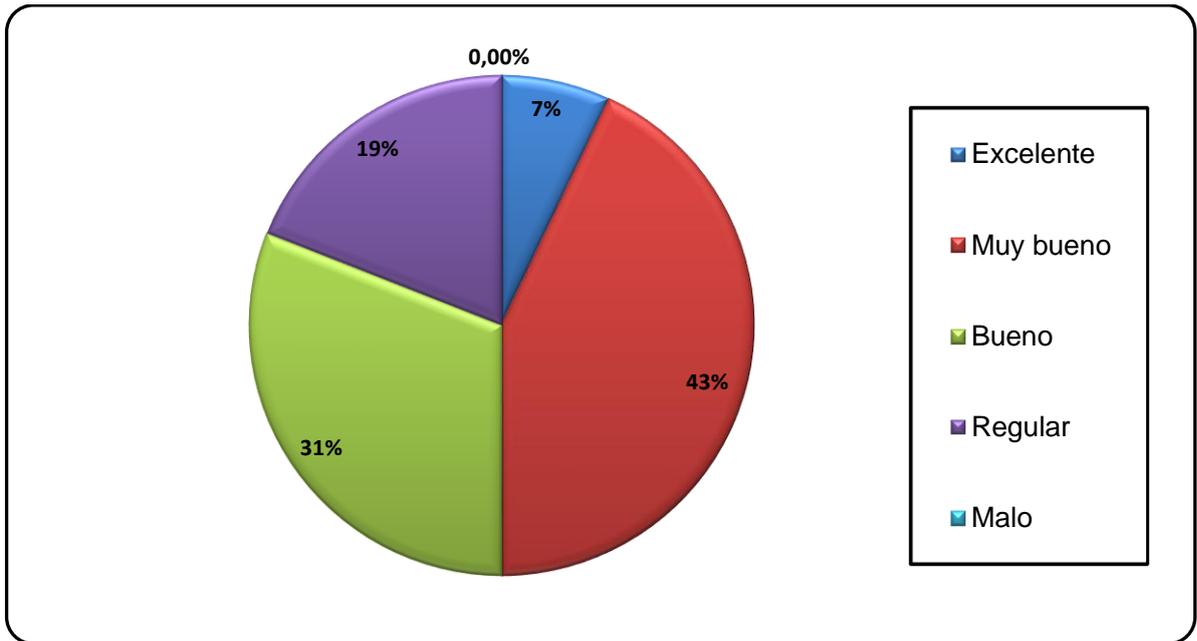


Gráfico N 6 La infraestructura e instalaciones del centro de atención

Elaborado por: José Orbe

Fuente: Aplicación de encuestas a Beneficiarios, Personal de atención y Visitantes.

Análisis e Interpretación

Con respecto a la infraestructura e instalaciones del centro de atención, podemos apreciar que el nivel de incidencia es positivo y se inclina hacia el 43% como Muy Bueno, el 7% manifestó que es excelente y todo esto puede deberse a la flamante construcción de un pabellón para varones que donó el GAD Municipal de Pastaza, mientras que el 31% califican como Bueno lo que le coloca en un punto medio, por otra parte el 19% afirman es regular y el 0% afirma que es malo, por ende se puede evidenciar que la incidencia de la satisfacción está en un nivel superior, esto permite establecer que la infraestructura e instalaciones es una fortaleza del centro para brindar un mejor servicio y así mejorar la calidad de vida de esta población.

7. ¿Cómo calificaría Ud. el apoyo que recibe el centro por parte de instituciones públicas y GADS del cantón y la provincia?

Tabla N 14 El apoyo que recibe el centro por parte de instituciones públicas y GADS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	6	6%
Muy bueno	31	29%
Bueno	40	37%
Regular	19	17%
Malo	12	11%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: José Orbe

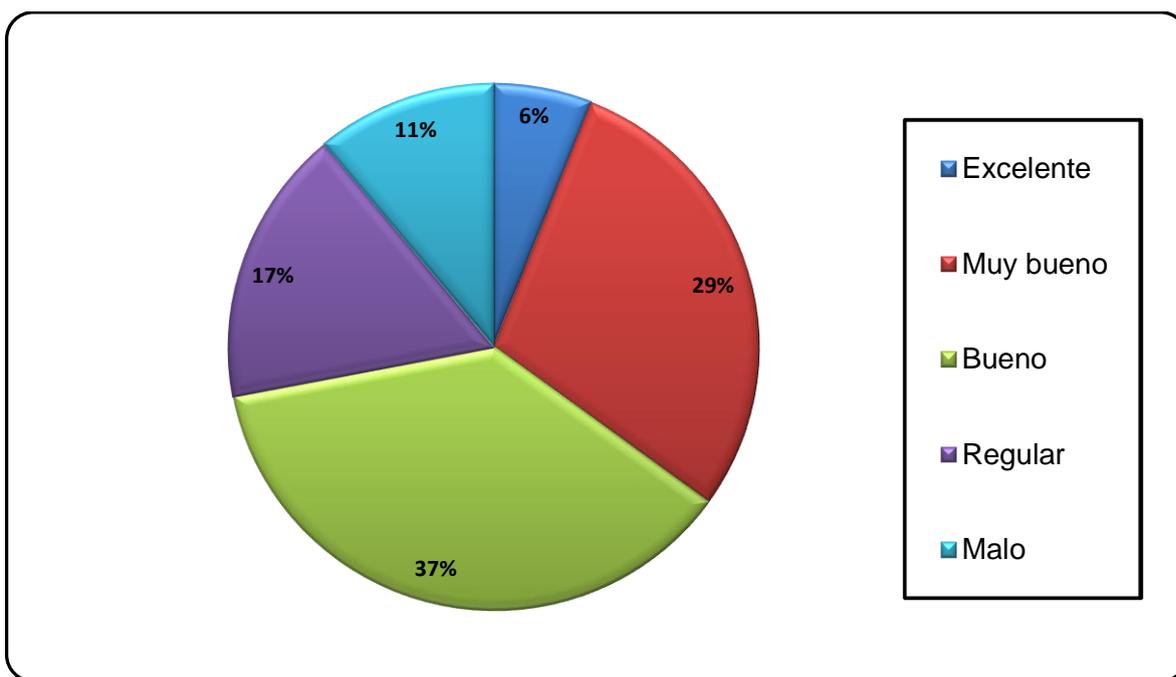


Gráfico N 7 El apoyo que recibe el centro por parte de instituciones públicas y GADS

Elaborado por: José Orbe

Fuente: Aplicación de encuestas a Beneficiarios, Personal de atención y Visitantes.

Análisis e Interpretación

Con respecto al Gráfico N. 7, referente al apoyo que recibe el centro por parte de instituciones públicas y GADS, podemos indicar que el 35% manifiesta que es Excelente y Muy Bueno, mientras que el 37% califican como Bueno, lo que le coloca en un punto

intermedio, esto nos permite establecer que es positivo el nivel de aprobación, por otra parte el 17% de los encuestados afirman que es regular y el 11% afirma que es malo, por ende se puede evidenciar que la incidencia de la conformidad está en un nivel medio, esto permite establecer que es necesario incrementar el apoyo, la participación y el compromiso por parte de las instituciones públicas y GADS para mejorar servicio. Debemos enfocar la gestión que se realiza en base a las competencias de cada una de las instituciones, ya que esto es fundamental porque el centro no podría mantenerse con el presupuesto propio.

8. ¿Cómo cree Ud. que es la información que maneja el centro correspondiente a cada caso de adulto mayor residente?

Tabla N 15 La información que maneja el centro correspondiente al adulto mayor residente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	2	2%
Muy bueno	32	30%
Bueno	47	44%
Regular	21	19%
Malo	6	5%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: José Orbe

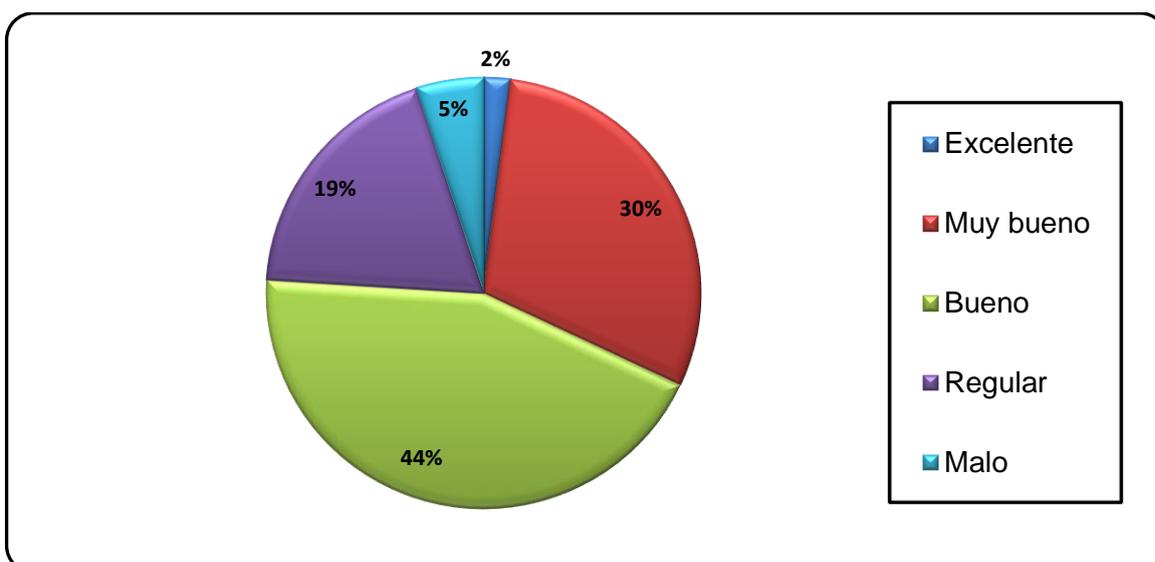


Gráfico N 8 La información que maneja el centro correspondiente al adulto mayor residente

Elaborado por: José Orbe

Fuente: Aplicación de encuestas a Beneficiarios, Personal de atención y Visitantes.

Análisis e Interpretación

Con respecto al Grafico N. 8, referente a la información que maneja el centro correspondiente al adulto mayor residente, podemos indicar que solo el 32% manifiesta que es Excelente y Muy Bueno, mientras que el 44% califican como Bueno lo que le coloca en un punto intermedio de aceptación, por otra parte el 24% de los encuestados afirman es regular y malo, por ende se puede evidenciar que el proceso está en un nivel medio a la baja, esto permite establecer que es importante y necesario que el centro de atención cuente con una base de datos, con información completa de cada residente, documentos personales, fichas familiares, médicas y psicológicas, lo que facilitaría mejorar el servicio.

9. ¿Considera Ud. que la planificación de actividades a favor de los adultos mayores está acorde a su edad y necesidades?

Tabla N 16 La planificación de actividades está acorde a su edad y necesidades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	52	48%
No	56	52%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: José Orbe

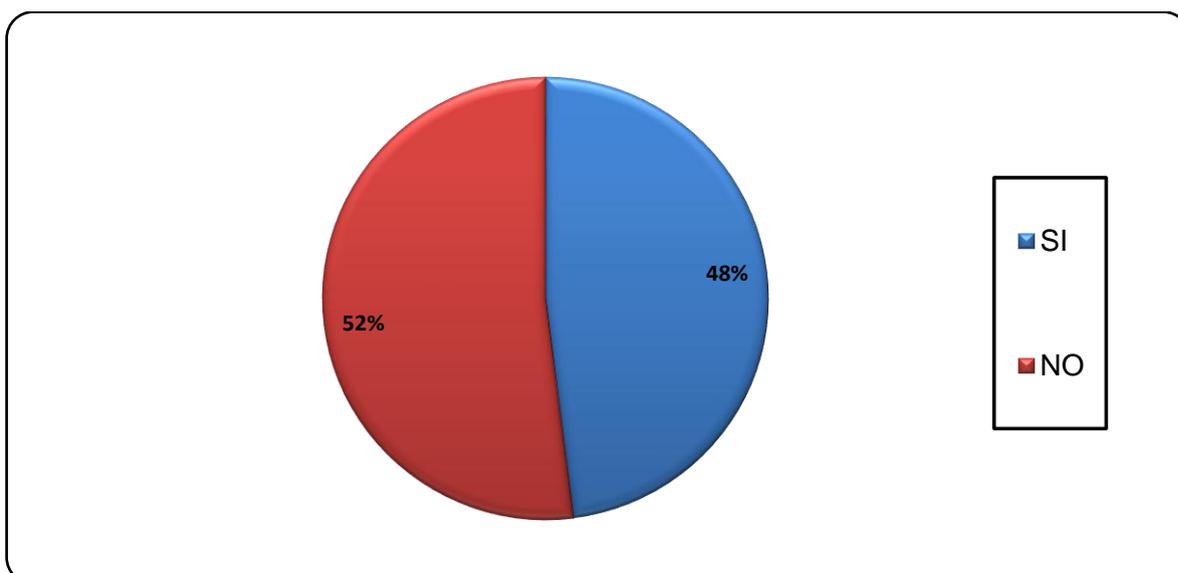


Gráfico N 9 La planificación de actividades está acorde a su edad y necesidades

Elaborado por: José Orbe

Fuente: Aplicación de encuestas a Beneficiarios, Personal de atención y Visitantes.

Análisis e Interpretación

Con respecto al Grafico N. 9, acerca de la planificación de actividades a favor de los adultos mayores está acorde a su edad y necesidades, podemos apreciar que el 52% de los encuestados señala que las actividades no están acorde, por ende se puede evidenciar que existe una incidencia negativa, esto permite establecer que el centro de atención no cubre las expectativas de los beneficiarios, personal de atención, visitantes y voluntarios, referente a la planificación de actividades ya que esta se la debería realizar tomando en cuenta la particularidad del grupo de trabajo, por tratarse de personas adultas mayores y en su mayoría con discapacidades propias de la edad son excluidas de ciertas actividades.

10. ¿De qué manera considera Ud. que la implementación de un modelo de gestión ayude a mejorar la calidad en el servicio?

Tabla N 17 La implementación de un modelo de gestión para mejorar la calidad en el servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	40	37%
Muy bueno	44	41%
Bueno	15	14%
Regular	9	8%
Malo	0	0%
TOTAL	108	100%

Elaborado por: José Orbe

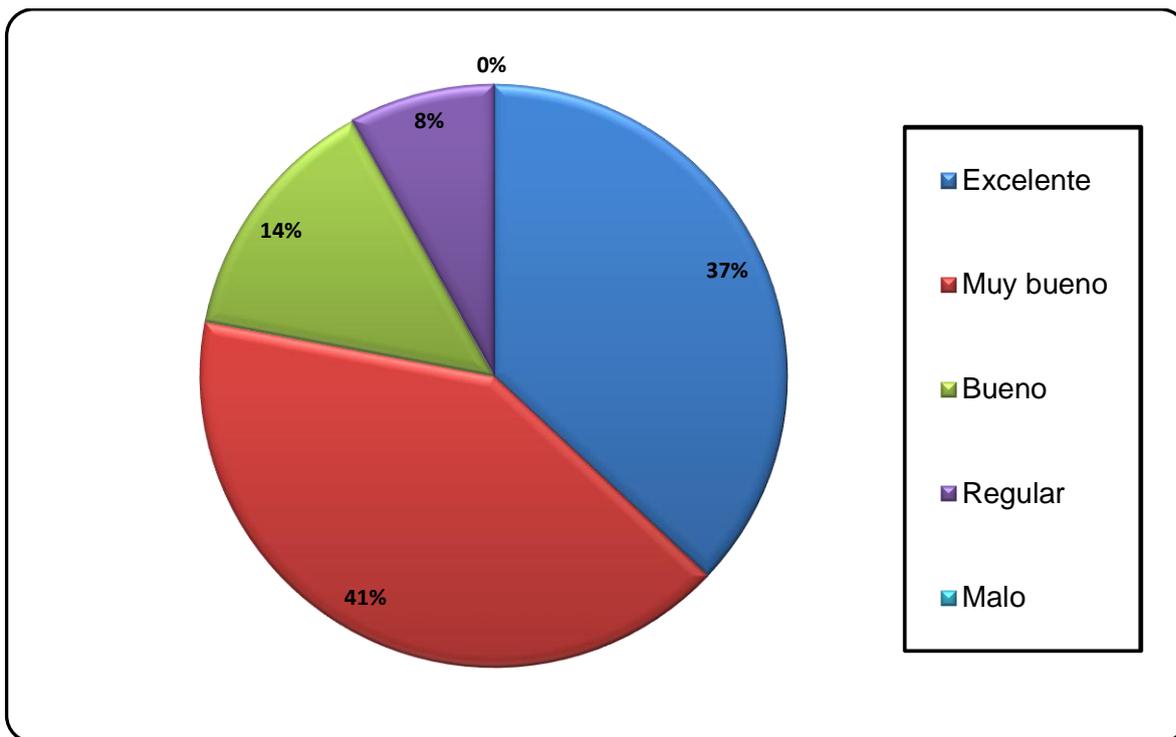


Gráfico N 10 La implementación de un modelo de gestión para mejorar la calidad en el servicio

Elaborado por: José Orbe

Fuente: Aplicación de encuestas a Beneficiarios, Personal de atención y Visitantes.

Análisis e Interpretación

Con respecto al Grafico N. 10, acerca de la implementación de un modelo de gestión para mejorar la calidad en el servicio, podemos indicar que el 37% de los encuestados manifiesta que es Excelente y el 41% Muy Bueno, lo que le coloca en un punto superior alto, mientras que el 14% califican como Bueno, por otra parte el 8% creen que es regular, por ende se puede evidenciar que la propuesta luego de haberla socializado y explicado el alcance de sus contenidos, tuvo aceptación por parte de los involucrados, esto permite establecer que es importante contar con un modelo de gestión por procesos con el fin de brindar un servicio con calidad y calidez, optimizar recursos, garantizar los derechos constitucionales de esta población y mejorar la calidad de vida tanto de los adultos mayores como de las personas responsables de su cuidado.

3.2 Análisis y verificación de la Hipótesis en base a los resultados

3.2.1 Planteamiento de la hipótesis

“La implementación de un Modelo de Gestión mejora el servicio que brinda la Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross, en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, año 2014”

3.3 Aspectos generales de la Casa Hogar Tomas Romero Gross

El personal encargado de la atención a los adultos mayores está conformada por 14 personas que se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N 18 Personal de atención

PERSONAL	CARGO	INSTITUCION
Hna. María Ramírez	Directora de la Casa Hogar	Vicariato Apostólico de Puyo
Hna. Cristina Avilés	Atención a adultos mayores	Vicariato Apostólico de Puyo
Hna. Gloria Palacios	Atención a adultos mayores	Vicariato Apostólico de Puyo
Lic. Magdalena Robles	Terapista Ocupacional	Convenio MIES - VAP
Sra. Yadira Guanopatin	Terapista Ocupacional	Convenio MIES - VAP
Lic. Diego Morales	Fisioterapeuta	Convenio MIES - VAP
Sra. Anita Cisneros	Lavandería	GADM Pastaza
Sra. Nancy Cocancho	Cocinera	GADM Pastaza
Sra. Guadalupe Shiguango	Limpieza	GADM Pastaza
Sra. Maruja Guerra	Apoyo	GADM Pastaza
Sr. Geovanny Pilamala	Chofer / Mantenimiento	GADM Pastaza
Sra. Mélida Washikiat	Limpieza	GADM Pastaza
Lic. Ruth Barroso	Enfermera	GADM Pastaza
Lic. Marilyn Ramírez	Enfermera	GADM Pastaza

Elaborado por: José Orbe

La Casa Hogar para Adultos Mayores Mons. Tomas Romero Gross se encuentra dirigida por la Hna. María Ramírez, quien reporta todo tipo de novedades al Vicariato Apostólico

de Puyo, dentro de sus responsabilidades están las de dirigir el centro de atención, gestionar todo tipo de recursos tanto en instituciones públicas como privadas, garantizar el buen servicio, velar por el bienestar de los adultos mayores residentes y el personal de atención, coordinar actividades a favor de los adultos mayores, rendir cuentas y contribuir con los objetivos planteados por el VAP.

La casa hogar, en esencia busca, procurar una vida digna y cuidados especiales para quienes los necesitan y, salvo cuando su estado mental lo impide, un adulto mayor sólo puede ingresar si da su consentimiento.

Son pocos los adultos mayores que utilizan los asilos, ya que existen otras alternativas que ocupan los primeros lugares de preferencia, como los centros diurnos del buen vivir, donde las personas adultas mayores asisten por la mañana y regresan a su casa en la tarde, también, clubes de la tercera edad donde pueden realizar diversas actividades recreativas, como: manualidades, pintura, baile, música, teatro.

Estos centros ayudan a la recuperación del autoestima y devuelven la certeza de que todo ser humano es productivo, son opciones que deben tomarse en cuenta antes que un asilo de ancianos, pues muchas veces lo que el anciano necesita es convivir con personas de su edad y no necesariamente separarse de su familia por completo.

La casa hogar sólo deberá considerarse en los siguientes casos: cuando las condiciones familiares no satisfacen las necesidades que requiere la vejez, si las actividades de cada uno de los integrantes no permiten cuidar al adulto mayor y se queda solo en casa, muerte o enfermedad del cónyuge, incapacidad física y psicológica que impide afrontar las dificultades de la vida diaria y problemas de salud que no son debidamente atendidos.

El Centro de atención brinda los siguientes servicios:

3.3.1 Áreas de atención

3.3.1.1 Atención médica y psicológica

El centro de atención cuenta con un consultorio médico donde se almacenan las diferente medicinas que son suministradas a cada uno de los residentes, la atención médica la brinda un médico delegado del subcentro de salud, mismo que realiza una visita mensual y lleva el historial clínico de cada paciente, la salud es preventiva y curativa, en el caso de existir una emergencia

se acude inmediatamente al Hospital Puyo o de ser un caso programado al Centro Médico del VAP, además el centro cuenta con la colaboración de 2 enfermeras que brindan su servicio en el horario de 06:30 hasta las 17:00 y entre sus obligaciones están las siguientes; administración de medicamentos en diferentes horarios y según prescripción médica, cambio de vestimenta a los adultos mayores dependientes y no dependientes, aseo bucal después de cada comida, toma de signos vitales (pulso, tensión arterial, temperatura, frecuencia cardiaca, etc.), masajes de relajación y estimulación, cuidado e higiene de uñas, apoyo en ejercicios de recreación, cambio de pañales, apoyo en la alimentación.

La atención psicológica es esporádica ya que el centro no cuenta con un psicólogo de planta, aun así la intervención profesional es una parte fundamental, basada en técnicas psicológicas, a través de la cual el psicólogo busca contrarrestar el sufrimiento de la persona o enseñarle las habilidades adecuadas para hacer frente a los diversos problemas de su vida.

.3.1.2 Terapia Física y Ocupacional

La causa más común de la pérdida de las capacidades funcionales en la persona mayor es la inactividad o inmovilidad.

Los estudios indican que las personas mayores que son más activas físicamente son capaces de responder igual o en algunos casos hasta mejor que personas más jóvenes en ciertas actividades físicas. Es por ello que el ejercicio se considera la modalidad de rehabilitación primaria en el caso de las personas adultas mayores.

La Terapia Física en el Adulto Mayor es de vital importancia el aporte que la terapia física puede tener en combatir o retardar, los procesos involutivos de la edad y / o inactividad que dan como resultado alteraciones de los órganos, aparatos y sistemas y aunque asintomáticos al principio, pueden evolucionar hasta lograr la incapacidad física del sujeto.

La fisioterapia en el adulto mayor tiene la meta de proporcionar al adulto mayor un programa preventivo, correctivo o de mantenimiento donde el objetivo primordial sea la independencia funcional de las personas, con la ganancia de

una mejor la calidad de vida.

Estos son los principios generales de la rehabilitación en el anciano, cualquiera que sea el proceso del que se trate, deben aplicarse como medida general para luego aplicar las técnicas específicas correspondientes al proceso específico en el que esté el paciente:

1. Valorar, mantener y/o aumentar la máxima movilidad articular
2. Mantener o mejorar la independencia en Actividades de la Vida Diaria.
3. Valorar, mantener o aumentar la fuerza muscular
4. Lograr un buen patrón de marcha y equilibrio.
5. Valorar postura y aplicar ejercicios claves para mejorar los problemas que encontremos.
6. Hacer un historial de caídas y valorar barreras arquitectónicas de la casa que contribuyan con ello para hacer los cambios respectivos en el hogar o donde se desenvuelva el adulto mayor.
7. Lograr la confianza y cooperación del paciente desde un inicio.

La movilidad mantenida, asistida o estimulada evita mayores lesiones articulares y problemas musculares sobre todo contracturas, pérdida de fuerza y sus consecuencias (trastorno de la marcha, caídas, síndrome de inmovilización).

Este aspecto es fundamental para una vida sana e íntegra, pues con las terapias físicas logramos mantener los sistemas motrices funcionando acorde con la edad de cada adulto mayor, los ejercicios de bajo impacto ayudan a tratar y prevenir la osteoporosis, da mayor flexibilidad, fuerza y volumen muscular.

La Terapia ocupacional se encarga de la promoción, prevención y rehabilitación de la salud por medio de la ocupación, que se entiende como las actividades diarias que todos realizamos, que elegimos porque nos motivan y nos permiten establecer rutinas, tener roles en nuestros medios sociales y familiares y finalmente, sentirnos parte de la sociedad. El fin último de la Terapia Ocupacional en las personas mayores es potenciar la participación en

las ocupaciones que den satisfacción a la persona, y con esto prevenir el declive y maximizar habilidades de diverso tipo (mentales, físicas, afectivas) que permitan a la persona tener la mayor autonomía posible.

Pensemos por ejemplo, en una persona mayor que ha jubilado. La Terapia Ocupacional le ayudará a estructurar una nueva rutina, incorporando nuevas actividades que permitan una vida más activa y en coherencia con la historia de la persona.

Desde la prevención en salud la Terapia Ocupacional colabora promoviendo estilos de vida saludables, el buen uso del tiempo, y el fomento una vida activa que permita entrenar diariamente las capacidades cognitivas y físicas.

La Terapia Ocupacional como parte de las profesiones del equipo de salud, actúa como un puente entre la realidad biomédica de la persona y su cotidianeidad. Nos interesa conocer de qué manera la situación social o de salud que está generando dependencia, impacta en la vida diaria no sólo de la persona con dependencia, sino también de su familia y de sus cuidadores.

La Terapia Ocupacional potencializa las habilidades y la motivación con las que la persona aún cuenta, para disminuir el proceso de dependencia y prevenir consecuencias que puedan asociarse con éste. En la persona con dependencia la Terapia Ocupacional también considera el ambiente físico y social como parte de la terapia. Es frecuente que la Terapia Ocupacional para personas mayores con alguna dependencia busque modificar el ambiente físico del hogar para hacerlo más seguro y comprensible. También busca apoyar a la familia y los cuidadores por medio de educación y entrenamiento para un manejo más efectivo de la persona con dependencia, que promueva la independencia y la autonomía, y que optimice la carga física y mental asociada con frecuencia al cuidar de otra persona.

Es importante desarrollar sus habilidades y destrezas, fomentando así la pintura, el baile, la música, teatro, los deportes de bajo impacto: como aeróbicos, caminatas, etc.

3.3.1.3 Servicios asistenciales

- *Alimentación y nutrición:*

La dieta es balanceada, se les brinda alimentos bajos en grasa, y se los prepara acorde a la situación de cada adulto mayor ya que existe un grupo de personas dependientes y muchos de ellos no cuentan con sus piezas dentales por lo cual se importante servirles alimentos de suave consistencia, papillas y batidos.

Reciben cuatro comidas diarias, 8:00 am desayuno, 10:00 am refrigerio, 12:30 pm almuerzo, 16:00 pm merienda alimentos basados en niveles nutritivos necesarios acorde a su edad, se elaboran semanalmente menús nutritivos, comprando productos frescos y de calidad.

- *Hogar y espacios físicos adecuados*

Se les proporciona un espacio físico para vivir, adecuado, limpio y con condiciones básicas de acuerdo a las posibilidades del centro de atención para que tengan una vida y vejez digna. Sin embargo, se realizan gestiones con otras instituciones para mejorar varias de las áreas de la Casa Hogar, como dormitorios, sala de terapia, sala de espera, servicios higiénicos, pisos, etc.

Los espacios han sido mejorados de a poco, se han instalado pasamanos, pisos antideslizantes y se ha puesto techo en lugares de reunión y convivencia ya que el clima en nuestra región es lluvioso y esto muchas veces no permite realizar actividades con los adultos mayores, los accesos de igual manera son aptos para la circulación de personas discapacitadas que utilizan sillas de ruedas, bastiones y andadores, todo esto ha permitido reducir el índice de accidentes, especialmente caídas que generaban complicaciones en la salud y el diario vivir de los adultos mayores.

- *Recreación e integración*

Se coordina actividades con instituciones de apoyo para realizar recorridos de recreación y esparcimiento, mismos que generan bienestar en los adultos mayores.

La adecuación de espacios es importante dentro de la casa hogar ya que se cuenta con amplios espacios verdes como jardineras e incluso una pequeña parcela con árboles frutales y plantas medicinales donde los adultos mayores

independientes realizan diferentes actividades recreativas.

- *Orientación espiritual*

La casa hogar cuenta con una pequeña capilla donde diariamente acuden los adultos mayores a rezar el rosario, este lugar de igual manera cuenta con los accesos necesarios para personas con discapacidad y es donde se pone de manifiesto la espiritualidad de las personas que habitan el centro.

3.3.1.4 Servicio social

- *Inclusión familiar y Social*

Se coordinan actividades con las familias con el fin de reintegrar al adulto mayor al núcleo familiar y con instituciones públicas y privadas para ser parte de eventos de inclusión donde se comparte con la comunidad momentos de sano esparcimiento.

- *Investigación del entorno*

Los casos de adultos mayores sin referentes familiares son sometidos a un proceso de investigación por parte del trabajador social, quien busca a la familia y que motivó a la familia a cometer este acto en contra del adulto mayor, frecuentemente se presentan este tipo de problemas ya que la mayoría de los residentes han sido rescatados de las calles, abandonados en la puerta de la casa hogar o en hospitales.

Luego de agotar el último esfuerzo se procede al acogimiento permanente del adulto mayor siempre y cuando este acepte su voluntad de ser acogido.

3.4 Organización

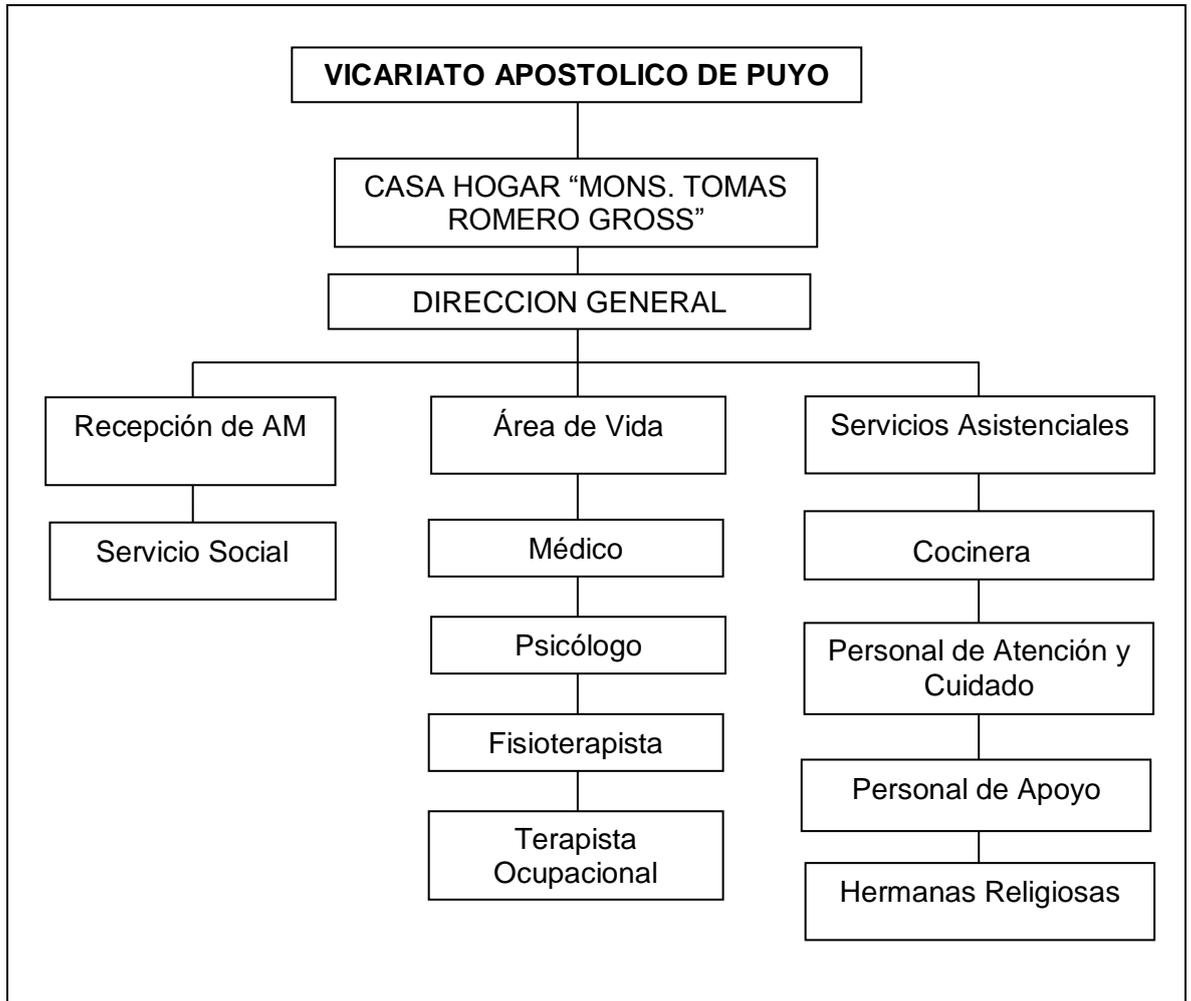


Gráfico N. 11 Organigrama funcional del Centro de Atención
Elaborado por: José Orbe

3.4.1 Misión

Somos una institución de servicio social, que brinda atención y cuidado al adulto mayor desposeído, bajo los principios de solidaridad, vocación de servicio y orientación espiritual, contribuyendo a las familias y a la comunidad desde 1992.

3.4.2 Visión

En el 2017 la Casa Hogar para adultos mayores "Mons. Tomas Romero Gross", será reconocido en la región amazónica como referente de responsabilidad social y bienestar para el Adulto Mayor.

3.4.3 Valores

Los valores de la institución definidos, son: Solidaridad, Compromiso, Respeto, Amor y fe.

3.5 Servicios.

La Casa Hogar para adultos mayores “Mons. Tomas Romero Gross” de acuerdo a sus posibilidades y a la predisposición de colaborar por parte de instituciones públicas con quienes se mantiene convenios de apoyo, mediante entrega de recursos económicos para, la atención y cuidado de los adultos mayores residentes, alimentación y pago al personal, cabe recalcar que el resto de gastos asume la entidad ejecutora, en este caso el VAP con recursos propios y aportes de ONG´s e instituciones privadas.

Esto ha permitido que en centro de atención brinde los siguientes servicios:

- Atención médica y psicológica
- Terapia Física y Ocupacional
- Alimentación y Nutrición
- Hogar y Espacios Físicos Adecuados
- Recreación e Integración
- Orientación Espiritual
- Servicio Social

3.6 Beneficiarios.

La población adulta mayor beneficiaria en el centro de atención es aquella a la que se ha vulnerado sus derechos, han sido encontradas en abandono y situaciones de riesgo, no tienen referentes familiares en la mayoría de los casos, la capacidad del centro permite atender a 29 personas entre hombres y mujeres, de estos la mayoría sufren de discapacidad, producto de la avanzada edad, uno de los requisitos es ser mayor de 65 años de edad, ser residente del centro de atención por voluntad propia, ya que en ningún caso se los puede obligar.

La permanencia indefinida en el centro de atención es el último recurso al que nos

acogemos luego de haber agotado toda instancia para poder reintegrar al adulto mayor al núcleo familiar, siempre y cuando exista un familiar que se declare responsable de la atención y cuidado del mismo.

CAPÍTULO IV
MODELO DE GESTIÓN

4.1 Identificación de los procesos de atención

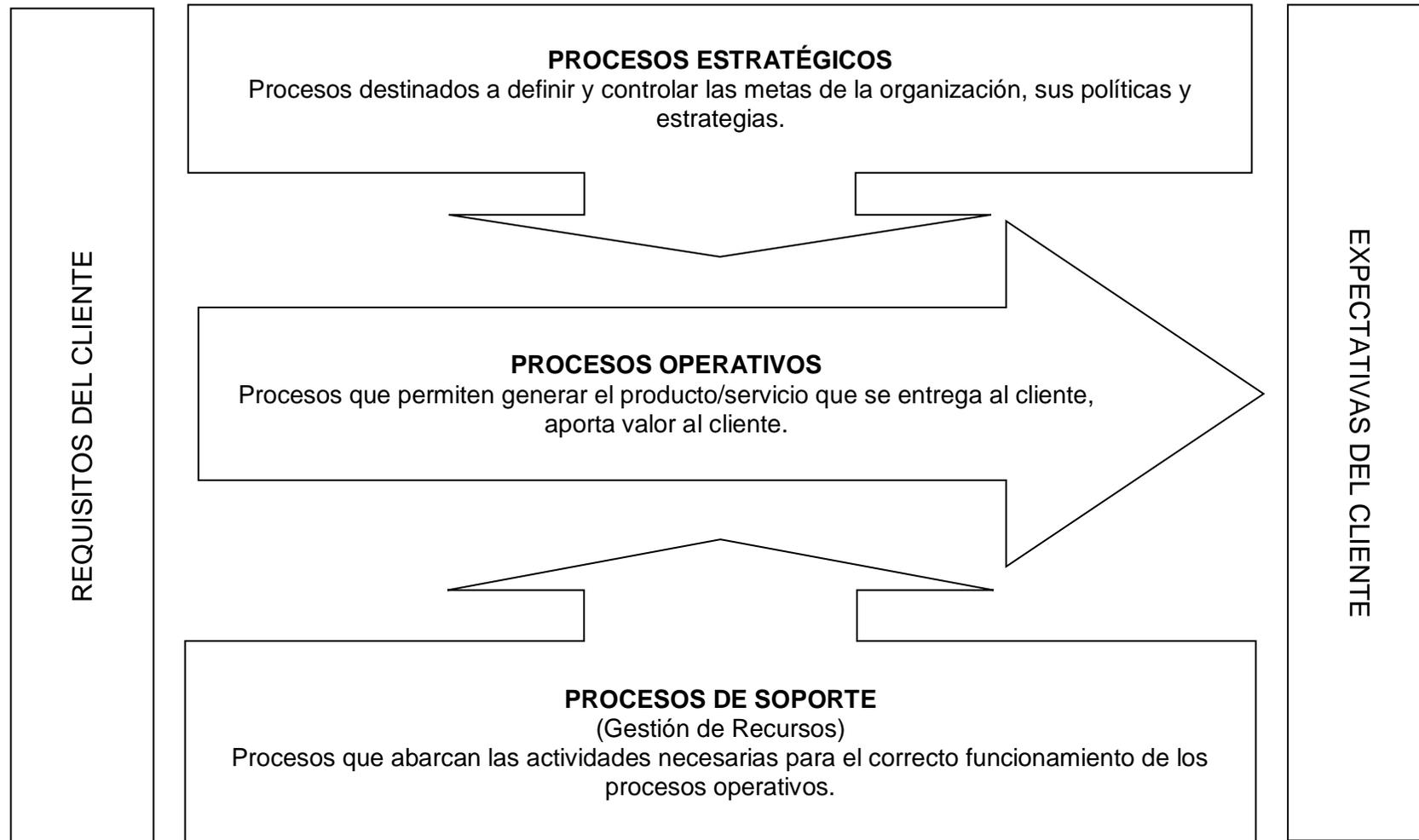


Gráfico N 12 Organización del Centro de Atención

Fuente: <http://www.gestion-calidad.com/gestion-procesos.html>

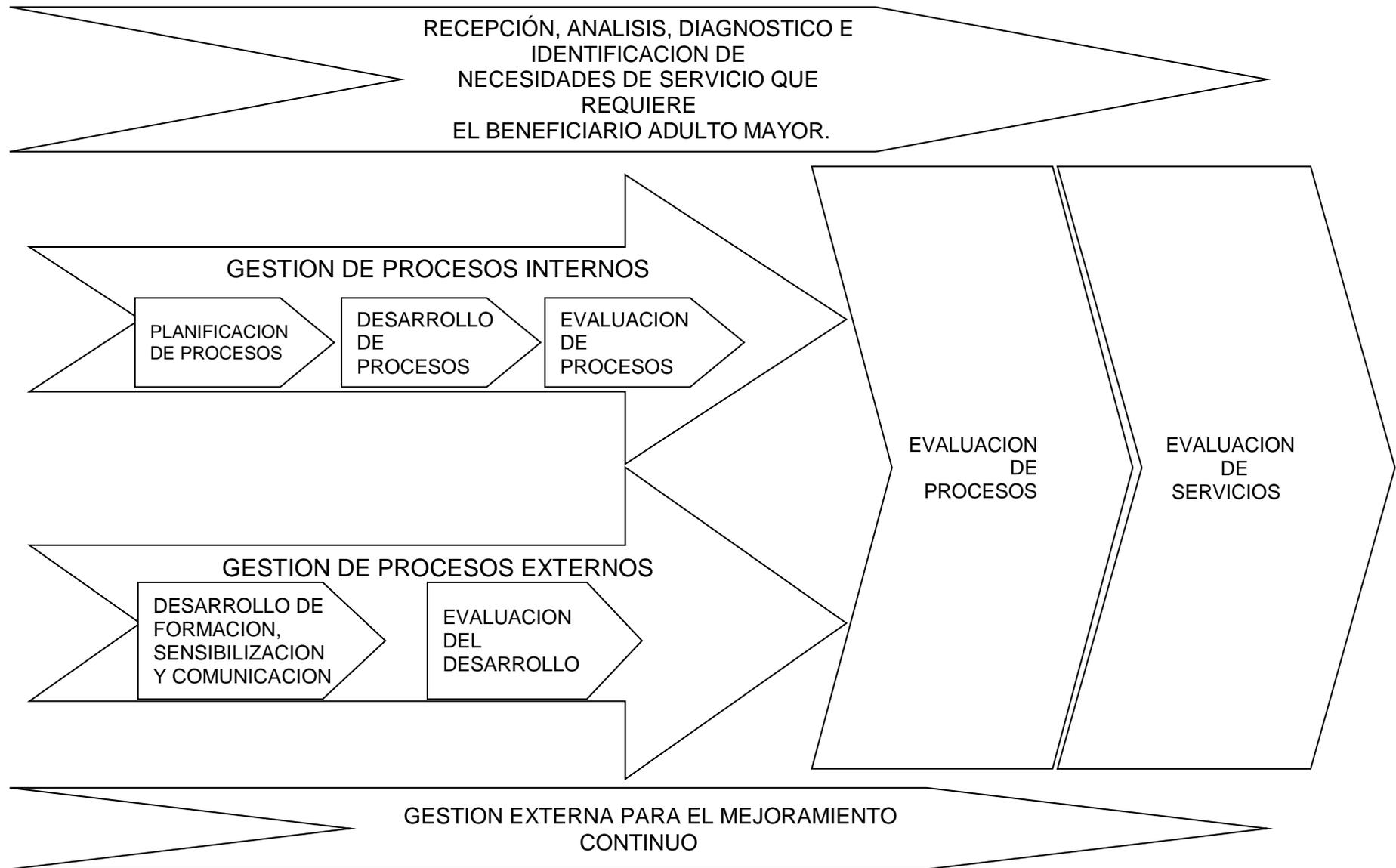


Gráfico N 13 Procesos del Área de Atención

Fuente: Casa Hogar para AM Mons. Tomas Romero Gross

Elaborado por: José Orbe

Tabla N 19 Procesos estratégicos

PROCESO	SUBPROCESO
<p>Proyectos de ampliación de cobertura</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fomentar proyectos de ampliación de cobertura ● Gestionar proyectos de ampliación y mejoramiento de infraestructura física y espacios recreativos. ● Ampliar el número de profesionales que trabajan en el centro.
<p>Servicio de Calidad en la atención de la casa hogar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestionar recursos suficientes ● Efectuar un proceso de selección de personal ● Implementar un programa de capacitación para el personal de atención y servicio. ● Evaluar el servicio de atención y al personal del centro

Elaborado por: José Orbe

Tabla N 20 Procesos Operativos

PROCESO	SUBPROCESO
<p>Establecimiento de una mejor calidad de vida</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Inclusión ● Participación ● Responsabilidad Social

Elaborado por: José Orbe

Tabla N 21 Procesos de Soporte

PROCESO	SUBPROCESO
Administración del Área de Atención y servicios	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de recursos ● Adquisición de bienes y servicios ● Capacitación de personal ● Servicio de atención al adulto mayor ● Firma de convenios interinstitucionales.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ● Contratación de personal ● Apoyo al beneficiario ● Pasantés y voluntarios

Elaborado por: José Orbe

4.2 Descripción de los procesos de atención

El presente trabajo de investigación se concentra en la descripción, mejora e implementación de los diferentes procesos que se desarrollan en el Área de Atención y Servicio al Adulto Mayor, los procesos Operativos y de Apoyo son esenciales ya que se generan dentro de la misma área, por lo tanto existe la necesidad de elaborar flujogramas, con el propósito de establecer y desarrollar actividades que se ejecutan en el área. Los diagramas de flujo o también llamados flujogramas permiten representar un procedimiento de una manera lógica y secuencial en base a un elemento gráfico y proporciona una lectura fácil y comprensiva de la acción que se desarrolla para el funcionamiento correcto del determinado sistema, Se lo representa mediante símbolos, líneas de dirección de flujo, apuntes cortos como una síntesis de la actividad. En consecuencia esto permite hacer un análisis más simple y comprensivo de un determinado proceso lo que beneficia a la institución o empresa. Los flujogramas se utilizan con el fin de:

- Comprender un proceso e identificar las oportunidades de mejorar la situación actual.
- Diseñar un nuevo proceso en el cual aparezcan incorporadas aquellas nuevas mejoras.
- Facilitar la comunicación entre las personas intervinientes.
- Difundir de manera clara y concreta informaciones sobre los procesos.

Las diferentes etapas del proceso se las representa utilizando símbolos estandarizados, las actividades, responsables, áreas, documentos y respaldos y la secuencia de la operación. Para la realización de los flujogramas se detalla a continuación la simbología utilizada para cada uno de los procesos.

Tabla N 22 Símbolos de los flujogramas de procesos

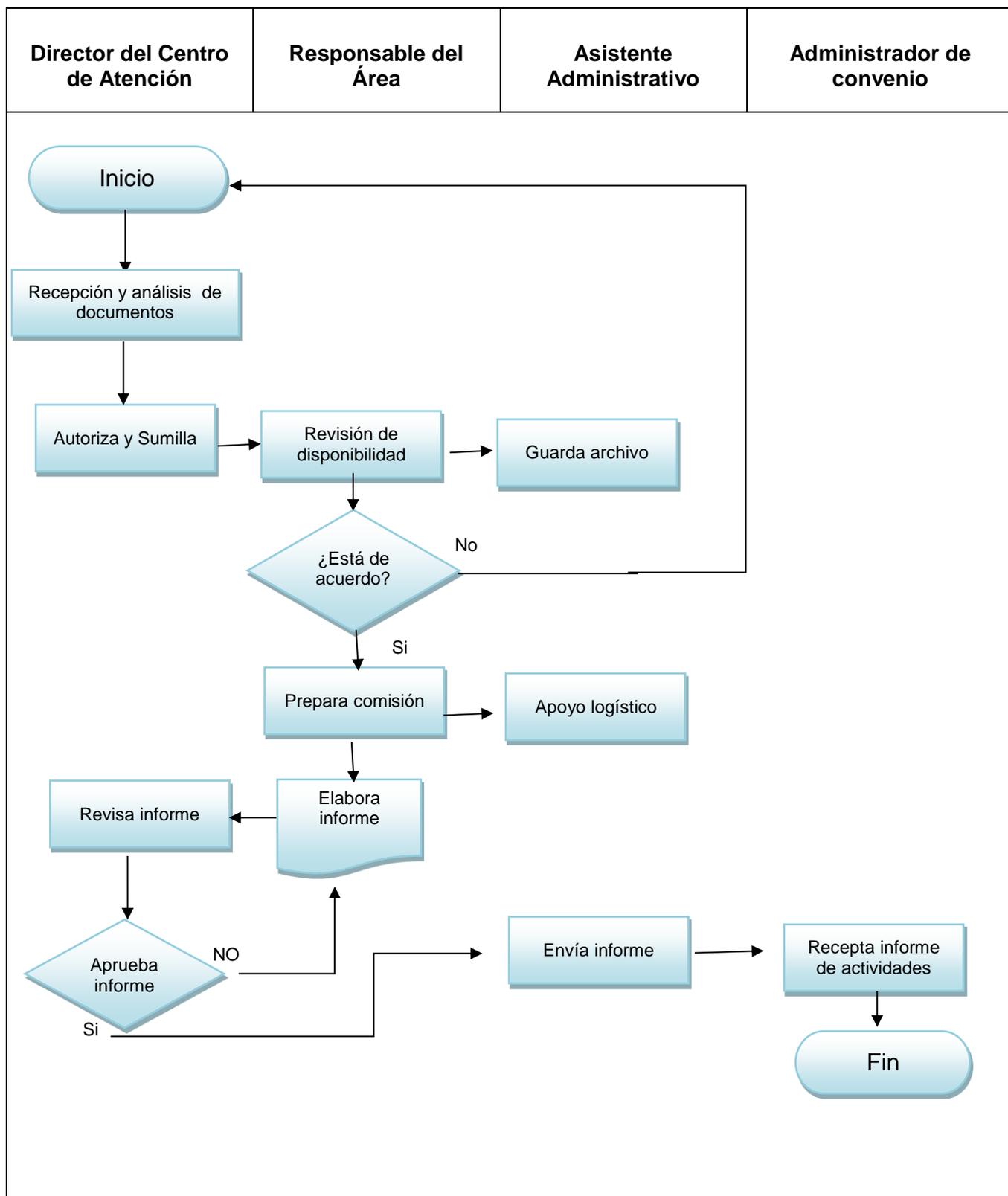
SÍMBOLOGIA PARA DIAGRAMACIÓN DE FLUJOS		
	Terminal	Indica el Inicio o Fin del flujo del proceso.
	Actividad	Representa una actividad llevada a cabo en el proceso
	Decision	Indica cual es el punto en el proceso en el cual se debe tomar una decisión SI o NO.
	Inspección	Se emplea para aquellas acciones que requieren una supervisión (firma o visto bueno)
	Documento	Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Archivo Manual	Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento y/o expediente.
	Conector	Indica que el output de esa parte del diagrama de flujo servirá como input para otro diagrama de flujo.
	Línea de flujo	Proporciona indicación sobre el sentido de flujo del proceso
	Base de Datos	Se emplea para representar la grabación de datos

Fuente: <http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/>
 Elaborado por: José Orbe

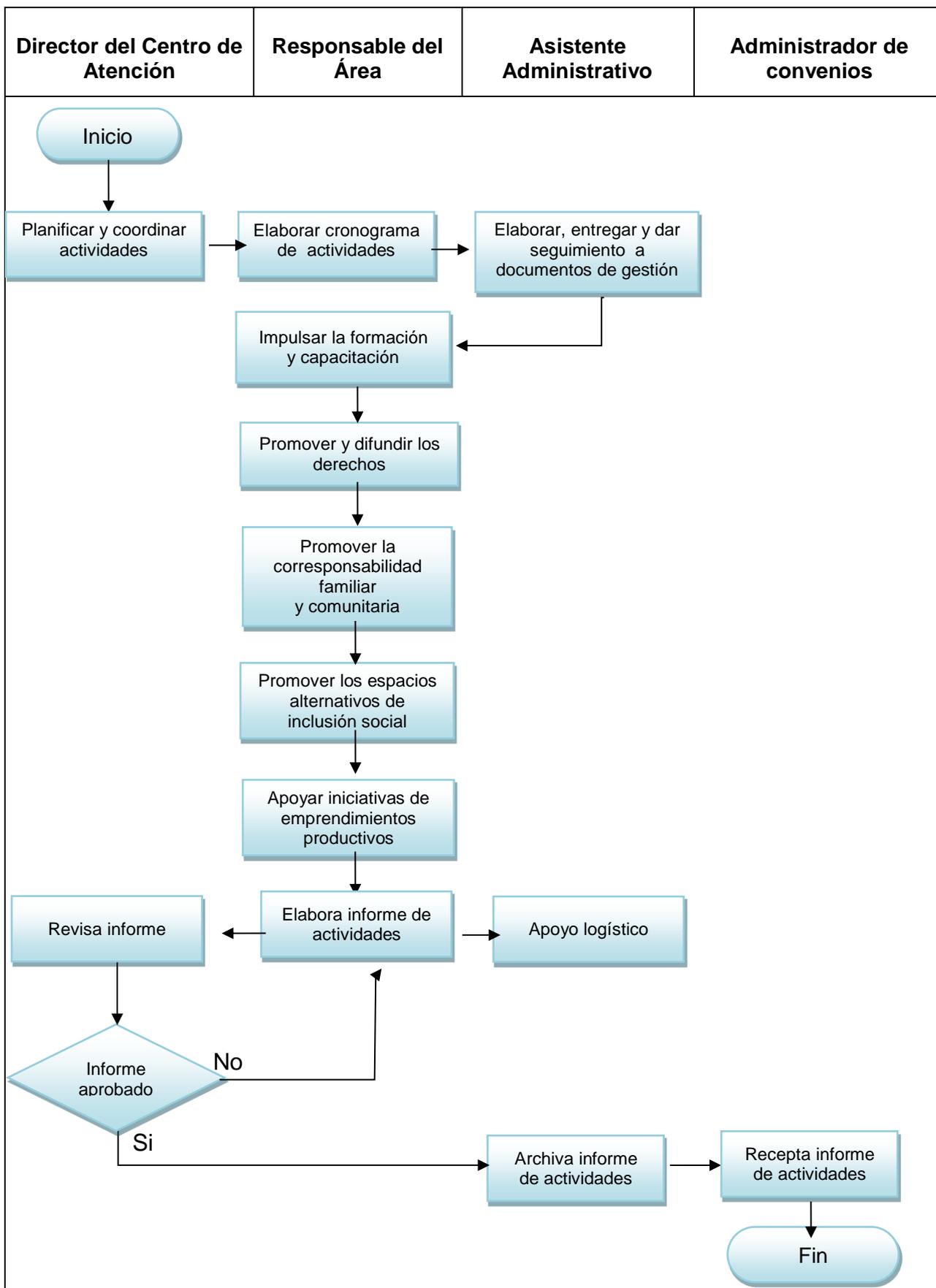
4.3 Implementación y seguimiento de los procesos de atención

4.3.1 Establecimiento de una mejor calidad de vida

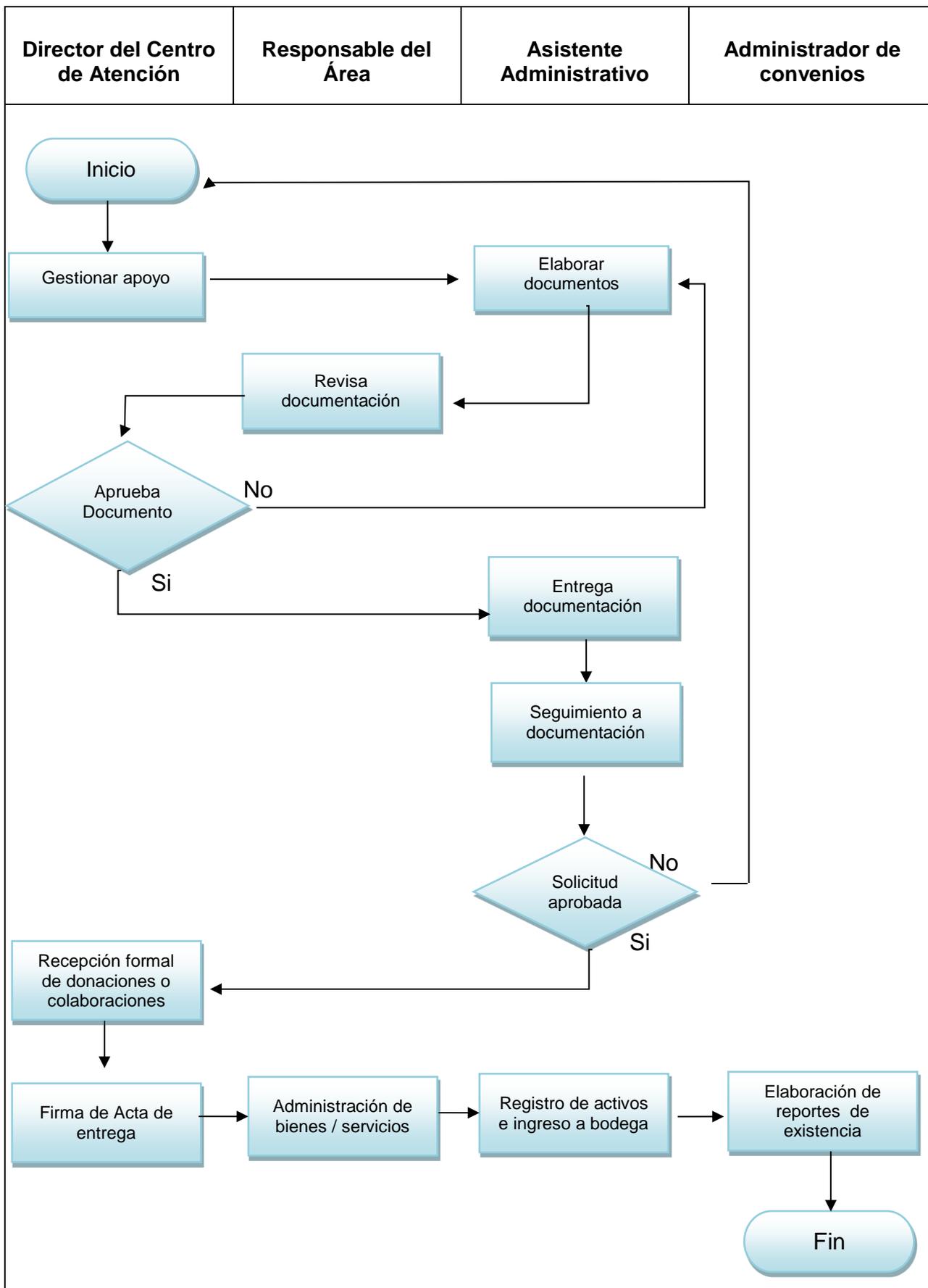
4.3.1.1 Participación



4.3.1.2 Inclusión

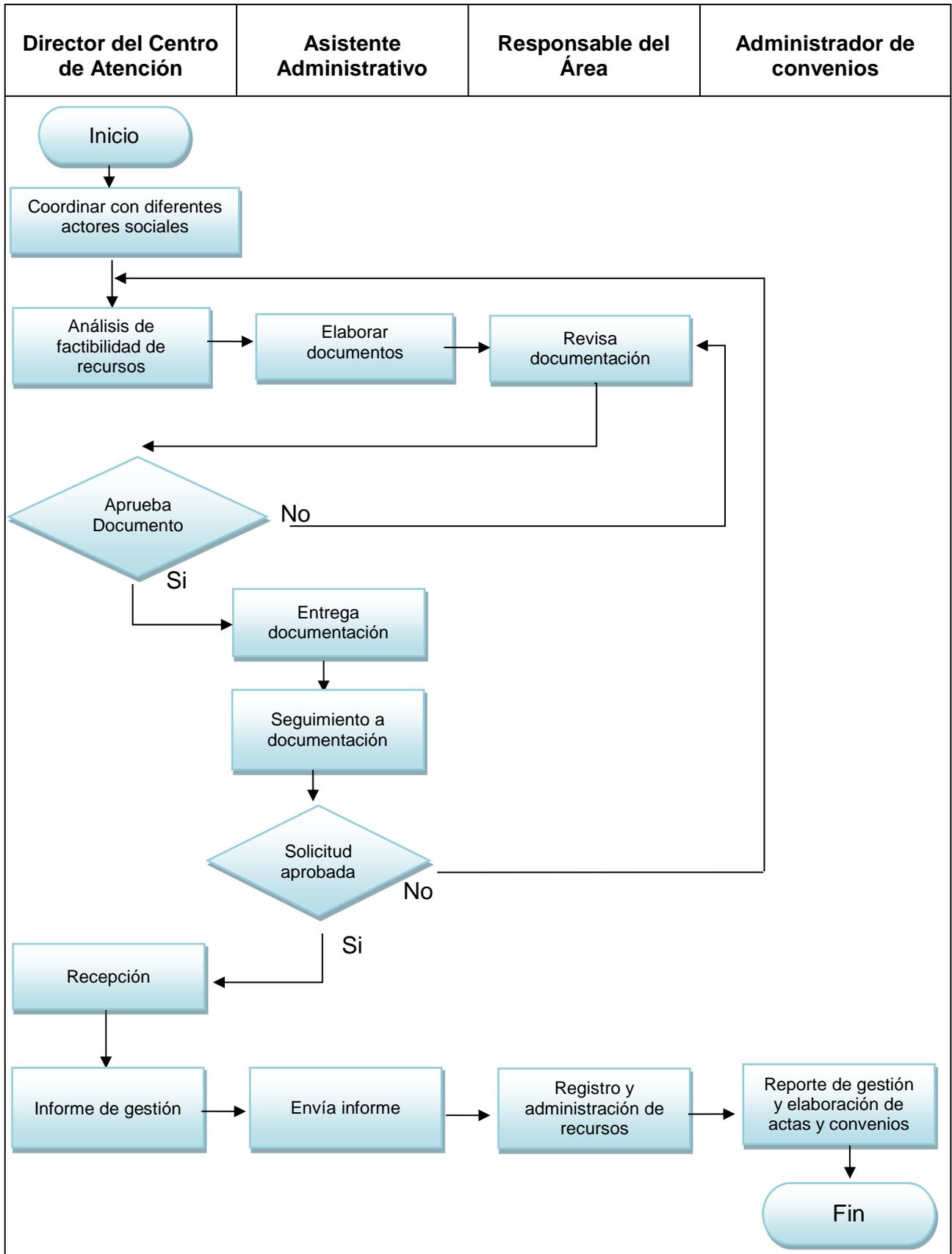


4.3.1.3 Responsabilidad Social

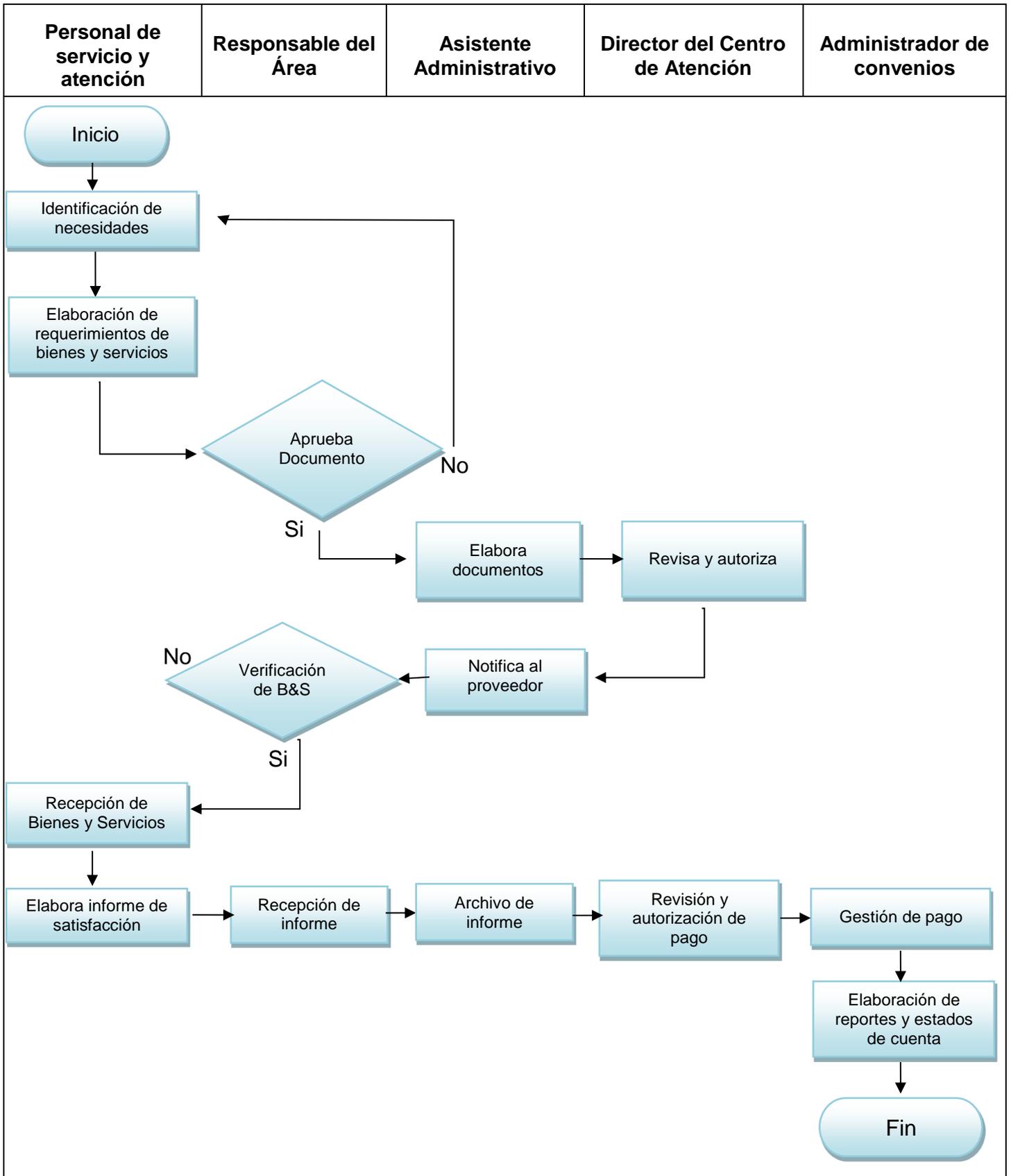


4.4 Administración del Área de Atención y Servicio

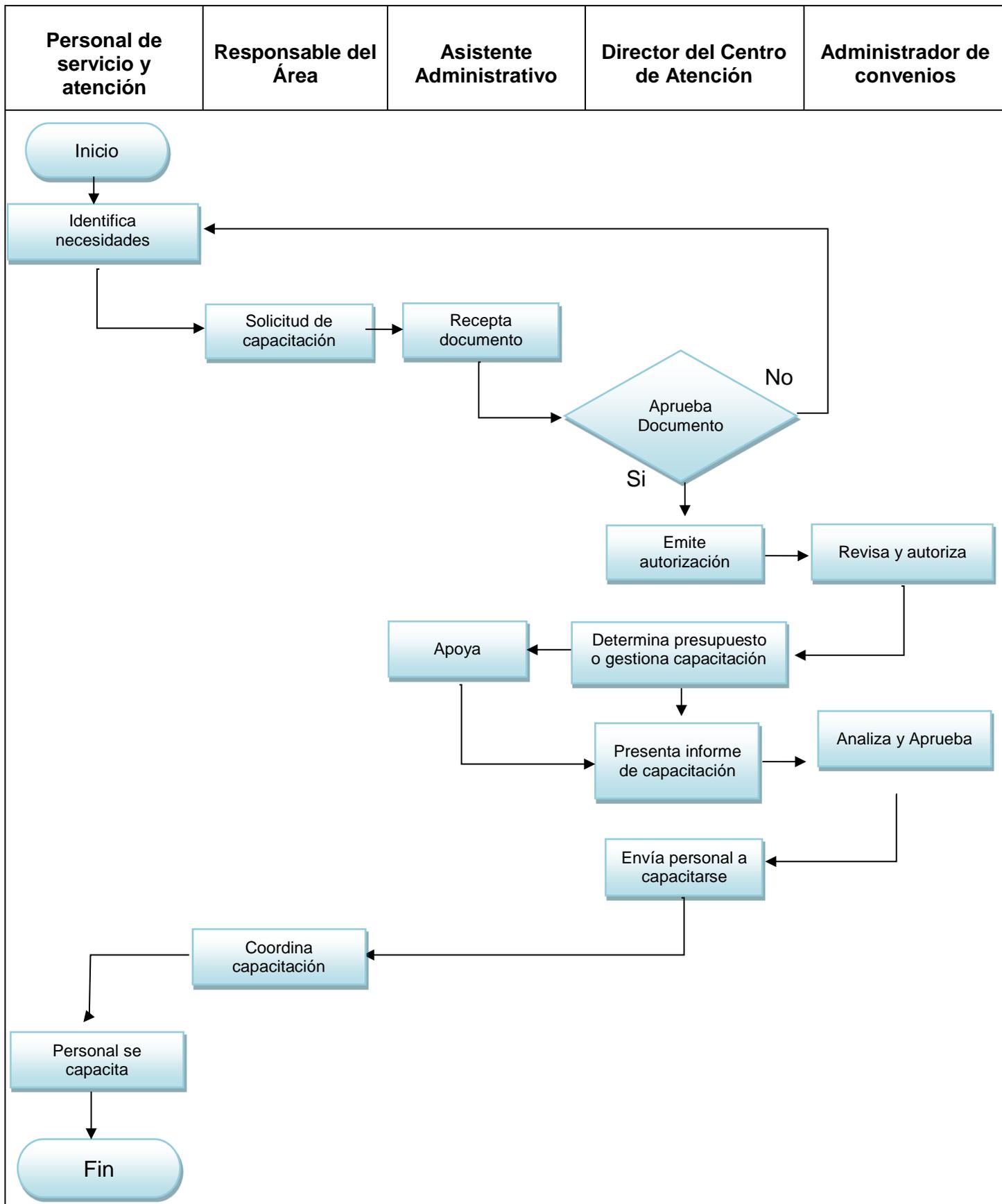
4.4.1 Gestión de recursos



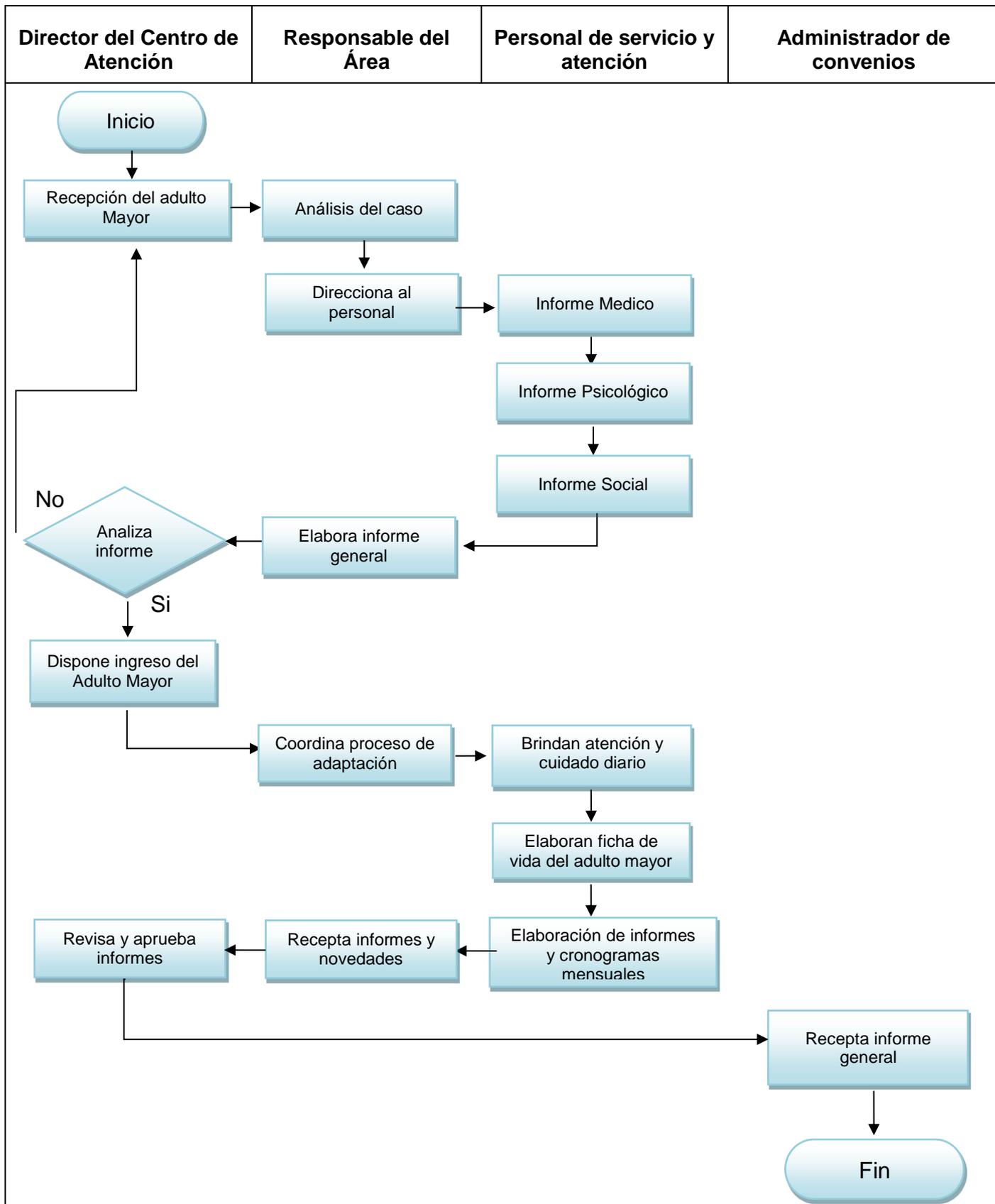
4.4.2 Adquisición de bienes y servicios



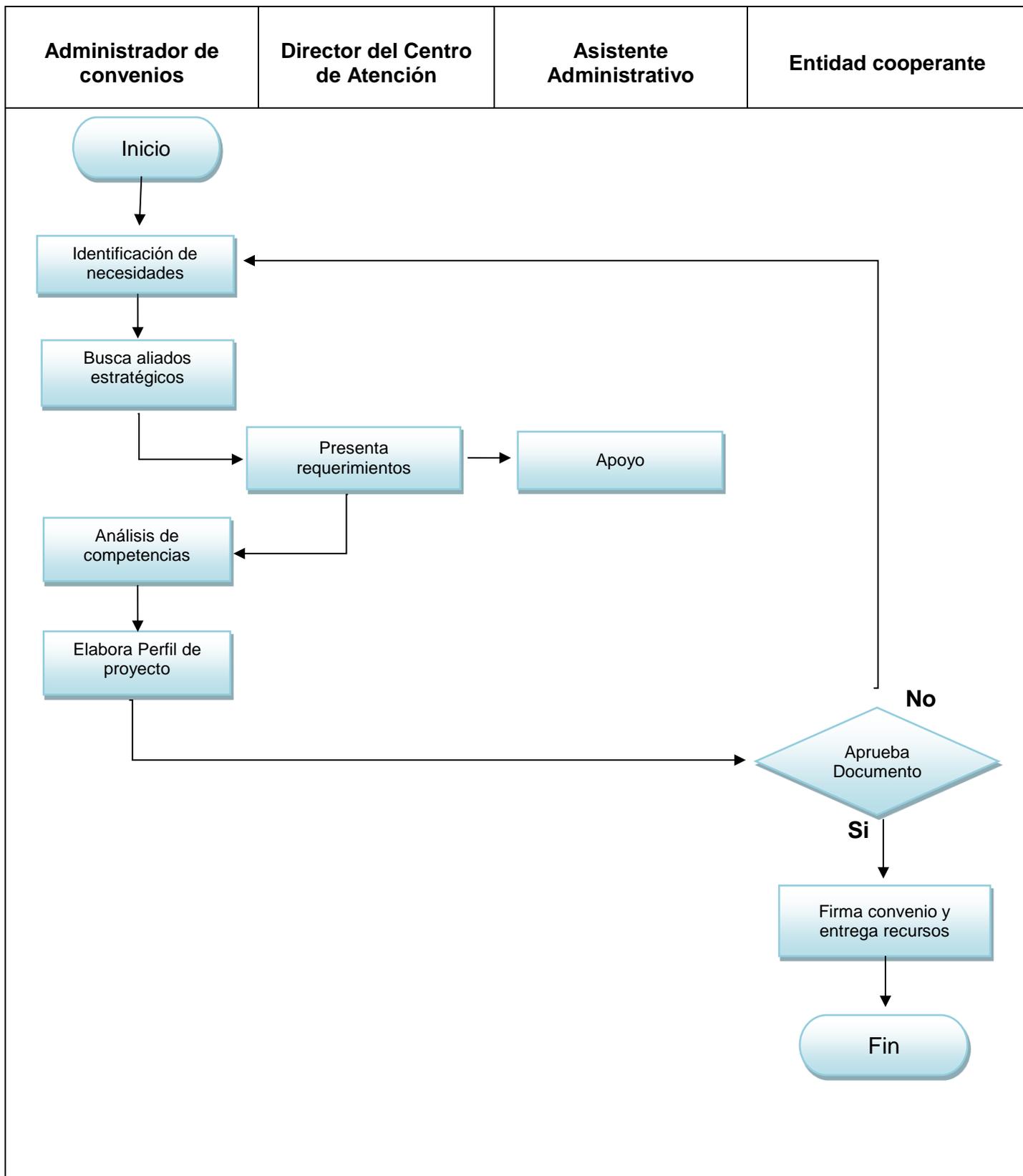
4.4.3 Capacitación al personal



4.4.4 Servicio de atención al adulto mayor

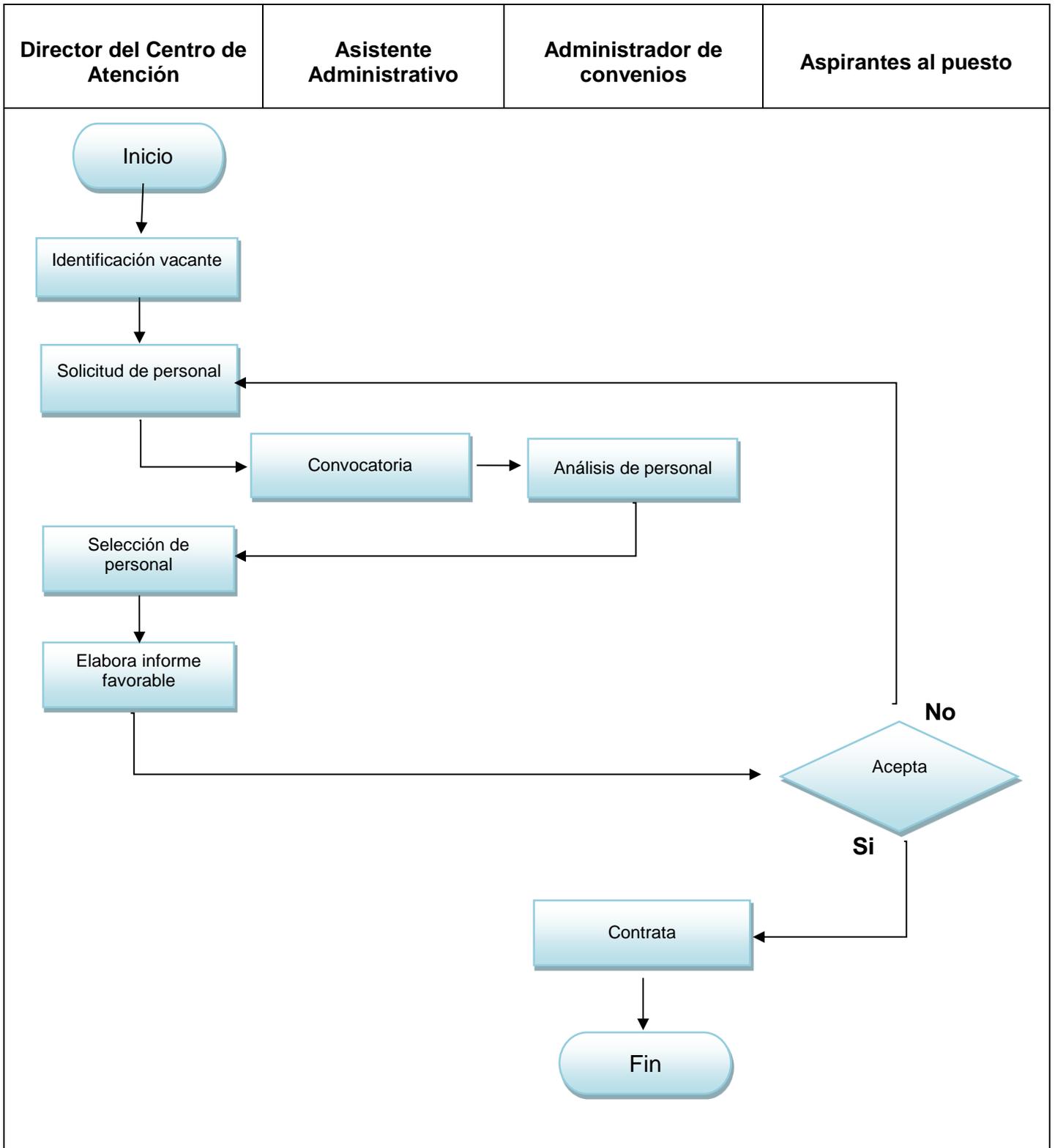


4.4.5 Firma de convenios interinstitucionales

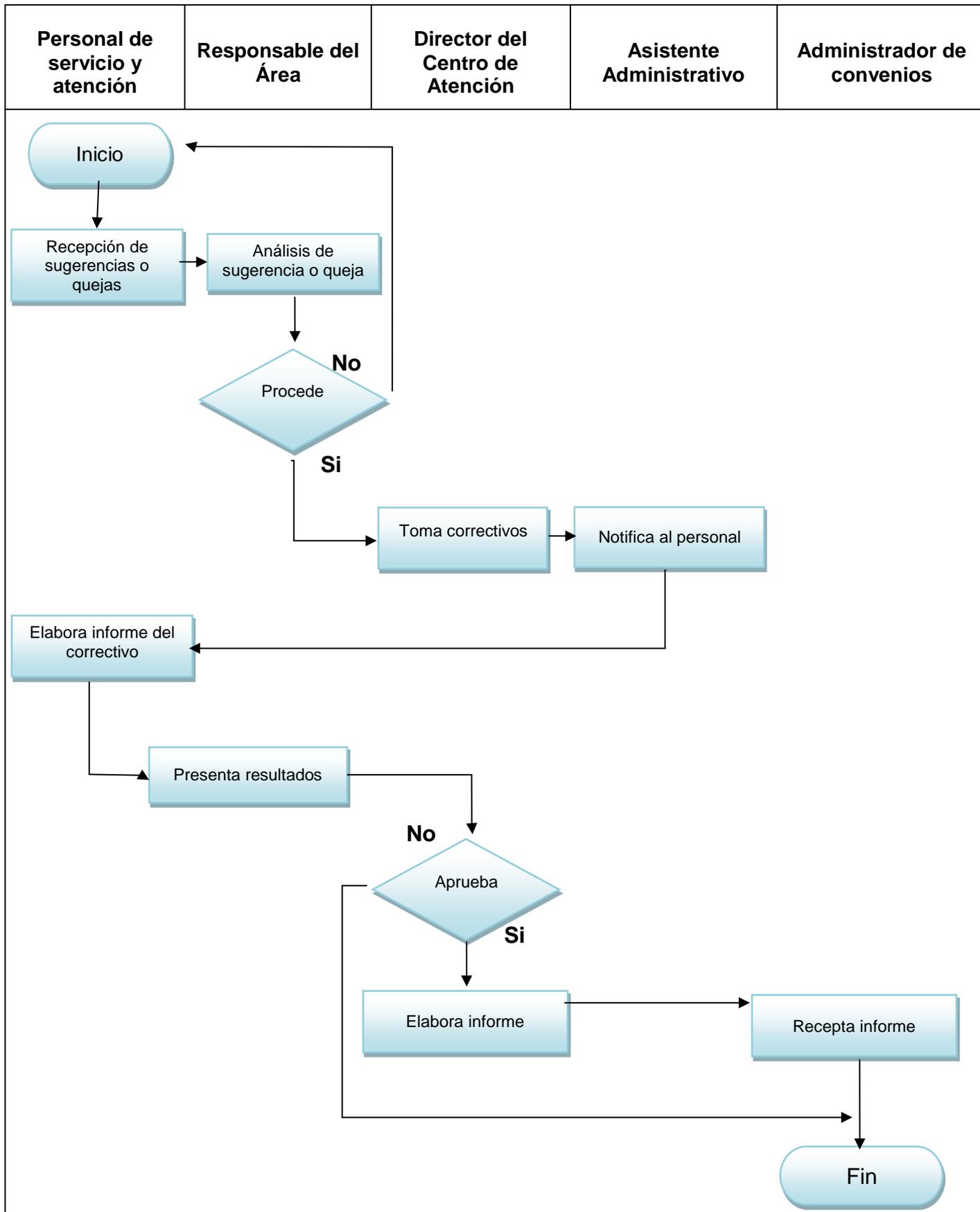


4.5 Recursos Humanos

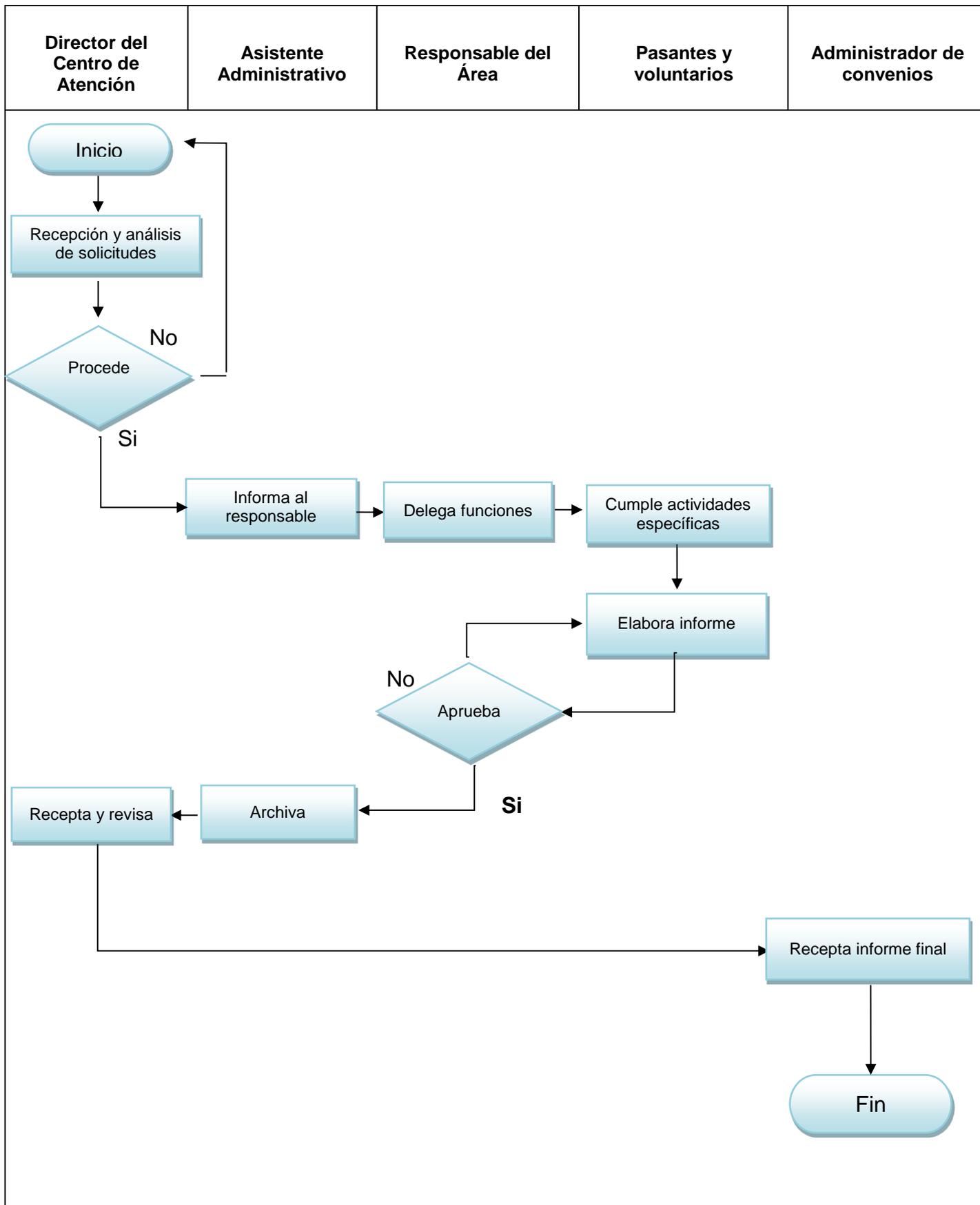
4.5.1 Contratación de personal



4.5.2 Apoyo al beneficiario



4.5.3 Pasantes y voluntarios



4.6 Indicadores para el proceso operativo: Establecimiento de una mejor calidad de vida

4.6.1 Participación

Responsables del proceso:

- Director del centro
- Responsable del área

Formula:

$$\frac{\text{Numero de documentos}}{\text{Informes favorables}} \times 100$$

Fuente de datos:

Administración, Archivo

Reportes:

Dirección del centro y Área de atención y servicio

4.6.2 Inclusión

Responsables del proceso:

- Director del centro
- Responsable del área

Formula:

$$\frac{\text{Numero de documentos}}{\text{Informes favorables}} \times 100$$

Fuente de datos:

Administración, Archivo

Reportes:

Dirección del centro y Área de atención y servicio

4.6.3 Responsabilidad Social

Responsables del proceso:

- Director del centro
- Responsable del área

Formula:

$$\frac{\text{Numero de documentos}}{\text{Informes favorables}} \times 100$$

Fuente de datos:

Administración, Archivo

Reportes:

Dirección del centro y Área de atención y servicio

4.7 Indicadores para el proceso de soporte: Administración del Área de Atención y Servicio

4.7.1 Gestión de recursos

Responsables del proceso:

- Director del centro
- Responsable del área

Formula:

$$\frac{\text{Numero de documentos de gestión}}{\text{Aprobados}} \times 100$$

Fuente de datos:

Administración, Archivo

Reportes:

Área de atención y servicio y Dirección del centro

4.7.2 Adquisición de bienes y servicios

Responsables del proceso:

- Responsable del área
- Director del centro
- Administrador de convenios

Formula:

$$\frac{\text{Numero de adquisiciones}}{\text{Aprobados}} \times 100$$

Fuente de datos:

Administración, Área de atención y servicio

Reportes:

Área de atención y servicio y Dirección del centro

4.7.3 Capacitación al personal

Responsables del proceso:

- Director del centro
- Responsable del área
- Administrador de convenios

Formula:

$$\frac{\text{Numero de capacitaciones}}{\text{Aprobados}} \times 100$$

Fuente de datos:

Administración, Área de atención y servicio

Reportes:

Área de atención y servicio y Dirección del centro

4.7.4 Servicio de atención al adulto mayor

Responsables del proceso:

- Director del centro
- Responsable del área

Formula:

$$\frac{\text{Número de solicitudes de acogimiento}}{\text{Aprobados}} \times 100$$

Fuente de datos:

Administración, Área de atención y servicio

Reportes:

Área de atención y servicio y Dirección del centro

4.7.5 Firma de convenios interinstitucionales

Responsables del proceso:

- Director del centro
- Administrador de convenios

Formula:

$$\frac{\text{Numero de gestiones}}{\text{Aprobados}} \times 100$$

Fuente de datos:

Administración, Dirección del centro

Reportes:

Administración, Dirección del centro

4.8 Indicadores para el proceso de apoyo: Recursos humanos

4.8.1 Contratación de personal

Responsables del proceso:

- Director del centro
- Administrador de convenios

Formula:

$$\frac{\text{Número de contrataciones}}{\text{Aprobados}} \times 100$$

Fuente de datos:

Administración, Área de atención y servicio

Reportes:

Área de atención y servicio y Dirección del centro

4.8.2 Apoyo al beneficiario

Responsables del proceso:

- Director del centro
- Responsable del área

Formula:

$$\frac{\text{Numero de sugerencias o quejas}}{\text{Aprobados}} \times 100$$

Fuente de datos:

Dirección, Área de atención y servicio

Reportes:

Área de atención y servicio y Dirección del centro

4.8.3 Pasantes y voluntarios

Responsables del proceso:

- Director del centro
- Responsable del área

Formula:

$$\frac{\text{Número de solicitudes}}{\text{Aprobados}} \times 100$$

Fuente de datos:

Dirección, Área de atención y servicio

Reportes:

Área de atención y servicio y Dirección del centro

4.9 Mejora de los procesos

El servicio que brinda el Centro de atención es gratuito y a la vez es limitado, dentro del servicio se destacan procesos fundamentales de atención y cuidado al adulto mayor beneficiario, que permite generar condiciones de vida favorables mediante el concepto de brindar un buen servicio con calidad y calidez. Hoy en día la política pública garantiza este derecho y es por esta razón que en el centro de atención se ha visto la necesidad de implementar una serie de procesos que permitan cumplir con las expectativas tanto del personal como de las personas adultas mayores residentes, sus familias y la comunidad en general.

Por lo tanto la implementación de un modelo de gestión nos permite a corto plazo impulsar estrategias para mejorar el servicio de una manera organizada donde se asignen responsabilidades y se establezcan compromisos con el personal y los diferentes agentes internos y externos.

La mejora de los procesos está basada en la aplicabilidad de esta propuesta cada flujograma nos permite identificar las actividades que conllevan al cumplimiento del proceso, la gestión por parte del personal del centro seguirá siendo pieza clave para el cumplimiento de los objetivos, finalmente la mejora de los procesos permitirá corregir errores, mejorar el servicio continuamente y ampliar beneficios a favor de la población atendida.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El envejecimiento es un proceso natural del ser humano, la familia, la sociedad civil y el estado son los principales responsables sociales y ejes fundamentales que permitirán en cualquiera sea el caso mejorar la calidad de vida de la población adulta mayor, mediante la creación de normas y políticas incluyentes que garanticen el cumplimiento de los derechos constitucionales.

El Estado tiene la obligación de dotar de centros de atención para personas adultas mayores que brinden todas las facilidades para que gocen de una vejez digna esto en referencia a las personas adultas mayores en situación de riesgo, abandono o pobreza extrema que les impidan llevar una vida normal y gozar de la protección del núcleo familiar.

En base al diagnóstico realizado en la ciudad de Puyo, se pudo identificar que existe una institución que presta servicio residencial permanente al adulto mayor en situación de riesgo, los servicios son totalmente gratuitos, existe el aporte significativo de instituciones públicas y privadas, todo esto se ha conseguido gracias a la gestión de la organización.

Luego de un profundo análisis de la situación actual del centro de atención, mediante la aplicación de técnicas de investigación como: observación directa, entrevista y aplicación de encuestas, se establecieron las principales problemáticas que atraviesa el centro, tanto interna como externamente, además con la interpretación de los resultados reveló que es importante diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar el servicio que se brinda a los adultos mayores residentes.

La población adulta mayor demanda servicios de calidad, en centros especializados con profesionales de primera que cumplan eficazmente sus funciones, con calidad humana y responsabilidad social.

En conclusión la implementación de un modelo de gestión, basado en diagramas de flujo de los principales procesos identificados en el centro de atención tales como: gestión de recursos, adquisición de bienes y servicios, capacitación al personal, atención y cuidado diario, firma de convenios, contratación de personal, pasantías, voluntariado, nos asegura una mejora en el servicio de atención, optimización de tiempos y recursos y sobre todo mejora la calidad de vida de la población beneficiaria.

Las áreas de atención y principales actividades se las detalla en fotografías adjuntas como anexos.

5.2 Recomendaciones

La atención especializada a sectores de atención prioritaria como son los adultos mayores, requiere que las instituciones asuman un gran compromiso social sobre cualquier otro tipo de interés sobre las necesidades de atención y cuidado de esta población vulnerable, por ello se sugiere lo siguiente:

La implementación de un modelo de gestión por procesos, ayuda en el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución, en especial si se trata de un centro de atención para personas adultas mayores, donde se debe garantizar la ejecución correcta de cada proceso por el hecho de ser una población vulnerable y de atención prioritaria.

Es fundamental la socialización y capacitación permanente con todo el personal de atención, beneficiarios, visitantes y voluntarios, sobre la importancia del manejo adecuado de cada uno de los procesos de atención, comprometiéndolos siempre a dar su mayor esfuerzo, mediante el trabajo coordinado y en equipo.

Se debe generar espacios de interacción social, con el fin de fomentar la comunicación intergeneracional, esto permite compartir experiencias, saberes y conocimientos para sensibilizar a la comunidad y obtener información de primera mano de las necesidades de las personas adultas mayores.

El Comprometimiento a los representantes de las instituciones públicas y privadas, en la importancia de la aplicabilidad del presente modelo de gestión, como herramienta fundamental para brindar un servicio de calidad a las personas adultas mayores.

El Impulso de futuras investigaciones, en base al punto de vista de los actores internos y externos del centro de atención, que permitan ampliar esta propuesta de acción y ponerla en práctica en centros de atención cercanos.

BIBLIOGRAFÍA

- Ayestarán, S. (1999). *Formación de equipos de trabajo, conductas de manejo de conflicto y cambio cultural en las organizaciones*. Revista de Psicología General y Aplicada, vol. 52, nº 2-3, p. 203-217
- Gonzalez, F. J. (2006). *Auditoría del Mantenimiento e Indicadores de Gestión*. Madrid: Editorial Fundación Confemetal, p.38-40
- Giddens, A. (2006). *Sociología*. Madrid: Ed. Alianza Editorial.
- Lorino, P. (1994). *El Control de Gestión Estratégico*, 1era. Edición. México: Ediciones Alfaomega Óp. Cit, p. 194 - 196
- Moreno, M. (2009). *Necesidad, Expectativas y Respuestas Sociales*, Texto Guía, UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
- Arato, A., y Cohen, J. (2002). *Sociedad Civil y Teoría Política*. México, FCE,1992.
- Paredes, A. (2009). *Certificación Internacional de Especialistas en Gestión por Procesos*, Ponencia 71 presentada en el Seminario de Consultores de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos. Quito
- Agenda de igualdad para Adultos Mayores 2012-2013, (2012). Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES. Quito
- Freire W. Et al. (2011). Encuesta Nacional de Salud, Bienestar y Envejecimiento 2010-2011 “SABE II”. Quito, Ecuador: Ministerio de Inclusión Económica y Social – Programa Aliméntate Ecuador.
- Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 – 2017. (2013). Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo-SENPLADES. Quito.

Webgrafía

- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento Continuo*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/mejoramiento.html>

Fernandez, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado de <http://www.editorial-club-universitario.es/pdf/3247.pdf> (Pág. 19)

Gestión – Calidad.com (2009). *Gestión de procesos*. Recuperado de <http://www.gestion-calidad.com/gestion-procesos.html>

Ferrer, J. (2010). *Técnicas de la investigación*. Recuperado de <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

Características del adulto mayor. Recuperado de <http://horabuena.blogspot.com/2011/08/la-tercera-edad-caracteristicas-del.html>

Universidad de las Américas Puebla. Sta. Catarina Mártir. Cholula, Puebla. C.P. 72810. México, 2015. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lar/dionne_e_mf/capitulo1.pdf

Definición de proceso. Recuperado de <http://definicion.mx/proceso/>

Constitución de la República del Ecuador, (2008). Recuperado de http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf

ANEXOS

Anexo N. 1 Modelo de encuesta aplicada

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA MAESTRÍA EN GESTIÓN Y DESARROLLO SOCIAL



Objetivo: Conocer la situación actual de la Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross de la ciudad de Puyo.

Instrucciones: No es necesario que se identifique, elegir con X una opción de respuesta, responda con sinceridad.

Excelente	E
Muy Bueno	MB
Bueno	B
Regular	R
Malo	M

BENEFICIARIO () PERSONAL DE ATENCION () VISITANTE ()

Pregunta 1.	E	MB	B	R	M
¿Cree Ud. que las diferentes áreas de atención satisfacen las necesidades de los adultos mayores?					

Pregunta 2.	E	MB	B	R	M
¿Cómo considera que es la accesibilidad en el centro para adultos mayores discapacitados?					

Pregunta 3.	SI	NO
¿Considera Ud. que existe un nivel de organización en los procesos de atención al adulto mayor?		

Pregunta 4.	E	MB	B	R	M
¿Cómo calificaría la agilidad en los procesos de atención para las personas adultas mayores?					

Pregunta 5.	SI	NO
¿Cree Ud. que existe suficiente personal a cargo del servicio y atención a los adultos mayores?		

Pregunta 6.	E	MB	B	R	M

¿Cómo calificaría la infraestructura e instalaciones del centro de atención?					
------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Pregunta 7.	E	MB	B	R	M
¿Cómo calificaría Ud. el apoyo que recibe el centro por parte de Instituciones públicas y GADS del cantón y provincia?					

Pregunta 8.	E	MB	B	R	M
¿Cómo cree Ud. que es la información que maneja el centro correspondiente a cada caso de adulto mayor residente?					

Pregunta 9.	SI	NO
¿Considera Ud. que la planificación de actividades a favor de los adultos mayores está acorde a su edad y necesidades?		

Pregunta 10.	E	MB	B	R	M
¿De qué manera considera Ud. que la implementación de un modelo de gestión ayude a mejorar la calidad en el servicio?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

Anexo N. 2 Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross



Área de descanso



Área de Terapia ocupacional

Anexo N. 3 Actividades Recreacionales



Música y baile



Grupo invitado de Teatro

Anexo N. 4 Actividades de Inclusión social



Aplicación de encuestas

Anexo N. 5 Actividades de la vida diaria



Comedor

Anexo N. 6 Atención médica y terapias físicas



Fisioterapias



Atención medica

Anexo N. 7 Solicitud de autorización de investigación

Puyo, 03 de febrero del 2015

Hermana

María Ramírez

DIRECTORA DE LA CASA HOGAR PARA ADULTOS MAYORES MONS. TOMAS ROMERO GROSS.

Presente.-

De mi consideración:

El motivo del presente es con el fin de solicitarle de la manera más comedida lo siguiente: Yo José Luis Orbe Jaramillo con Ci. 1803623998, estudiante de la Maestría en Gestión y Desarrollo Social en la Universidad Técnica Particular de Loja, me encuentro en la etapa de elaboración de la Tesis, para lo cual solicito se me autorice realizar una investigación como tema: Diseño de un Modelo de Gestión para mejorar el servicio que brinda la Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomas Romero Gross de la ciudad de Puyo, perteneciente al Vicariato Apostólico de Puyo.

De antemano agradezco su comprensión y gentileza

Atentamente,




Ing. José Luis Orbe Jaramillo

Estudiante de Postgrado de la UTPL


03/02/2015
11:00

Anexo N. 8 Autorización de investigación

j



Vicariato Apostólico de Puyo

Calle 10 de Agosto y Bolívar, Apartado 749

Tel. (03) 2885-166 y 167 Fax (03) 2885-168

PUYO – PASTAZA – ECUADOR

Puyo, 03 de febrero de 2015.

Sr. Ing. José Luis Orbe
ESTUDIANTE DE POSTGRADO DE LA UTPL
Presente.

De mi consideración:

En atención a su solicitud para que se le autorice realizar una investigación como tema: Diseño de un Modelo de Gestión para mejorar el servicio que brinda la Casa Hogar para adultos mayores Mons. Tomás Romero Gross de la ciudad de Puyo, perteneciente al Vicariato Apostólico de Puyo, me permito indicarle que se le autoriza realizar la investigación indicada en el este Centro, debiendo coordinar con la Hna. Directora del mismo.

Sin otro particular por el momento, me suscribo de Usted,

Atentamente,

Una firma manuscrita en tinta azul que parece leer "Rafael Cob García".

Mons. Rafael Cob García

OBISPO VICARIO APOSTOLICO DE PUYO

