



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la Obtención del Título de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

TEMA:

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CASA HOGAR DE ADULTOS MAYORES EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL COMUNITARIO EL TAMBO, PROVINCIA DEL CAÑAR”

AUTORA:

ROSA AURORA DUCHI PATIÑO

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. ROSA AURORA DUCHI PATIÑO, quién ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Norberto Morales Merchán
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Juan Carlos Vinuesa Calderón
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosa Aurora Duchi Patiño, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 19 de Agosto del 2016.

Rosa Aurora Duchi Patiño

C.C. 0301916516

DEDICATORIA

Al culminar esta meta muy significativa en mi vida y mi más grande anhelo profesional, el desarrollo del presente trabajo investigativo, que es el fruto de mi esfuerzo y constancia, quiero dedicarlo a mi Dios por guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaron, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A mis padres y a todas aquellas personas que confiaron en mí, de manera incondicional y me apoyaron día tras día en la consecución de mi objetivo.

Rosa Duchi Patiño

AGRADECIMIENTO

Si en cualquier escenario tenemos la oportunidad de mejorar y aprender, debe aflorar en todos los seres humanos el sentimiento más noble que existe, la gratitud. En primer lugar, mi agradecimiento a papito DIOS, por concederme el milagro de la vida, también por dotarme con la capacidad de pensar, discernir, aprender, comprender y sentir. A mis amados padres y hermanos por su apoyo incondicional.

Mi reconocimiento cariñoso a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas y a los Programas Carrera en Ingeniería en Gestión de Gobiernos Seccionales, que a través de sus conocimientos me brindaron la oportunidad de proyectarme a la sociedad como profesional en esta área.

A mi Director y Miembros de Tesis, quienes con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación han contribuido a que termine mis estudios con éxito. Mil gracias.

Rosa Duchi Patiño

INDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Certificación del Tribunal	ii
Declaración de Autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de Contenidos	v
Índice de Tablas	x
Índice de Gráficos	xii
Índice de Anexos	xiii
Resumen Ejecutivo.....	xiv
Summary	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del Problema	2
1.1.1. Formulación del Problema	2
1.1.2. Delimitación del Problema.....	3
1.2. Justificación	3
1.3. OBJETIVOS	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. Hipótesis	4
1.4.1. General	4
1.4.2. Específicas	4
1.5. Variables	5
1.5.1. Variable Independiente	5
1.5.2. Variable Dependiente.....	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Antecedentes Sociales	6
2.1.2. Antecedentes Investigativos.....	7

2.2.	Fundamentación Teórica	8
2.2.1.	Los procesos	8
2.2.1.1.	Clasificación de los Procesos	8
2.2.2.	La Gestión.....	9
2.2.3.	La Gestión por Procesos	9
2.2.3.1.	Etapas de la Gestión basada en Procesos.....	11
2.2.3.2.	Indicadores de Gestión	13
2.2.4.	Direccionamiento Estratégico.....	14
2.2.4.1.	Filosofía Organizacional.....	16
2.2.5.	El envejecimiento y la Casa Hogar para Adultos Mayores	18
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		20
3.1.	Modalidad de la Investigación	20
3.2.	Tipos de Investigación	20
3.3.	Población y Muestra.....	20
3.4.	Métodos, Técnicas e Instrumentos.....	21
3.5.	Resultados de la Encuesta	22
3.6.	Diagnóstico Foda	40
3.6.1.	Diagnóstico de la Gestión Interna	41
3.7.	Medición de la Calidad del Servicio	42
3.7.1.	Problemas y Soluciones detectados	43
3.8.	Comprobación de Hipótesis	43
3.8.1.	Comprobación de la Hipótesis General	43
3.8.2.	Específicas	43
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		45
4.	Antecedentes	45
4.1.	Tema.....	45
4.2.	Objetivos	45
4.3.	Importancia	46
4.4.	Beneficiarios	46
4.4.1.	Directos.....	46
4.4.2.	Indirectos	47
4.5.	Direccionamiento Estratégico de la Casa hogar.....	47

4.5.1.	Propuesta de Misión	47
4.5.2.	Propuesta de Visión	47
4.5.3.	Propuesta de Valores Organizacionales	47
4.5.4.	Metas Organizacionales Propuestas	47
4.5.5.	Propuesta de Estructura Organizacional	48
4.5.6.	Definición de Funciones por Área	49
4.5.6.1.	Funciones de la Dirección.....	49
4.5.6.2.	Funciones del Departamento Médico	51
4.5.6.3.	Funciones del Departamento de Psicología	53
4.5.6.4.	Funciones del Departamento de Trabajo Social	53
4.5.6.5.	Funciones del Área de Alimentos	54
4.5.6.6.	Funciones del Área Habitacional	55
4.5.6.7.	Funciones del Departamento de Talento Humano	56
4.5.6.8.	Funciones del Departamento de Servicios Generales	56
4.5.6.9.	Evaluación de la Gestión.....	57
4.6.	Modelo de Gestión por Procesos	58
4.6.1.	Mapa de Procesos Genérico	59
4.6.2.	Mapeo de procesos.....	59
4.6.3.	Proceso de Planificación Estratégica	60
4.6.3.1.	Proceso de Gestión Financiera	60
4.6.3.2.	Proceso de Gestión del Talento Humano	61
4.6.3.3.	Proceso de Gestión de Atención al Cliente	62
4.6.3.4.	Proceso de Gestión de la Información	62
4.6.3.5.	Proceso de Preparación de alimentos	63
4.6.3.6.	Proceso de Gestión del Servicio de Alojamiento.....	64
4.6.3.7.	Proceso de Gestión de Compras.....	64
4.6.3.8.	Proceso de Gestión de los Servicios Complementarios	65
4.6.3.9.	Proceso de Gestión de Servicios General (Limpieza y mantenimiento).....	65
4.6.4.	Descripción y Diagramación de Procesos.....	66
4.6.4.1.	Descripción del Proceso: Ingreso del Adulto Mayor con valoración médica...67	
4.6.4.2.	Descripción del Proceso: Evaluación Psicológica	69
4.6.4.3.	Descripción del Proceso: Compra de Bienes y Servicios	71
4.6.4.4.	Descripción del Proceso: Preparación de Alimentos	73

4.6.4.5. Descripción del Proceso: Limpieza e higienización.....	75
4.6.4.6. Descripción del Proceso: Manejo de Lencería y Lavandería	77
4.6.4.7. Descripción del Proceso: Recepción de Productos.....	79
4.6.4.8. Descripción del Proceso: Almacenamiento de productos	81
4.6.5. Fases para la Implementación de Procesos.....	82
4.6.6. Sistema de Mejoramiento Continuo	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
Conclusiones.....	86
Recomendaciones	88
BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	90
ANEXO 1: Encuesta aplicada a los Adultos Mayores de la Casa Hogar del cantón El Tambo	91
ANEXO 2: Fotografías	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población objeto de estudio	21
Tabla 2. Género	22
Tabla 3. Presencia de Enfermedades	23
Tabla 4. Motivo del ingreso a la Casa hogar	24
Tabla 5. Sentimientos al estar asilado	25
Tabla 6. Calidad en la Atención Médica	26
Tabla 7. Calidad de la Atención Psicológica.....	27
Tabla 8. Calidad de la Atención del Personal	28
Tabla 9. Calidad del Servicio de Alimentación.....	29
Tabla 10. Condición del mobiliario.....	30
Tabla 11. Condición de la infraestructura física	31
Tabla 12. Condición de los espacios al aire libre	32
Tabla 13. Condición del Equipamiento.....	33
Tabla 14. Conformidad con las actividades de recreación	34
Tabla 15. Conformidad con las actividades deportivas.....	35
Tabla 16. Relación con los demás adultos mayores	36
Tabla 17. Relación con el personal de la institución.....	37
Tabla 18. Inclusión en actividades familiares	38
Tabla 19. Inclusión en actividades comunitarias	39
Tabla 20. Análisis FODA.....	40
Tabla 21. Diagnóstico de la Gestión Interna	41
Tabla 22. Medición de la calidad del servicio.....	42
Tabla 23. Matriz de Problemas y Soluciones	43
Tabla 24. Funciones de la Dirección	50
Tabla 25. Funciones del Área de Medicina General	51
Tabla 26. Funciones del Área de Enfermería	52
Tabla 27. Funciones del Área de Nutrición y Dietética	52
Tabla 28. Funciones del Departamento de Psicología	53
Tabla 29. Funciones del Departamento de Trabajo Social.....	54
Tabla 30. Funciones del Área de Alimentos	55

Tabla 31. Funciones del Área de Habitacional	55
Tabla 32. Funciones del Departamento de Talento Humano.....	56
Tabla 33. Funciones del Área de Lencería	56
Tabla 34. Funciones del Área de Limpieza y Mantenimiento	57
Tabla 35. Propuesta de Indicadores para el Control de Gestión.....	58
Tabla 36. Proceso de ingreso y valoración médica del Adulto Mayor	67
Tabla 43. Proceso de Evaluación Psicológica	69
Tabla 37. Proceso Compra de Bienes y Servicios	71
Tabla 38. Proceso Preparación de Alimentos	73
Tabla 39. Proceso Limpieza e higienización	75
Tabla 40. Proceso Manejo de Lencería y Lavandería.....	77
Tabla 41. Proceso de Recepción de Productos	79
Tabla 42. Proceso de Almacenamiento de Productos.....	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Implantación Estratégica.....	16
Figura 2. Género.....	22
Figura 3. Presencia de Enfermedades	23
Figura 4. Motivo del ingreso a la Casa Hogar.....	24
Figura 5. Sentimientos al estar asilado	25
Figura 6. Calidad en la Atención Médica.....	26
Figura 7. Calidad de la Atención Psicológica	27
Figura 8. Calidad de la Atención del Personal	28
Figura 9. Calidad del Servicio de Alimentación	29
Figura 10. Condición del mobiliario	30
Figura 11. Condición de la infraestructura física	31
Figura 12. Condición de los espacios al aire libre.....	32
Figura 13. Condición del Equipamiento	33
Figura 14. Conformidad con las actividades de recreación	34
Figura 15. Conformidad con las actividades deportivas	35
Figura 16. Relación con los demás adultos mayores	36
Figura 17. Relación con el personal de la institución	37
Figura 18. Inclusión en actividades familiares	38
Figura 19. Inclusión en actividades comunitarias	39
Figura 20. Propuesta de Organigrama Estructural	48
Figura 21. Mapa de Procesos Genérico.....	59
Figura 22. Mapeo del Proceso de Planificación	60
Figura 23. Mapeo del Proceso de Gestión Financiera.....	61
Figura 24. Mapeo del Proceso de Gestión del Talento Humano.....	61
Figura 25. Mapeo del Proceso de Atención al Cliente	62
Figura 26. Mapeo del Proceso de Preparación de Alimentos	63
Figura 27. Mapeo del Proceso de Alojamiento	64
Figura 28. Mapeo del Proceso de Gestión de Compras	64
Figura 29. Mapeo del Proceso de Servicios Complementarios.....	65
Figura 30. Mapeo del Proceso de Servicios Generales	65

Figura 31. Flujograma del Proceso de Ingreso del Adulto Mayor.....	68
Figura 32. Flujograma del Proceso de Atención Psicológica	70
Figura 33. Flujograma del Proceso de Compra de Bienes y Servicios.....	72
Figura 34. Flujograma del Proceso de Preparación de alimentos.....	74
Figura 35. Flujograma del Proceso de Limpieza e higienización.....	76
Figura 36. Flujograma del Proceso de Lencería y Lavandería	78
Figura 37. Flujograma del Proceso de Recepción de productos.....	80
Figura 38. Flujograma del Proceso de Almacenamiento de Productos	82

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta aplicada a los Adultos Mayores de la Casa Hogar	86
ANEXO 2: Fotografías	89

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de la presente investigación es el “Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo, provincia de Cañar”, con el cual se busca promover la eficiencia en la ejecución de procesos estratégicos, clave y de soporte de la institución, cuya eficiencia contribuirá a mejorar las actuales condiciones de los usuarios internos y externos de la Casa Hogar. La investigación consideró un diseño documental y de campo, definió como población objeto de estudio a la población adulta mayor albergada, al personal administrativo, operativo y de servicios de la casa asistencial. Se aplicó una encuesta de la cual se estableció que la mayoría de los Adultos Mayores albergados en la Casa Hogar padecen algún tipo de enfermedad, la atención recibida en de la Casa Hogar en general es buena, sin embargo se requiere que se realicen varias mejoras, especialmente en las áreas habitacional y servicios generales. Actualmente la casa hogar no cuenta con un direccionamiento estratégico adecuado, ni con procesos claramente establecidos para la atención al Adulto Mayor, razón por la cual, se ha definido la propuesta adherida al Plan Nacional del Buen Vivir y a los Objetivos del Milenio, misma que integra el redireccionamiento estratégico (redefinición de misión, visión, objetivos, valores, estructura organizacional, etc.) y establecimiento de procesos estratégicos, clave y de soporte, cuya aplicación contribuirá a mejorar los servicios que actualmente presta esta casa asistencial. Cabe recalcar que la propuesta cuenta con el apoyo de las autoridades institucionales. Se recomienda entonces la implementación del Modelo de Gestión por Procesos en la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo y la réplica correspondiente en instituciones similares de la provincia de Cañar.

Palabras Clave: GESTIÓN POR PROCESOS, MEJORA CONTINUA, CASA HOGAR, ADULTO MAYOR, SUMAK KAWSAY.

Ing. Norberto Morales Merchán.

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

SUMMARY

The objective of this research is to “Design a Management Model by processes for the Nursing Home of Seniors in El Tambo village, Cañar Province”, to promote efficiency in the implementation of strategic, key and support processes of the institution, which help improve the current conditions of internal and external beneficiaries of the Nursing Home. The research considered a documentary and field design, the population are the elderly, administrative, operational and service staff of the Nursing Home. A survey which showed that the majority of elders in the Nursing Home present some kind of illness was applied, the service in the Nursing Home is good; however, some improvements need to be done, especially in the residential areas and general services. Currently, the nursing home does not have an adequate strategic direction, or processes clearly established for elderly people attention; for this reason, the proposal has been planned according to the National Plan for Good Living and the Millennium Development Goals which integrate the strategic redirection (redefinition of mission, vision, goals, values, organizational structure, etc.) and establishment of strategic, key and support processes, whose implementation will contribute to improve services currently provided in this care home. The implementation of the Management Model in the Nursing Home in El Tambo village and similar institutions in the province of Cañar is then recommended.

Keywords: PROCESS MANAGEMENT, CONTINUOUS IMPROVEMENT, NURSING HOME, ELDERLY, SUMAK KAWSAY.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación promueve el Sumak Kawsay, basado en el mejoramiento continuo de los procesos estratégicos, clave y de soporte de las Casas Hogares de Adultos Mayores, que contribuyan a este tipo de instituciones a brindar una atención digna y amorosa a los usuarios.

Por tal razón se pretende el Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo, provincia de Cañar, que integre un conjunto de procedimientos eficientes que puedan ser comprendidos y aplicados por el personal administrativo y operativo de la Casa Hogar en afán de brindar un servicio de calidad con calidez a los Adultos Mayores albergados.

La investigación se justifica dentro del marco legal pues se apoya en la Constitución del Ecuador, y dentro del marco social, pues se adhiere al Plan Nacional del Buen Vivir y a los Objetivos del Milenio adherida al Plan Nacional del Buen Vivir y a los objetivos del Milenio.

El Capítulo I integra aspectos generales relacionados con el problema de investigación. El Capítulo II contiene antecedentes y aspectos teóricos relacionados con el tema objeto de estudio, aquí se ha conceptualizado la Gestión, los Procesos, la Casa Hogar, el Mejoramiento Contínuo, etc.

El Capítulo III integra las metodologías aplicadas durante el proceso de investigación, también define población, muestra y técnicas de recolección de datos utilizadas, posteriormente revela los resultados de investigación y la verificación de hipótesis.

El Capítulo IV describe la propuesta, partiendo de los objetivos, importancia, beneficiarios, etc., y, muestra el detalle explícito de los procesos estratégicos, clave y de soporte desarrollados para la Casa Hogar de Adultos Mayores del Cantón el Tambo. En el Capítulo V se exponen las conclusiones y recomendaciones que se derivan de la investigación realizada.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El crecimiento de la expectativa de vida de la población ecuatoriana y mundial obliga a la sociedad en general, a que tome alternativas y ejecute acciones que preparen a la humanidad para que asuma una posición transformadora, participativa y responsable con las personas de la tercera edad.

De acuerdo con la OMS, un Adulto Mayor, es aquella persona que tiene una edad superior a los 65 años, la misma que requiere de atención especial, ya que se vuelve muy sensible y necesita del apoyo de sus familiares, amigos y de la sociedad en general.

El GAD Municipal del cantón El Tambo, alineado a los Objetivos del Milenio y al Plan Nacional del Buen Vivir, pretende mejorar las condiciones de vida de todos los habitantes del cantón, especialmente de aquellas personas que requieren atención prioritaria como lo son los Adultos Mayores.

Desde esta perspectiva, cuenta con infraestructura física y el equipamiento necesario para albergar a los Adultos Mayores de la localidad. Sin embargo no se cuenta con un Modelo de Gestión por Procesos, mismo que permita gestionar de manera adecuada la Casa Hogar de Adultos Mayores y, que dirija el accionar del personal que allí colabora.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo el Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos, permitirá mejorar los procesos administrativos y operativos de la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo, provincia de Cañar?

1.1.2. Delimitación del Problema

La presente investigación tiene relación con el ámbito social, que pretende el Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos, cuyo estudio particular se llevará a cabo en el cantón El Tambo, provincia de Cañar, con el propósito de mejorar los procesos administrativos y operativos de la Casa Hogar de Adultos Mayores, y de esta manera contribuir a mejorar la calidad de vida de este grupo de personas que de acuerdo a nuestra Constitución requieren de atención prioritaria.

Desde esta perspectiva, la Casa Hogar cuenta con infraestructura física y el equipamiento necesario para albergar a los Adultos Mayores de la localidad. Sin embargo no se cuenta con un Modelo de Gestión por Procesos, mismo que permita gestionar de manera adecuada la Casa Hogar de Adultos Mayores y, que dirija el accionar del personal que allí colabora.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se justifica dentro del marco legal, pues dentro de la planificación del GAD Municipal del cantón El Tambo, se establece la necesidad de diseñar el Modelo de Gestión por Procesos, para la Casa Hogar de Adultos Mayores.

Por otro lado, la investigación se justifica socialmente porque permitirá mejorar los procesos administrativos y operativos de la Casa Hogar de Adultos Mayores, lo cual contribuirá a mejorar las condiciones de vida, de los beneficiarios de la Casa Hogar. Y, además le permitirá a la investigadora poner en práctica los conocimientos adquiridos durante sus años de estudio con la finalidad de solucionar este problema social.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar Modelo de Gestión por Procesos, para la Casa Hogar de Adultos Mayores, del cantón El Tambo, provincia de Cañar.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ❖ Realizar una Fundamentación Teórica que sustente el proceso de investigación.
- ❖ Establecer un Marco Metodológico, donde se definan métodos y técnicas de investigación.
- ❖ Definir los procesos estratégicos, clave y de soporte, orientados a mejorar la Gestión de la Casa Hogar de Adultos Mayores, del cantón El Tambo, provincia de Cañar.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. General

El presente trabajo de investigación permitirá diseñar un Modelo de Gestión por Procesos para la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo, provincia de Cañar.

1.4.2. Específicas

- a. El levantamiento de la Fundamentación Teórica dará soporte a todo el proceso de investigación.
- b. El establecimiento de un Marco Metodológico, permitirá definir los métodos y técnicas que se aplicarán en la investigación.
- c. Los procesos estratégicos, clave y de apoyo que se plantearán para la Gestión de la Casa Hogar de Adultos Mayores contribuirán a la adecuada Gestión institucional y por ende consentirán mejorar las condiciones actuales de los clientes internos y externos de la organización.

1.5. Variables

1.5.1. Variable Independiente

La Gestión por Procesos

1.5.2. Variable Dependiente

La Casa Hogar de Adultos Mayores

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Sociales

Uno de los Objetivos del Milenio es el de “Erradicar la pobreza extrema y el hambre” y “Mejorar la salud”, factores que interesan en gran medida al Adulto Mayor, ya que la mayoría de Adultos Mayores al no ser generadores de recursos económicos y estar abandonados por sus familiares viven en la pobreza y sufren desmejoras en su salud.

Por ello, al constituir la población adulta mayor un porcentaje considerable, es conveniente impulsar su desarrollo intelectual, social y psicológico, por ello es necesario utilizar herramientas de gestión que permitan gestionar adecuadamente las Casas Hogares para Adultos Mayores, con este fin se levantarán documentos de investigación en el cantón El Tambo, provincia de Cañar, que contribuyan a dar solución al problema identificado.

El Buen Vivir, es una forma de vida, que permite garantizar la disponibilidad de contar con todos los recursos para satisfacer las necesidades elementales de todas y todos los ecuatorianos, sin distinción de clase social y/o género, y, especialmente de la población que requiere de atención prioritaria como lo es la Población Adulta Mayor.

Con la presente investigación se pretende contribuir al cumplimiento del segundo Objetivo del Plan del Buen Vivir “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad”, entre las Políticas de este Objetivo está la de “Garantizar la atención especializada durante el ciclo de vida a personas y grupos de atención prioritaria, en todo el territorio nacional, con responsabilidad entre el Estado, la sociedad y la familia”.

El Tercer Objetivo es “Mejorar la calidad de vida de la población”, dotándola del derecho al agua, alimentación, salud, educación y vivienda, como prerrequisito para

lograr las condiciones y el fortalecimiento de capacidades y potencialidades individuales y sociales”. No obstante, específicamente para el caso de los Adultos Mayores, lo que se pretende con el presente estudio, es contribuir con el Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para la Casa Hogar de Adultos Mayores del Cantón El Tambo, a fin de que esta institución, brinde atención eficiente y eficaz en cuanto al cuidado, alimentación y dotación de vivienda a los Adultos Mayores de la localidad y, con ello, “mejorar su calidad de vida”.

Actualmente, el gobierno nacional promueve el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de atención que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, con la misión de fomentar la ciudadanía activa de la población adulta mayor y su envejecimiento positivo, así como la promoción de los derechos del Adulto Mayor y la prevención de la violación de los mismos. Así mismo el GAD Municipal del cantón El Tambo requiere contar con un Modelo de Gestión por Procesos, para la Casa Hogar de Adultos Mayores, que contribuya a mejorar la gestión de este centro y calidad de vida de los beneficiarios.

2.1.2. Antecedentes Investigativos

La Tesis titulada: DISEÑO Y PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA LOVISONNE, realizada por Gabriela Carolina Yépez Moreira, establece que mantener un cuadro de control de los procesos que lleva a cabo una organización, permite que estos puedan ser medidos y mejorados permanentemente, con lo cual se mejoran también las relaciones de los clientes internos y externos, ya que se busca constantemente satisfacer sus necesidades.

La Tesis titulada: “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA EQUINORTE S.A., ORIENTADO AL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA COMERCIAL”, desarrollada por Ana Margoth Aguirre Carrasco, determina que la identificación de los procesos y el uso de metodologías estandarizadas, permiten conseguir un control eficaz y eficiente de los procesos, por otra parte las interrelaciones de los macro procesos, sus clientes, proveedores, recursos, ayuda a los miembros de la entidad a trabajar con miras en los requerimientos del

cliente tanto interno como externo. Finalmente sostiene que los indicadores que se establecen bajo el sistema de gestión por procesos constituyen herramientas eficaces de control que ayudan al mejoramiento continuo de los procesos y por tanto logran el desarrollo de la empresa.

Al igual que los mencionados, varios de los trabajos de investigación revisados, determinan que la Gestión por Procesos permite a toda organización alcanzar eficiencia, eficacia y efectividad en el desarrollo de actividades y por lo tanto lograr los objetivos y metas organizacionales planteadas. Desde esta perspectiva se prevé que el presente trabajo investigativo contribuirá a mejorar sustancialmente la Gestión que se desarrolla en la Casa Hogar de Adultos Mayores del Cantón el Tambo, a fin de satisfacer eficientemente las necesidades de los clientes internos y externos de la organización.

2.2.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Los procesos

Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs). Según (Carrasco, 2001) un proceso es una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno.

2.2.1.1. Clasificación de los Procesos

a. Procesos Estratégicos

Son procesos cuya finalidad es determinar directrices (planes) para el funcionamiento de otros procesos de la Casa Hogar de Adultos Mayores. Generalmente sus elementos de entrada son información sobre el entorno, disponibilidad de recursos, etc. y sus salidas son los propios planes operativos o de gestión.

b. Procesos Clave

Son procesos cuya finalidad es proporcionar servicios a los clientes externos del centro educativo. Son aquellos procesos mediante los cuales, los Adultos Mayores, familiares y la sociedad en general, configuran su percepción sobre la Casa Hogar.

c. Procesos de Soporte

Son los procesos responsables de organizar, proveer y coordinar los recursos que la Casa Hogar necesita para desarrollar su actividad normal. Básicamente, se identifican cuatro grandes grupos de recursos: personas, instalaciones, financiación y documentación.

2.2.2. La Gestión

De acuerdo con (Rementeria, 2008), la Gestión es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y ejecución. Según la enciclopedia (Espasa, 2008), se trata de un conjunto de reglas y métodos para llevar a cabo con la mayor eficacia un negocio o actividad empresarial.

Desde esta perspectiva se puede definir a la Gestión como un conjunto de procesos y acciones que se ejecutan sobre uno o más recursos para el cumplimiento de las metas y objetivos de una organización, considerando las funciones básicas de planificación, organización, dirección o mando y control.

2.2.3. La Gestión por Procesos

Según (Bravo, 2011), la Gestión por procesos es una disciplina de la gestión que ayuda a la Dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las

definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes.

Es decir, la Gestión por Procesos es una forma de organización en donde se concentra la atención en cada una de operaciones que realiza esta institución, en lugar de sólo concentrarse en el resultado final. Por ello la gestión por procesos proporciona una herramienta para administrar y rediseñar el flujo de trabajo haciéndolo más eficiente y adaptándolo a las necesidades de los clientes.

Una Gestión de Calidad de la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo estará caracterizada por:

- Orientación de las actividades realizadas por la Casa Hogar de Adultos Mayores a la satisfacción de los implicados en su gestión: Adultos Mayores, familiares, personal administrativo y de servicios, directivos del centro; comunidad y entorno social donde el centro presta sus servicios; etc.
- Organización y asignación de responsabilidades entre las personas de forma transversal. La asignación de tareas departamentales pasa a subordinarse a la designación de responsabilidades en función de la intervención en los procesos.
- Evaluación de la gestión en base a los indicadores de rendimiento y resultados de los procesos definidos. Es necesario obtener los resultados planificados en función de la finalidad perseguida con cada proceso.

La Gestión de Procesos permitirá realizar un seguimiento y evaluación en los procesos que se deben poner en marcha para el correcto funcionamiento de la Casa Hogar, obteniendo de esta manera eficacia y eficiencia en la implementación y ejecución de tareas y actividades; creando conciencia en el personal que labora en la institución sobre la importancia del involucramiento eficiente para realizar un trabajo eficaz.

Se logrará además que las actividades planificadas en el tiempo previsto, cuenten con los recursos materiales y logísticos necesarios para el cumplimiento idóneo de las mismas, logrando así alcanzar los objetivos organizacionales propuestos. Cabe recalcar que para introducir todos estos cambios, es indispensable el compromiso y participación

de los directivos, sin cuyo liderazgo resulta inadecuada, ineficaz e imposible la implantación de los Sistemas de Gestión por procesos.

2.2.3.1. Etapas de la Gestión basada en Procesos

Se tratará entonces, de definir una metodología para la aplicación de la gestión basada en procesos, la que comprenderá las siguientes fases o etapas:

a. Etapa 1: Información, Formación y Participación

Cuando se trata de adoptar una nueva metodología y cambiar la forma de pensar y de trabajar de las personas. Por ello, la implementación de la gestión en base a los procesos debe realizarse de la forma más participativa posible, con Talleres de Trabajo y aplicando técnicas como la tormenta de ideas, realizadas por cada área funcional.

b. Etapa 2: Identificación de los Procesos

Se llevará a cabo elaborando una lista de todos los procesos y actividades que se desarrollan en la organización, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- El nombre con que se identifique a cada proceso debe representar claramente lo que se hace en él.
- Todas las actividades que se llevan a cabo en la organización, deben estar incluidas en alguno de los procesos listados.
- Aunque el número de procesos depende del tipo de organización, si se identifican pocos procesos o por el contrario demasiados, se aumentan las dificultades de gestión posterior.

Con los procesos identificados, se definirá el mapa de procesos, tratando de identificar cuáles son los procesos importantes que se realizan.

c. Etapa 3: Selección de los Procesos Clave

Una vez establecido el listado de todos los procesos, deben identificarse los procesos relevantes y los procesos clave. Los primeros son una secuencia de actividades orientadas a generar valor agregado sobre una entrada, para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los objetivos, las estrategias de una organización y los requerimientos del cliente. Y, los segundos son aquellos procesos que forman parte de los procesos relevantes y que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos, siendo críticos para el éxito del negocio.

d. Etapa 4: Nombrar al Responsable del proceso

Se debe nombrar un responsable para cada uno de los procesos definidos. El responsable del proceso contará con autonomía de actuación y con la responsabilidad de dar respuesta a los objetivos estratégicos.

La labor de designación del responsable del proceso es una cuestión delicada ya que el éxito del proyecto estará influido por esta decisión.

e. Etapa 5: Revisión y Análisis de los Procesos y Detección de los problemas

Se debe analizar cada proceso, partiendo de los más importantes y verificar de qué manera éste da respuesta a los objetivos estratégicos, caso contrario, habrá que abordar el diseño o rediseño del proceso.

f. Etapa 6: Solución de Problemas

A partir de los resultados de la etapa anterior, donde han quedado definidos los problemas que presenta el proceso y que tienen mayor incidencia sobre los objetivos estratégicos de la organización y sobre los clientes internos y/o externos del mismo, se considerarán las posibilidades reales de dar solución a los problemas de forma viable para la empresa a corto plazo, analizándose las posibles acciones a seguir para solucionar los que mayor efecto tienen sobre el desempeño del proceso, considerando su

factibilidad de aplicación y el impacto integral sobre todo el sistema. Se podrá recurrir a las siguientes herramientas:

- Métodos de resolución de problemas.
- Técnica del valor agregado.

g. Etapa 7: Establecimiento de indicadores

Los procesos deben ser evaluados periódicamente ya que partiendo de las evaluaciones que se realicen, se pueden determinar los puntos débiles, y de esta forma establecer una estrategia completa encaminada a mejorar su funcionamiento.

La evaluación del nivel de funcionamiento de un proceso, se realiza tomando como referencia un patrón de comparación denominado: patrón de excelencia funcional del proceso formado con los estándares de evaluación que se definan y que funcionarán como indicadores.

Servirá también para definir las necesidades de introducir cambios y poder evaluar sus consecuencias, como así también para planificar actividades destinadas a dar respuesta a nuevas necesidades.

2.2.3.2. Indicadores de Gestión

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Empleándolos en forma oportuna y actualizada, los indicadores permiten tener control adecuado sobre una situación dada; la principal razón de su importancia radica en que es posible predecir y actuar con base en las tendencias positivas o negativas observadas en su desempeño global. (Pérez, 2006).

De acuerdo con este autor, los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para apoyar la gestión y conseguir el objetivo. Estas características pueden ser:

- ❖ **Simplicidad.** Puede definirse como la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso.
- ❖ **Adecuación.** Entendida como la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto. Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado.
- ❖ **Validez en el tiempo.** Puede definirse como la propiedad de ser permanente por un periodo deseado.
- ❖ **Participación de los usuarios.** Es la habilidad para estar involucrados desde el diseño, y debe proporcionárseles los recursos y formación necesarios para su ejecución. Este es quizás el ingrediente fundamental para que el personal se motive en torno al cumplimiento de los indicadores.
- ❖ **Utilidad.** Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas.
- ❖ **Oportunidad.** Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo. Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar.

2.2.4. Direccionamiento Estratégico

De acuerdo con (Trujillo, 2006), durante la historia de la humanidad la facultad estratégica se ha distinguido a gobernantes, guerreros, dirigentes, comerciantes y gerentes. La estrategia puede ser planificada o intuitiva, lo que no la hace menos acertada que la primera. Con la llegada de la teoría de los sistemas, se evidenció con claridad la naturaleza sistémica de las organizaciones en general y de las empresas en particular.

Para (Bertalanffy, 2004), el sistema es un todo organizado con lógica, mismo que para su funcionamiento según (Chiavenato, 2001), se requiere de lo siguiente:

- ❖ **Entradas o insumos (inputs):** todo sistema recibe o importa del ambiente externo insumos necesarios para funcionar. Ningún sistema es autosuficiente o autónomo. Los insumos pueden ser recursos, energía o información.
- ❖ **Operación o procesamiento:** todo sistema procesa o convierte sus entradas a través de subsistemas.
- ❖ **Salidas o resultados (outputs):** todo sistema coloca en el ambiente externo las salidas o resultados de sus operaciones o procedimiento. Las salidas, productos o servicios prestados, energía o información, son consecuencia de las operaciones o procesos realizados por diversos subsistemas en conjunto.
- ❖ **Retroacción o retroalimentación (feedback):** retorno o entrada de nuevo al sistema de parte de sus salidas o resultados que influyen en su funcionamiento. La retroalimentación es un mecanismo sensor que le permite al sistema orientarse frente al ambiente externo y detectar los desvíos que deben corregirse para alcanzar los objetivos.

Figura 1. Implantación Estratégica.



Fuente: <https://www.google.com.ec/modelo+de+estrategias+fundamentales>

2.2.4.1. Filosofía Organizacional

Para (Perez, 2008), la filosofía organizacional trata sobre los valores, las convicciones filosóficas de los gerentes encargados de guiar a su empresa en un viaje exitoso; misión, el concepto general de su empresa; visión, cómo debe ser su empresa en el futuro, y estrategia, la dirección en que debe avanzar su empresa. Estos tienden a ser elementos intuitivos (basados en los sentimientos) más que analíticos (basados en la información).

a. Misión:

De acuerdo con (Perez, 2008), se trata de la unión del propósito, el quehacer de la empresa que la hace distinguirse de otras. La formulación de la misión incorpora la filosofía de los estrategas. Revela el concepto de una organización, su principal producto o servicio las necesidades principales del cliente. Por ello una misión clara describe los valores, prioridades y debe comprender:

b. Visión:

(Frances, 2006), considera que las organizaciones necesitan un gran objetivo hacia el cual dirigir sus esfuerzos. Para definirlo deben preguntarse como desean llegar a ser en cinco a diez años. Además, se puede concebir, como el logro más global e importante de la empresa en el mediano a largo plazo, debe servir de norte a las acciones de sus miembros para mantenerlos motivados. Por tal motivo la visión, se puede definir en tres dimensiones: posicionamiento, ámbito geográfico y alcance sectorial.

c. Valores:

Según (Ferrer, 2007), los valores constituyen un conjunto de enunciados que reflejan los principios fundamentales bajo los cuales se debe manejar la empresa. Los valores orientan a las personas, las transforman y cambian de conducta, proporcionan el logro de la misión, visión, facilitan la conducción de los cambios estratégicos, permiten identificar antivalores, aumentan la productividad.

d. Estrategia:

(Frances, 2006), menciona que la estrategia puede ser definida en forma amplia o restringida. La estrategia amplia: se refiere a la definición de los objetivos, acciones y recursos que orientan el desarrollo de una organización.

e. Objetivos Organizacionales

Para (Lopez, 2007), un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta alcanzar, es una imagen que la organización pretende para el futuro. De acuerdo con este autor los objetivos organizacionales presentan ciertas características:

- ❖ Son enunciados en forma escrita sobre resultados a ser alcanzados en un determinado periodo de tiempo.
- ❖ Las actividades desarrolladas por la empresa y los puntos finales de la planificación forman una red de resultados y eventos deseados.

- ❖ Los objetivos deben ser racionalmente alcanzables y deben estar en función de la estrategia que se elija.

Como se evidencia es indispensable que toda empresa implemente estrategias que contribuyan al desarrollo de toda la organización en forma integral. Pues de acuerdo con (Harrington, 2001), actualmente los clientes ven al proveedor potencial como una entidad total y esperan que cada interacción sea un placer. Nada puede dejarse al azar en los millones de momentos de verdad que se presentan cuando los clientes entran en contacto con su organización.

2.2.5. El envejecimiento y la Casa Hogar para Adultos Mayores

El envejecimiento de una persona es el resultado de una compleja interacción de los procesos biológicos, psicológicos, sociales y ambientales. Por lo que se debe tomar en cuenta el cuidado de los Adultos Mayores y no excluirlos en todo los ámbitos mejorando su calidad de vida y su bienestar social. (Lombardo, 2008).

De acuerdo con la OMS, un Adulto Mayor, es aquella persona que tiene una edad superior a los 65 años. Es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona. Porque es precisamente durante esta fase que el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando. En Ecuador, los adultos mayores constituyen un grupo de atención prioritaria que requieren de atención especial, ya que se vuelven muy sensibles y necesitan del apoyo de sus familiares, amigos y de la sociedad en general.

Una Casa Hogar para personas Adultas Mayores es una institución en el que viven temporal o permanentemente personas con una edad igual o superior a 65 años, en la mayoría de los casos con determinado grado de dependencia.

La mayoría de estas Casas Hogares para Adultos Mayores proporcionan la asistencia y cuidados a las personas mayores, a fin de fomentar la calidad de vida y el bienestar del Adulto Mayor, para lo cual ofrecen ambientes saludables, agradables, tranquilos y seguros y adaptados a las necesidades del usuario.

Contribuyen también a crear conciencia en el Adulto Mayor sobre el deseo de vivir en una forma útil, generando un envejecimiento activo y participativo, permitiendo que se mantenga y fomente la relación afectiva y de responsabilidad de la familia y la sociedad con el Adulto Mayor. La mayor ventaja del alojamiento en las casas hogares es el poder compartir con personas de la misma edad.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tendrá relación con elementos de orden teórico-conceptuales y con perspectivas analíticas-interpretativas, a partir de lo cual recopilarán, ordenarán, e interpretaron los datos obtenidos durante el proceso investigativo, para luego convertirlos en información confiable y verificable, a partir de lo cual se propondrán alternativas viables de solución a la problemática existente.

3.2.TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Con relación a los tipos de investigación, el presente estudio se caracteriza por ser de tipo:

- ❖ **Descriptivo**, para lo cual se emplearán guías, formatos, matrices, entre otras que permitan evaluar la gestión y procesos desarrollados en la entidad.
- ❖ **Documental**, ya que se analizaron libros, folletos, revistas, artículos y demás literatura científica relacionada con el tema objeto de estudio, para sustentar teóricamente la investigación.
- ❖ **De Campo**, pues se realizó en la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo.

3.3.POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población objeto de estudio la comprenden los Adultos Mayores, personal directivo, administrativo y de servicios de la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo, provincia de Cañar.

Tabla 1: Población objeto de estudio

Población	Unidades	Porcentajes
Adultos Mayores	112	85%
Personal Directivo	3	2%
Personal Administrativo	5	4%
Personal de Servicios	12	9%
Total	132	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosa Duchi Patiño

3.3.2. Muestra

Por ser una población manejable, en la presente investigación no se considerará muestra estadística, es decir que se trabajará con el total de la población.

3.4.MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos de Investigación

Dentro de la metodología a aplicarse se considerará el método inductivo-deductivo, ya que analizarán los procesos de construcción del Presupuesto Participativo del GAD Municipal de Cañar. En primer lugar se llevará a cabo el procedimiento de inducción, para posteriormente formular conclusiones y recomendaciones de mejora, así como estrategias para la implementación de dichas mejoras.

3.4.2. Técnicas de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizarán como técnicas:

- ❖ **Encuesta**, mediante la utilización de un cuestionario de preguntas claras y precisas, se ha obtenido información que sustenta este trabajo investigativo.
- ❖ **Observación directa y participante**, se la ha puesto en práctica durante todo el proceso de investigación, pues la investigadora se ha constituido en parte activa de la solución de la problemática identificada en la Casa Hogar.

3.5.RESULTADOS DE LA ENCUESTA

A continuación se exponen los resultados de la encuesta aplicada a los Adultos Mayores de la Casa Hogar del cantón El Tambo.

Enunciado 1. Género del Adulto Mayor

Tabla 2. Género

		Valor	Porcentaje
Valores válidos	1.00	Masculino	52.7%
	2.00	Femenino	47.3%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchí Patiño

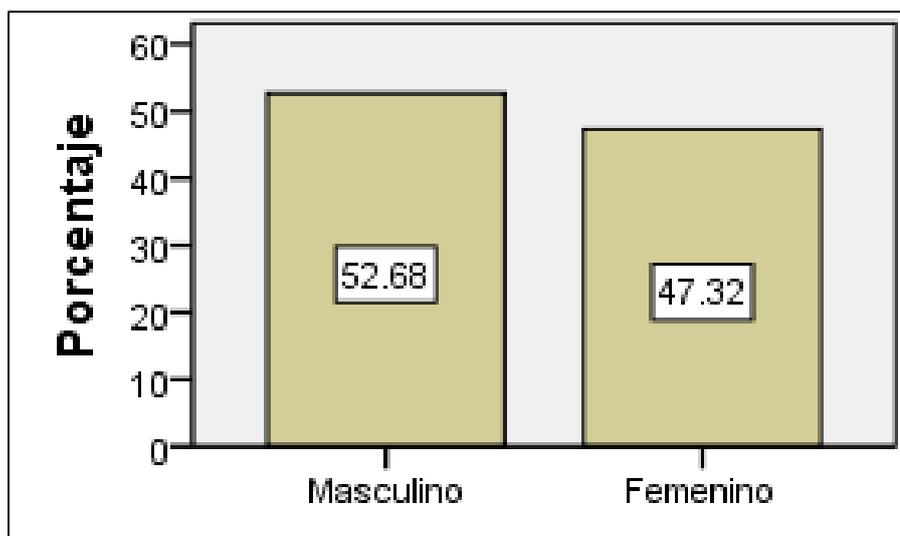


Figura 2. Género

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchí Patiño

Análisis

Los Adultos Mayores que actualmente residen en la Casa Hogar del cantón El Tambo, son un total de 112, de los cuales el 52.7% son varones y el 47.3% son mujeres. La edad media de los hombres es 83 años, mientras que la edad promedio de las mujeres es de 85 años.

Enunciado 2. ¿Padece algún tipo de enfermedad grave?. De haber respondido si al enunciado. ¿Cuál de las siguientes enfermedades es la que usted padece?. Cáncer, SIDA, Hipertensión, Insuficiencia renal, Diabetes, Osteoporosis, Parkinson, Otras.

Tabla 3. Presencia de Enfermedades

	Valor	Porcentaje
Valores válidos 1.00	Si	93.8%
2.00	No	6.3%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

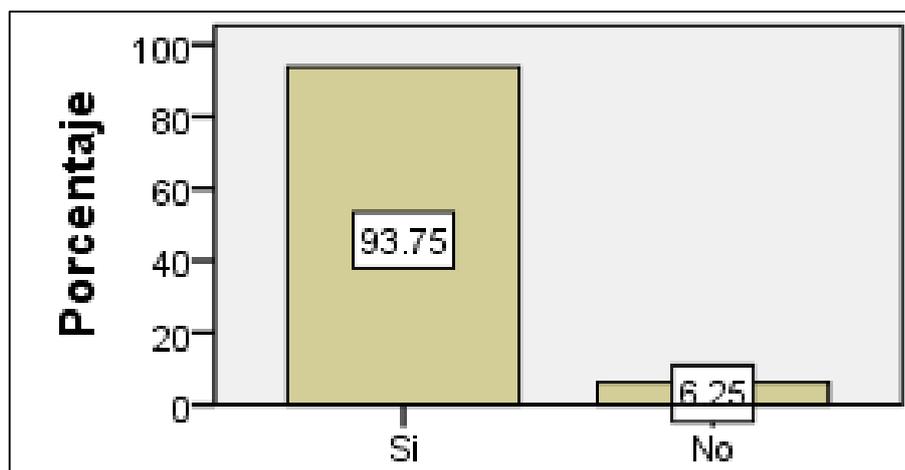


Figura 3. Presencia de Enfermedades

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Análisis

El 93.8% de los Adultos Mayores de la Casa Hogar del cantón El Tambo, padecen algún tipo de enfermedad. Dentro de las enfermedades más comunes se pueden mencionar a la diabetes y la hipertensión.

Enunciado 3. ¿Cuál es el motivo de ingreso a esta Casa Hogar?. Traído por familiares, traído por la institución, por voluntad propia.

Tabla 4. Motivo del ingreso a la Casa hogar

	Valor	Porcentaje
Valores válidos 1.00	Traído por la institución	17.0%
2.00	Voluntad Propia	62.5%
3.00	Traído por familiares	20.5%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

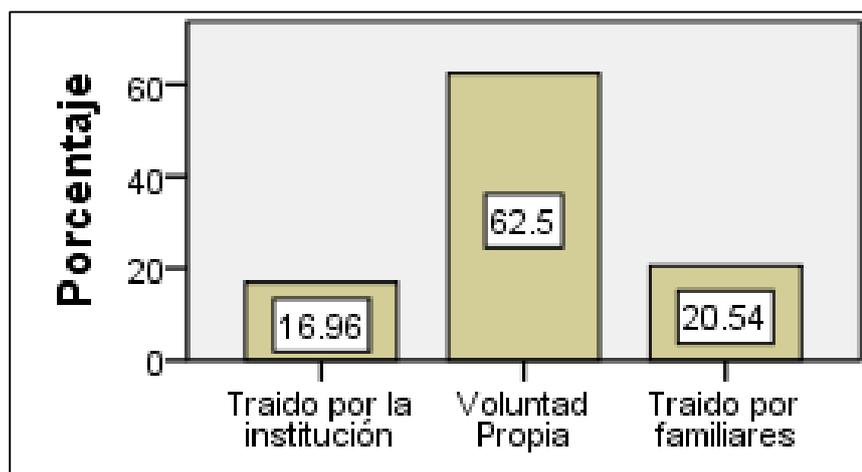


Figura 4. Motivo del ingreso a la Casa Hogar

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Análisis

En cuanto al motivo de ingreso de los Adultos Mayores a la Casa Hogar del cantón El Tambo, el 16.96% han sido traídos por la institución, el 62.5% han ingresado por voluntad propia, el 20.54% han sido traídos por familiares. Las personas que son recogidas por la institución presentan cuadros de abandono por parte de sus familias, en otros casos los Adultos Mayores no tienen familiares cercanos que puedan ocuparse de ellos o no cuentan con los recursos necesarios para valerse por sí mismos.

Enunciado 4. *¿Cómo se siente estando albergado en esta Casa Hogar?. Triste, temeroso, triste y temeroso o alegre.*

Tabla 5. Sentimientos al estar asilado

		Valor	Porcentaje
Valores válidos	1.00	Alegre	12.5%
	2.00	Triste	36.6%
	3.00	Deprimido	0.0%
	4.00	Temeroso	0.0%
	5.00	Triste y deprimido	37.5%
	6.00	Triste y temeroso	13.4%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

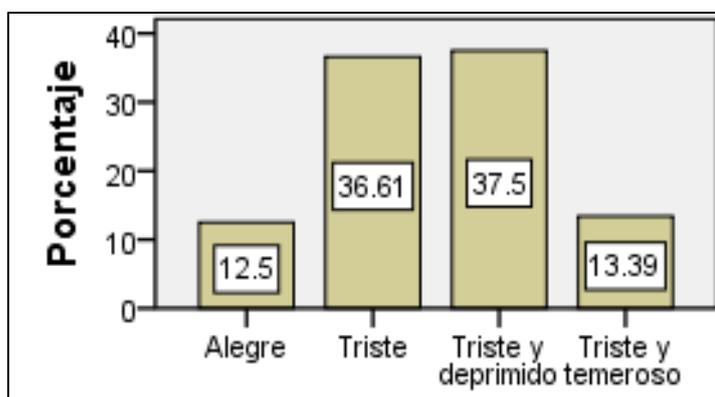


Figura 5. Sentimientos al estar asilado

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Análisis

Los Adultos Mayores de la Casa Hogar del cantón El Tambo, tienden a sentirse tristes y deprimidos, algunas veces temerosos, pero muy pocos se sienten alegres. Alejarse de la familia representa un proceso doloroso para todas las personas, en los adultos mayores este alejamiento constituye una etapa más compleja pues es el resultado de una compleja interacción de los procesos biológicos, psicológicos, sociales y ambientales que afectan considerablemente el autoestima del Adulto Mayor.

Enunciado 5. Califique la Atención Médica recibida en esta Casa Hogar. Buena, regular o mala.

Tabla 6. Calidad en la Atención Médica

	Valor	Porcentaje	
Valores válidos	1.00	Buena	82.1%
	2.00	Regular	17.9%
	3.00	Mala	0.0%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

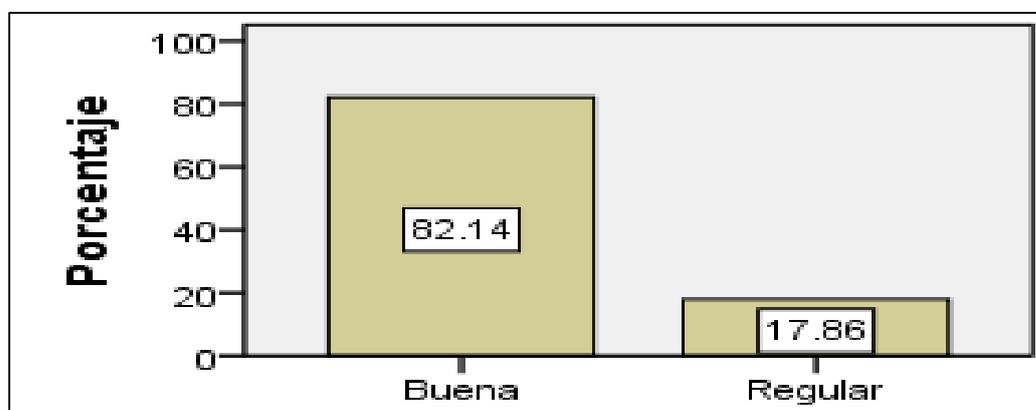


Figura 6. Calidad en la Atención Médica

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Análisis

El 82.1% de los Adultos Mayores de la Casa Hogar del cantón El Tambo, menciona que la calidad en la atención médica es buena, solo un 17.9% indica que es regular. La atención es semanal y está orientada promover y proteger la buena salud del Adulto Mayor.

**Enunciado 6. Califique la Atención Psicológica recibida en ésta Casa Hogar.
Buena, regular o mala.**

Tabla 7. Calidad de la Atención Psicológica

	Valor	Porcentaje
Valores válidos 1.00	Buena	19.6%
2.00	Regular	80.4%
3.00	Mala	0.0%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

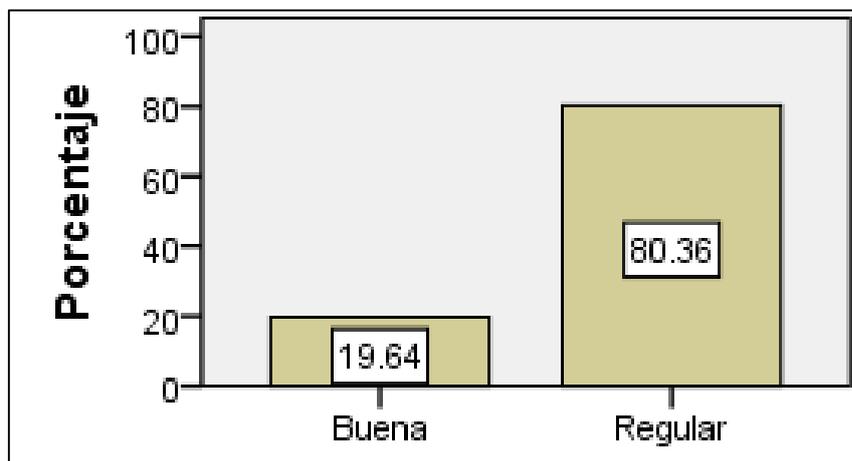


Figura 7. Calidad de la Atención Psicológica

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Análisis

En cuanto a la calidad de la Atención Psicológica, el 80.4% de los Adultos Mayores de la Casa Hogar del cantón El Tambo, menciona que esta es regular, mientras que un 19.6% indica que es buena. La Atención Psicológica se realiza una vez por mes.

Enunciado 7. Califique la Atención del Personal que labora en ésta Casa Hogar.
Buena, regular o mala.

Tabla 8. Calidad de la Atención del Personal

	Valor	Porcentaje
Valores válidos 1.00	Buena	40.2%
2.00	Regular	44.6%
3.00	Mala	15.2%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Rosita Duchí Patiño

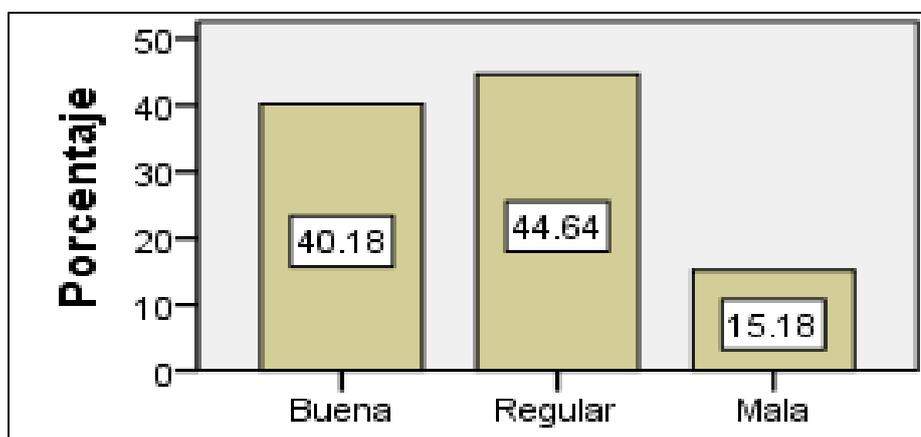


Figura 8. Calidad de la Atención del Personal

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Rosita Duchí Patiño

Análisis

El 44.6% de los Adultos Mayores de la Casa Hogar del cantón El Tambo menciona que la atención del personal que labora en la institución es regular, el 40.2% expresa que la atención es buena y 15.2% menciona que es mala. El personal debe contribuir a que el envejecimiento sea el proceso normal en la vida de todo ser humano.

Enunciado 8. Califique la calidad del Servicio de Alimentación recibido en ésta Casa Hogar. Buena, regular o mala.

Tabla 9. Calidad del Servicio de Alimentación

	Valor	Porcentaje
Valores válidos 1.00	Buena	60.7%
2.00	Regular	37.5%
3.00	Mala	1.8%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

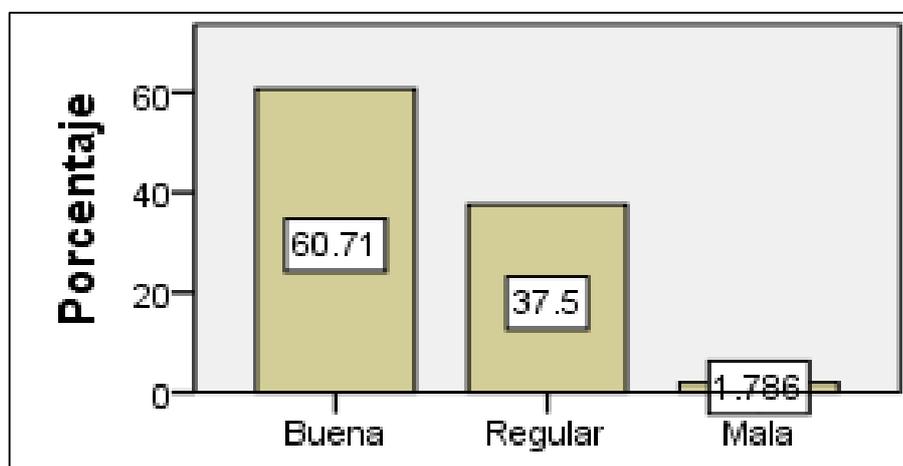


Figura 9. Calidad del Servicio de Alimentación

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Análisis

En cuanto al servicio de alimentación, el 60.7% de los Adultos Mayores manifiesta que el servicio es bueno, el 37.5% que es regular, el 1.8% dice que el servicio es de mala calidad. Los usuarios consumen cuatro alimentaciones diarias en esta casa asistencial.

Enunciado 9. Califique lo adecuado del Mobiliario de la Casa Hogar. Adecuado, poco adecuado, inadecuado.

Tabla 10. Condición del mobiliario

	Valor	Porcentaje	
Valores válidos	1.00	Adecuado	76.8%
	2.00	Poco Adecuado	23.2%
	3.00	Inadecuado	0.0%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

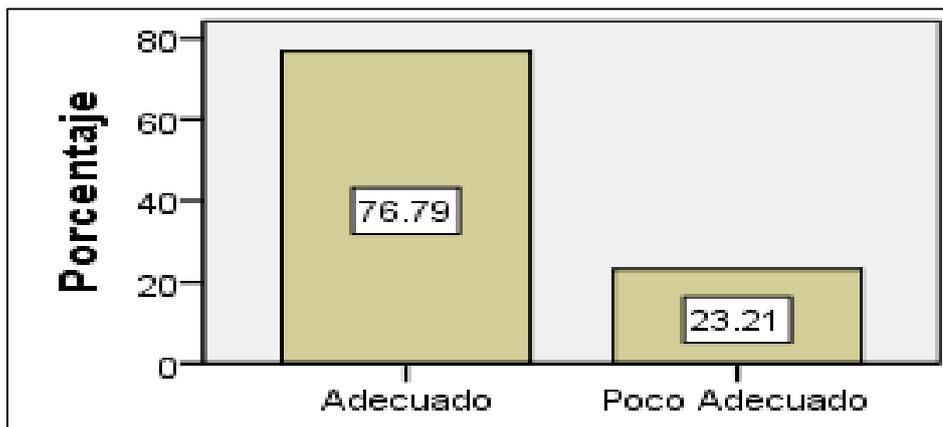


Figura 10. Condición del mobiliario

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Análisis

Con relación al mobiliario, el 76.8% de los Adultos Mayores opinan que el mobiliario existente en la Casa Hogar es adecuado y el 23.2% piensa que es poco adecuado. De manera especial el mobiliario que va utilizar el Adulto Mayor debe tener algunas características y detalles ergonómicos específicos que no se han tomado en cuenta.

Enunciado 10. Califique lo adecuado de la infraestructura física de la Casa Hogar. Adecuado, poco adecuado, inadecuado

Tabla 11. Condición de la infraestructura física

		Valor	Porcentaje
Valores válidos	1.00	Adecuado	61.6%
	2.00	Poco Adecuado	38.4%
	3.00	Inadecuado	0.0%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

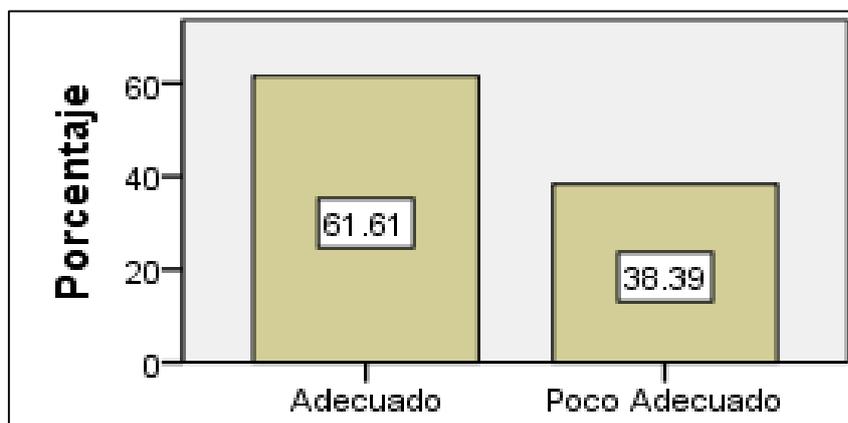


Figura 11. Condición de la infraestructura física

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Análisis

En cuanto a la infraestructura física, el 61.6% de los Adultos Mayores manifiesta que ésta es adecuada, el 38.4% piensa que es poco adecuada. Las habitaciones se encuentran en espacios muy reducidos que limitan y cuentan con poca ventilación. Actualmente esta área se encuentra en una etapa de remodelación y no se han tomado las precauciones necesarias, lo que causa molestias en los usuarios. Además las limitaciones de los Adultos Mayores, hace que se consideren algunos detalles tales como alturas, pasamanos, rampas, pedestales, etc.

Enunciado 11. Califique lo adecuado de los espacios al aire libre de la Casa Hogar. Adecuado, poco adecuado, inadecuado.

Tabla 12. Condición de los espacios al aire libre

	Valor	Porcentaje
Valores válidos	1.00	Adecuado 63.4%
	2.00	Poco Adecuado 36.6%
	3.00	Inadecuado 0.0%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

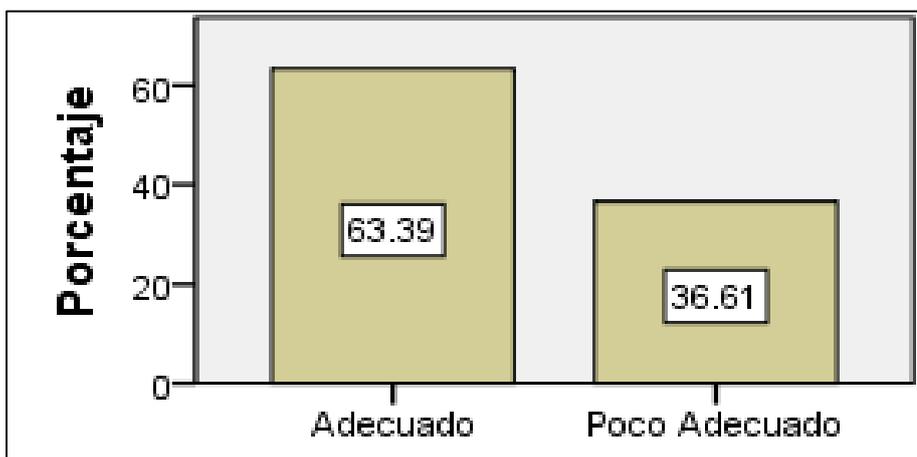


Figura 12. Condición de los espacios al aire libre

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Análisis

Con relación a los espacios al aire libre, los Adultos Mayores en un 63.4% expresan que son adecuados y el 36.6% considera que son poco adecuados, debido a que no se das los mantenimientos necesarios para preservar estas zonas limpias, seguras y protegidas de las inclemencias del clima.

Enunciado 12. Califique lo adecuado del Equipamiento de la Casa Hogar. Adecuado, poco adecuado, inadecuado.

Tabla 13. Condición del Equipamiento

	Valor	Porcentaje	
Valores válidos	1.00	Adecuado	57.1%
	2.00	Poco Adecuado	41.1%
	3.00	Inadecuado	1.8%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

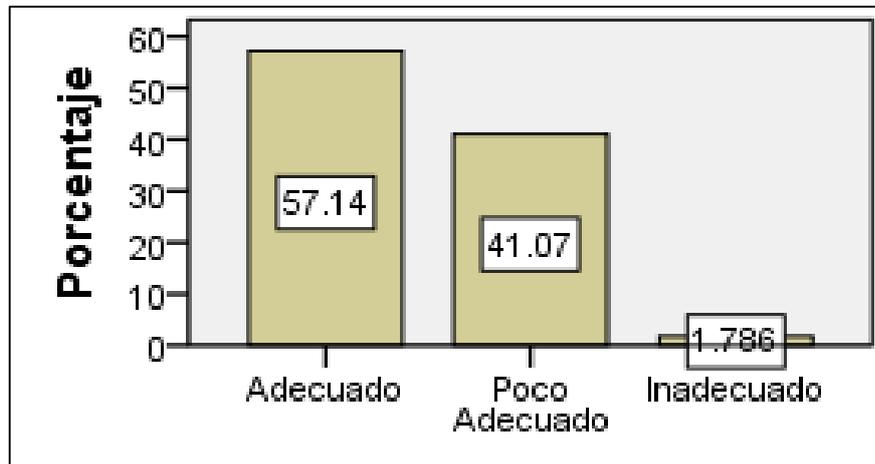


Figura 13. Condición del Equipamiento

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Análisis

Los Adultos Mayores en un 57.14% manifiestan que el equipamiento de la Casa Hogar es adecuado, el 41.07% expresa que es poco adecuado y el 1.79% dice que es inadecuado. Este grupo de personas precisan de equipamiento básico y artefactos utilitarios de acuerdo a sus necesidades.

Enunciado 13. ¿Está conforme con las actividades recreativas que se realizan en ésta Casa Hogar? Conforme, poco conforme, inconforme.

Tabla 14. Conformidad con las actividades de recreación

		Valor	Porcentaje
Valores válidos	1.00	Conforme	50.0%
	2.00	Poco conforme	48.2%
	3.00	Inconforme	1.8%

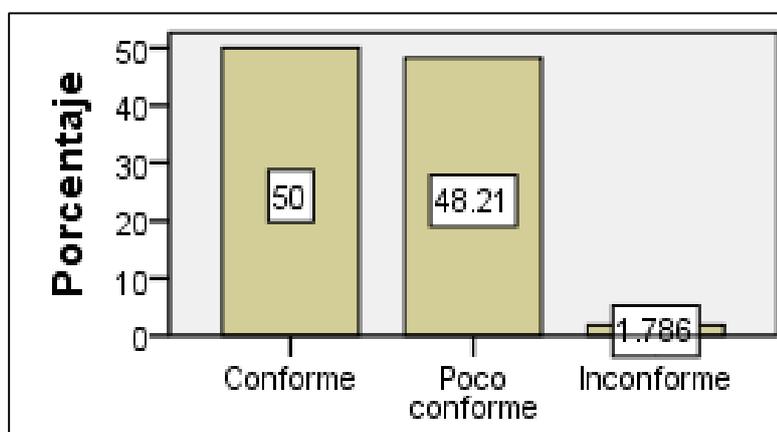


Figura 14. Conformidad con las actividades de recreación

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Análisis

Con relación a actividades de recreación que se programan en la Casa Hogar, el 50% de los Adultos Mayores manifiestan que se encuentran conformes con dichas enfermedades, el 48.21% considera que son poco adecuadas y el 1.79% expresa que son inadecuadas. Las actividades de recreación deben desarrollarse en lugares seguros que no pongan en peligro la integridad física de los adultos mayores.

Enunciado 14. *¿Está conforme con las actividades deportivas que se realizan en ésta Casa Hogar?. Conforme, poco conforme, inconforme.*

Tabla 15. Conformidad con las actividades deportivas

		Valor	Porcentaje
Valores válidos	1.00	Conforme	57.1%
	2.00	Poco conforme	42.9%
	3.00	Inconforme	0.0%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

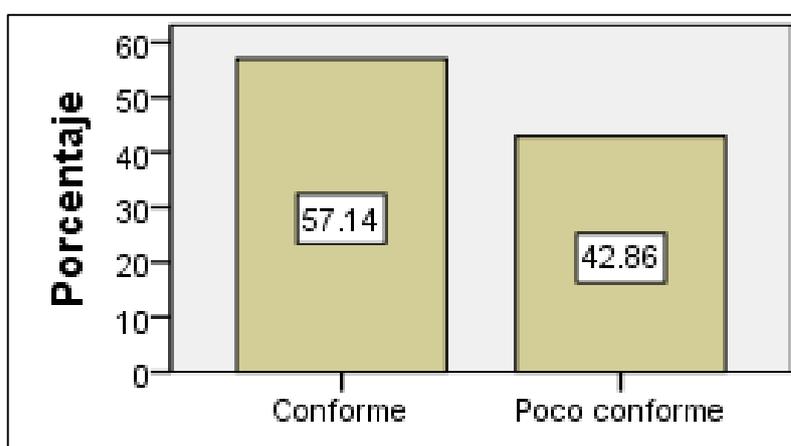


Figura 15. Conformidad con las actividades deportivas

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Análisis

Los Adultos Mayores, con respecto a las actividades deportivas opinan en un 57.14% sentirse conformes con mencionadas actividades y el 42.86% expresa que estas son poco adecuadas. A medida que las personas envejecen, algunas actividades cotidianas pueden convertirse en difíciles, especialmente el desarrollo de ejercicio físico por lo que deben programarse actividades sencillas y que no pongan en peligro la salud de la persona.

Enunciado15. *¿Cómo es su relación con los demás adultos mayores albergados en ésta Casa Hogar? Buena, regular o mala.*

Tabla 16. Relación con los demás adultos mayores

		Valor	Porcentaje
Valores válidos	1.00	Buena	51.8%
	2.00	Regular	48.2%
	3.00	Mala	0.0%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

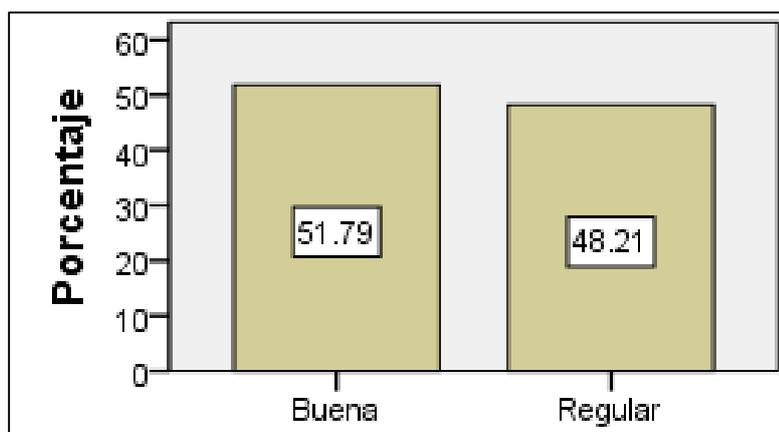


Figura 16. Relación con los demás adultos mayores

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Análisis

En referencia a la relación entre Adultos Mayores se observa que el 51.79% considera que mantienen una buena relación y el 48.21% expresa que la relación con sus compañeros es regular. El fomento de buenas relaciones entre la comunidad de la Casa Hogar es vital por lo tanto los eventos de integración son indispensables para lograr este objetivo.

**Enunciado 16. ¿Cómo es su relación con el Personal que labora en ésta Casa Hogar?
Buena, regular o mala.**

Tabla 17. Relación con el personal de la institución

		Valor	Porcentaje
Valores válidos	1.00	Buena	66.1%
	2.00	Regular	33.9%
	3.00	Mala	0.0%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

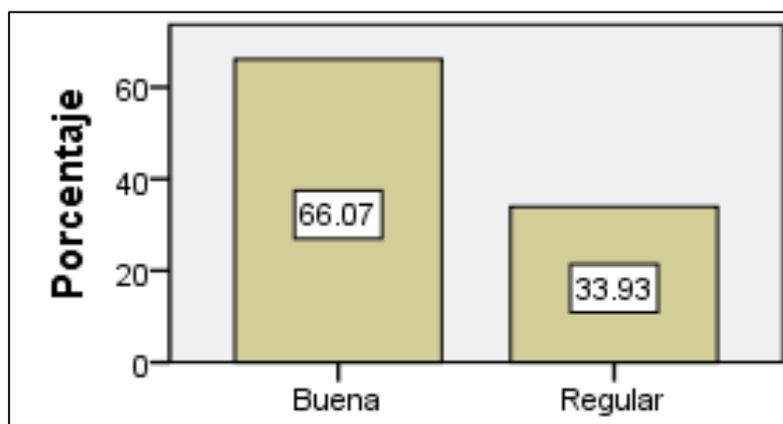


Figura 17. Relación con el personal de la institución

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Análisis

Con respecto a la relación que los Adultos Mayores mantienen con el personal de la Casa Hogar, el 66.07% dice que es buena y el 33.93% expresa que es regular. A más de los cuidados que se debe procurar a los adultos mayores, es conveniente brindarles afecto y atención, cuidando que vivan en un ambiente seguro y feliz para que se sientan bien.

Enunciado 17. ¿Sus seres queridos le incluyen en las actividades familiares.

Si o no.

Tabla 18. Inclusión en actividades familiares

		Valor	Porcentaje
Valores válidos	1.00	Si	0.0%
	2.00	No	100.0%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchí Patiño

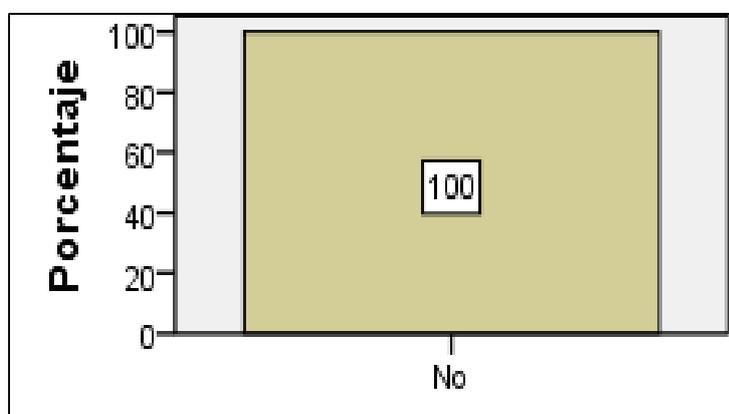


Figura 18. Inclusión en actividades familiares

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchí Patiño

Análisis

Todos los Adultos Mayores de la Casa Hogar del cantón El Tambo, mencionan que no tienen la oportunidad de incluirse en las actividades de sus familias. Un cuidado adecuado al Adulto Mayor implica efecto, tolerancia, atención y compromiso con las diversas situaciones y comportamientos de la persona mayor, es cuidado debe provenir primordialmente de la familia.

Enunciado 18. ¿Le incluyen en las actividades de la comunidad?. Si o no

Tabla 19. Inclusión en actividades comunitarias

		Valor	Porcentaje
Valores válidos	1.00	Si	0.0%
	2.00	No	100.0%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

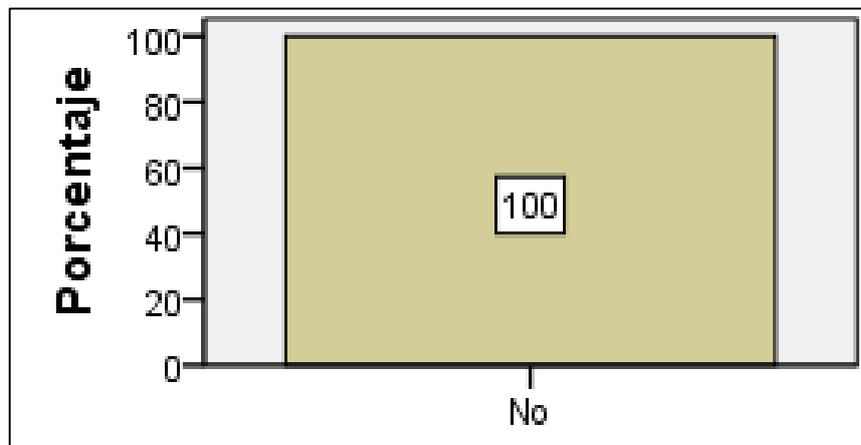


Figura 19. Inclusión en actividades comunitarias

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Análisis

En cuanto a la inclusión en actividades comunitarias, los Adultos Mayores expresan que no se les incluye en dichas actividades. La interacción personal que consiste en tomar parte activa y comprometida en una actividad conjunta es percibida por la persona adulta mayor como beneficiosa y productiva, por ello es importante no excluir a este grupo de personas, sino más bien hacerlos partícipes del desarrollo social.

3.6.DIAGNÓSTICO FODA

Se ha realizado un análisis FODA con el propósito de definir las fortalezas y debilidades de la Casa Hogar, así como las oportunidades y amenazas que presenta el contexto exterior.

Tabla 20. Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Existencia de infraestructura física propia. ❖ Presencia de profesionales capacitados. ❖ Adecuadas condiciones de higiene. ❖ Convenios con instituciones públicas y privadas. ❖ Apertura de la Administración para el cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mejorar y ampliar la atención al Adulto Mayor. ❖ Potencializar los servicios existentes. ❖ Ampliar los convenios con instituciones públicas y privadas. ❖ Aplicar estándares de calidad en la Casa Hogar. ❖ Implementar un Modelo de Gestión por Procesos.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Accesos a la Casa Hogar inadecuados para personas con movilidad limitada. ❖ Falta de señalética interna. ❖ Infraestructura física reducida y averiada. ❖ Carencia de planificación estratégica. ❖ Recursos financieros limitados. ❖ Falta de capacitación y motivación al personal. ❖ Falta de procesos administrativos y operativos definidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Riesgo de accidentes para personas con movilidad limitada. ❖ Mayor avería en la infraestructura física ❖ Incremento de la demanda de los servicios de atención al Adulto Mayor. ❖ Cambios de Políticas institucionales. ❖ Restricción Presupuestaria. ❖ Crisis económica mundial. ❖ Falta de cooperación de los organismos gubernamentales.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

3.6.1. Diagnóstico de la Gestión Interna

El diagnóstico interno se presenta a continuación, se ha llevado a cabo valorando el perfil de la capacidad interna de la Cosa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo.

Tabla 21. Diagnóstico de la Gestión Interna

Área	Síntomas	Causas	Pronóstico	Control de Pronóstico
Gestión administrativa	Toma de decisiones en forma empírica sin análisis previo y sin evaluar su impacto.	Falta de procesos claramente definidos para la atención al Adulto Mayor. Falta de información histórica y estadística que oriente procesos de mejora en la institución.	La toma de decisiones sin análisis previo conlleva a que la institución desperdicie recursos y no alcance sus metas y objetivos.	Es necesario implementar una Gestión por Procesos que permita lograr eficacia y eficiencia en la implementación y ejecución de tareas y actividades; creando conciencia en el personal que labora en la institución sobre la importancia del involucramiento eficiente para realizar un trabajo eficaz
	Planeación estratégica inexistente.	No se han definido: misión, visión y objetivos organizacionales. Tampoco se cuenta con una estructura organizacional bien definida.	La falta de planificación estratégica conlleva a que institución no cuente con estrategias que direccionen su proceder y que desperdicie oportunidades de desarrollo.	
	Comunicación inadecuada dentro de la organización.	Falta de canales organizados de comunicación.	Una inadecuada comunicación dentro de la organización disminuye el tiempo de respuesta y la calidad del servicio.	
Gestión del Talento Humano	Personal no alineado a los objetivos y metas organizacionales.	Falta de compromiso por parte del equipo humano de la institución.	La falta de compromiso del personal impide el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.	Implementar políticas para la selección y reclutamiento del personal, fomentando la capacitación permanente y adecuada de cada colaborador.
	Personal no conoce con precisión sus funciones y responsabilidades.	No se poseen manuales de trabajo para los cargos asignados.	El desconocimiento de funciones y responsabilidades, da lugar a que en el personal no exista sentido de responsabilidad y comprometimiento con el desarrollo organizacional.	
Gestión Financiera	Restricción presupuestaria.	No posee independencia financiera.	Recursos financieros limitados para desarrollo de actividades en beneficio del adulto mayor y limitada toma de decisiones financieras.	Gestionar ante el GAD Municipal la asignación de mayor presupuesto para la atención de las personas Adultas Mayores.
	Información inadecuada de proveedores para la adquisición de productos y servicios.	No existe una lista actualizada y depurada de proveedores, productos y servicios.	La falta de un listado depurado y actualizado de proveedores, productos y servicios conlleva a que en ocasiones se paguen sobrepagos y se incrementen los costos y gastos de operación.	Actualizar permanentemente la lista de proveedores, productos y servicios.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

3.7.MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Con la finalidad de medir la calidad del servicio, se han valorado varios aspectos de cuatro áreas específicas: Atributos Generales, Recreación y actividades físicas, área Habitacional y de Alimentos. Cada uno de los aspectos valorados se ha asignado una puntuación que considera los grados de: Excelente (E), Muy Buena (MB), Buena (B), Regular (R), Malo (M). La calificación se ha realizado tomando en consideración las opiniones de los Adultos Mayores, así como las observaciones directas, efectuadas por la investigadora, durante todo el proceso de investigación. A partir de lo cual se ha elaborado la matriz que a continuación se presenta.

Tabla 22. Medición de la calidad del servicio

Atributos Generales	E	MB	B	R	M
Ambiente de la Casa Hogar			X		
Aspecto exterior de la Casa Hogar			X		
Compromiso del personal				X	
Profesionalidad del personal			X		
Indumentaria y presencia del personal			X		
Seguridad interna			X		
Señalización interior			X		
Inexistencia de ruidos				X	
Limpieza en general			X		
Confort en general			X		
Estado de las zonas comunes			X		
Mantenimiento general instalaciones			X		
Recreación y actividades físicas					
Cantidad de actividades			X		
Variedad de actividades				X	
Espacios al aire libre			X		
Jardines				X	
Área Habitacional					
Iluminación de la habitación			X		
Confort de la cama				X	
Limpieza e higiene del baño			X		
Dotación de mobiliario				X	
Frecuencia en el cambio de lencería			X		
Equipamiento aparatos eléctricos				X	
Área de Alimentos					
Servicio de alimentación			X		
Estado del equipamiento de cocina			X		
Limpieza de la cocina			X		
Limpieza del comedor			X		
Calidad de los productos			X		
Calidad culinaria				X	
Estado del mobiliario			X		
Estado vajilla, cubertería, cristalería			X		
Ausencia olores y ruidos molestos				X	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

3.7.1. Problemas y Soluciones detectados

Tabla 23. Matriz de Problemas y Soluciones

Orden	Problema	Solución
1	No se ha definido misión, visión, objetivos y valores organizacionales.	Realizar una propuesta de misión, visión, objetivos y valores para la Casa Hogar.
2	No se ha establecido un organigrama estructural.	Realizar una propuesta de organigrama estructural y establecer responsabilidades por cada cargo.
3	No se realizan mantenimientos preventivos del equipamiento, mobiliario e instalaciones	Realizar mantenimientos preventivos para preservar el equipamiento y el mobiliario institucional. Realizar mantenimientos preventivos para preservar las características de las instalaciones y zonas comunes, como salones, sanitarios, salas de reunión, comedor, etc.
4	No se han establecido funciones para el talento humano.	Establecer funciones para el talento humano que direccionen la realización de tareas y actividades.
5	No se realizan controles de la calidad en la Atención al Adulto Mayor.	Establecer indicadores de gestión para controlar la calidad en la Atención del Adulto Mayor.
6	No se cuenta con procesos claramente definidos para la Atención del Adulto Mayor.	Disponer de Modelo de Gestión por Procesos para la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

3.8.COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

3.8.1. Comprobación de la Hipótesis General

Con la Hipótesis General planteada y luego del proceso investigativo realizado se ha diseñado un Modelo de Gestión por Procesos para la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo, de acuerdo a las necesidades administrativas y operativas de la institución.

3.8.2. Específicas

En cuanto a las Hipótesis Específicas, en el Capítulo II, se ha realizado el levantamiento de la Fundamentación Teórica que da soporte a todo el proceso de investigación. El Marco Metodológico, establecido en la presente investigación contiene los métodos y técnicas aplicadas en la investigación. La Propuesta incluye los procesos estratégicos, clave y de apoyo necesarios para la Gestión de la Casa Hogar de Adultos

Mayores con lo cual se pretende el mejoramiento de las condiciones actuales de los clientes internos y externos de la organización, una vez que dichos procesos sean aplicados.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4. ANTECEDENTES

El presente estudio investigativo fue desarrollado con el propósito de diseñar un Modelo de Gestión de Procesos para la Casa Hogar de Adultos Mayores del Cantón el Tambo. El Modelo de Gestión integra tanto procesos administrativos como operativos acorde a la realidad y a las necesidades de esta casa asistencial.

Tomando en consideración la información obtenida mediante el proceso de investigación y haciendo uso de los conocimientos teóricos adquiridos durante los años de estudio en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por parte de la investigadora, se describe a continuación un Modelo de Gestión Procesos, que contribuya a la adecuada gestión de la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo y especialmente que aporten valor a los servicios que presta la institución, y, por ende a la satisfacción de los usuarios.

Con este propósito se han identificado las Áreas Críticas, se ha diseñado el Modelo de Gestión por Procesos y se han propuesto indicadores de seguimiento y control para la implementación de la propuesta que queda a criterio de la institución.

4.1.TEMA

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CASA HOGAR DE ADULTOS MAYORES EN EL G.A.D. MUNICIPAL INTERCULTURAL COMUNITARIO EL TAMBO, PROVINCIA DEL CAÑAR”

4.2.OBJETIVOS

- ❖ Proponer acciones de mejora para los problemas identificados dentro de la institución, mimas que generen una mayor satisfacción del cliente interno y externo.

- ❖ Definir los procesos administrativos que permitan Gestionar de forma adecuada a la Casa Hogar.
- ❖ Definir los procesos operativos que permitan brindar una atención de calidad al Adulto Mayor de esta casa asistencial.
- ❖ Definir las funciones relacionadas con cada cargo y proponer estrategias para lograr el comprometimiento del personal que labora en la Casa Hogar.

4.3.IMPORTANCIA

La Administración de la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón el Tambo, tiene la responsabilidad y el deseo de identificar y propiciar el cambio, de interpretarlo y traducirlo en procedimientos operativos y administrativos que agreguen calidad a los servicios de atención al usuario y generen valor tanto para clientes internos como externos.

Con este antecedente, el diseño de un Modelo de Gestión Procesos para la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo, es importante, ya que ha sido elaborado considerando las necesidades y requerimientos de la institución, tomando en cuenta sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a fin de alcanzar el desarrollo organizacional.

4.4.BENEFICIARIOS

4.4.1. Directos

Las y los Adultos Mayores que por sus condiciones de alta vulnerabilidad (falta de apoyo de social y familiar, pérdida o limitados medios de subsistencia) que ingresan como residentes a la Casa Hogar del cantón El Tambo, provincia de Cañar, así como el personal administrativo, operativo y de servicios que colabora en esta institución.

4.4.2. Indirectos

La investigadora con la adquisición de nuevos y mejores conocimientos; los familiares de los Adultos Mayores que buscan que sus seres queridos se encuentren bien atendidos; los proveedores de bienes y servicios para la Casa Hogar; y, los ciudadanos del cantón El Tambo en general.

4.5.DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA CASA HOGAR

4.5.1. Propuesta de Misión

Promover la protección y la atención integral de las y los adultos mayores que viven en condición de vulnerabilidad social con el fin de fortalecer su desarrollo integral, a través de servicios asistenciales.

4.5.2. Propuesta de Visión

Ser una institución líder a nivel local y regional en la promoción, protección y atención integral de las y los adultos mayores que viven en condición de vulnerabilidad social con el fin de fortalecer su desarrollo integral, a través de servicios asistenciales.

4.5.3. Propuesta de Valores Organizacionales

- ❖ *Amor al prójimo*
- ❖ *Respeto*
- ❖ *Compromiso*
- ❖ *Paciencia*
- ❖ *Responsabilidad social*
- ❖ *Trabajo en equipo*
- ❖ *Honestidad*

4.5.4. Metas Organizacionales Propuestas

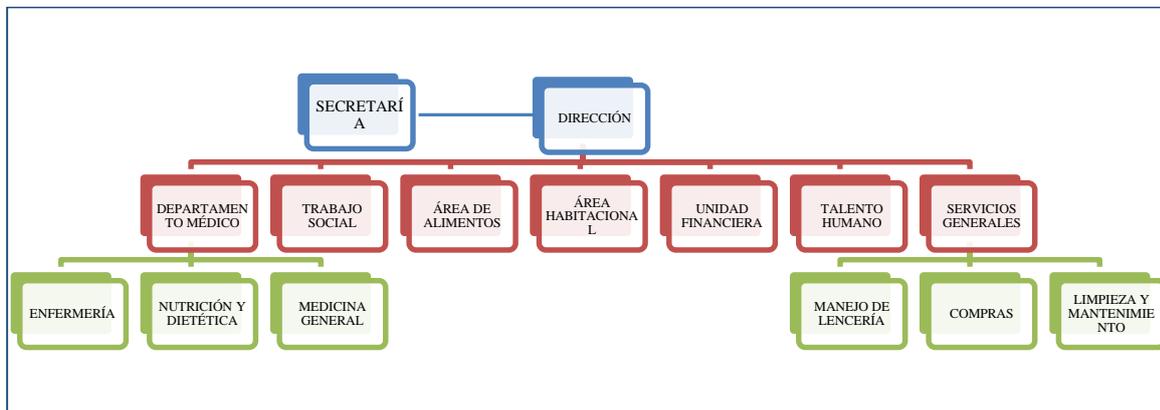
- ❖ *Promover y generar procesos de desarrollo para las y los Adultos Mayores.*
- ❖ *Brindar una atención de calidad con calidez a nuestros Adultos Mayores.*

- ❖ *Lograr la cooperación de la familia y la comunidad para mejorar la calidad de vida de los Adultos Mayores.*
- ❖ *Implementar un sistema de Gestión por Procesos.*
- ❖ *Extender el servicio a más usuarios.*
- ❖ *Reducir costos innecesarios.*
- ❖ *Desarrollar las competencias individuales y colectivas del talento humano.*
- ❖ *Cumplir con la responsabilidad social de generar fuentes de trabajo y mejorar la calidad de vida de los colaboradores.*

4.5.5. Propuesta de Estructura Organizacional

Actualmente la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo no cuenta con una Estructura Orgánica claramente definida, mediante el proceso investigativo se determinó que en la institución existe una administración, un departamento médico, un departamento de trabajo social, un área habitacional, un área de alimentación y un área social. También se observó que esta institución laboran veinte personas. Por este motivo se propone la siguiente estructura organizacional.

Figura 20. Propuesta de Organigrama Estructural



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchí Patiño

4.5.6. Definición de Funciones por Área

4.5.6.1. Funciones de la Dirección

En cuanto a la Dirección de la Casa Hogar se ha establecido una función principal, para cuyo cumplimiento requieren las siguientes estrategias de aplicación.

Tabla 24. Funciones de la Dirección

FUNCIONES	ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN
<p>Dirigir y coordinar cada una de las actividades a desarrollar en la Casa Hogar</p>	Revisar y administrar los ingresos y egresos de la Casa Hogar.
	Elaborar y organizar con el Departamento de Psicología y Trabajo Social los programas de las actividades generales para los adultos mayores albergados.
	Revisar que todos los adultos mayores albergados, obtengan los servicios necesarios de acuerdo a su problemática, llevando un seguimiento individual en todo lo que refiere a su aspecto nutricional, psicológico, familiar, médico, de vestido y aseo, etc.
	Revisar que el expediente de cada uno de los adultos mayores que ingresan, contenga una ficha técnica de identificación, fotografía al momento de ingreso, ficha médica y diagnóstico clínico, evaluación psicológica, datos familiares, entre otros.
	Supervisar y dar buen trato y cuidado de los adultos mayores albergados por parte de todo el personal que labore en la Casa Hogar.
	Realizar las canalizaciones de los adultos mayores que así lo requieran a otras instituciones, que corresponda según sea el caso.
	Supervisar el aseo y funcionamiento de cada una de las áreas, la higiene del personal, así como la limpieza y pulcritud de la institución en general.
	Supervisar la realización de las compras necesarias para el buen funcionamiento de la Casa Hogar.
	Supervisar el control de asistencia, otorgar permisos y sanciones del personal a su cargo.
	Revisar y constatar el pago a los empleados inscritos en nómina.
	Llevar el resguardo de los bienes inmuebles de la Casa Hogar, registrados en el inventario.
	Supervisar el control de las instalaciones, equipamiento, mobiliario y materiales necesarios para el óptimo funcionamiento de la Casa Hogar, identificando requerimientos y faltantes en cada área y determinando responsabilidades.
	Llevar a cabo reuniones periódicas con los jefes departamentales para evaluar el avance de sus actividades con los adultos mayores albergados.
	Revisar los reportes diarios, con la información de los sucesos relevantes de los adultos mayores albergados.
	Vigilar el comportamiento de los adultos mayores albergados, cuidando que su conducta y comportamiento sea respetuoso y cordial para con sus compañeros y los colaboradores de la Casa Hogar.
Canalizar el arreglo de las fallas o desperfectos en las instalaciones, equipamiento, mobiliarios, etc., de la Casa Hogar.	
Fijar y aplicar indicadores de evaluación de la Gestión.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.5.6.2. Funciones del Departamento Médico

En el Departamento Médico se han establecido funciones para el área de Medicina General, Enfermería y Nutrición y Dietética, y, las estrategias de aplicación necesarias.

Tabla 25. Funciones del Área de Medicina General

FUNCIONES	ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN
Proteger la salud, prevenir y curar enfermedades	Beneficiar el equilibrio biopsicosocial de los Adultos Mayores con acciones médicas preventivas, de curación y rehabilitación.
	Detección oportuna de enfermedades crónico - degenerativas.
	Valoración integral del Adulto Mayor.
	Sugerir las dietas balanceadas que debe consumir el Adulto Mayor, a los proveedores del Servicio de Alimentación.
	Aplicación de vacunas como medida de prevención ante enfermedades como la gripe y otras que tengan relación con el Adulto Mayor.
	Mantener los expedientes médicos actualizados.
	Recibir y dar capacitación al personal vinculado a la atención médica, con el propósito de brindar atención de calidad con calidez al Adulto Mayor.
	Implementar acciones que motiven al Adulto Mayor a mantener su mente y cuerpo saludables.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Tabla 26. Funciones del Área de Enfermería

FUNCIONES	ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN
Apoyar al Médico, Psicólogo, etc., en todas las actividades relacionadas con la salud de los Adultos Mayores	Administrar medicamentos, vacunas, y preparar a los adultos mayores para la práctica de exámenes clínicos de acuerdo con las instrucciones y prescripciones del Médico.
	Tomar y registrar los signos vitales de los adultos mayores con la frecuencia que se requiera, llevar a cabo las curaciones y brindar atención médica de emergencia en ausencia del Médico.
	Visitar continuamente las salas de estancia de los adultos mayores, a efecto de reportar por escrito al médico y a la directora de la casa a los adultos mayores que presenten algún síntoma de enfermedad.
	Cuidar el buen estado y buen uso del equipamiento y del material del área médica y mantener el área en las mejores condiciones de orden y aseo.
	Participar en las terapias de apoyo emocional, rehabilitación y recreación de los Adultos Mayores de la Casa Hogar.
	Orientar e indicar al personal a su cargo (asistentes, voluntarios y pasantes) sobre las técnicas y procedimientos inherentes a sus funciones, vigilando y supervisando su cumplimiento.
	Tratar a los Adultos Mayores con afecto, respeto y amabilidad; quedando estrictamente prohibido utilizar gritos, apodosos o lenguaje impropio, así como golpes o cualquier tipo de manifestación violenta.
	Hacer el cambio de turno, recibiendo y entregando el número de adultos mayores, estado de salud, medicamentos, análisis de laboratorio pendientes, etc.
Aplicar a los adultos mayores los tratamientos y terapias indicados por el médico.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Tabla 27. Funciones del Área de Nutrición y Dietética

FUNCIONES	ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN
Promover un adecuado estado nutricional de los Adultos Mayores, a fin de preservar y/o recuperar la salud, que permitirá a su vez mejorar la calidad de vida.	Lograr que el ciento por ciento de los usuarios internos y externos que acuden al servicio de Alimentación se nutran con la alimentación que reciben.
	Procurar que el ciento por ciento de las dietas cumplan su valor nutritivo de acuerdo a las patologías de los usuarios internos y externos
	Garantizar el cumplimiento en un ciento por ciento de las normas de higiene y bioseguridad en la preparación de la alimentación de los usuarios internos y externos que hacen uso del Servicio de Alimentación.
	Desarrollar en forma permanente procesos educativos en salud, alimentación y nutrición.
	Investigar problemas de salud y alimentario-nutricionales prioritarios y proponer soluciones.
	Capacitar frecuentemente al talento humano del área de alimentos para mejorar su eficiencia en el preparación de alimentos.
	Intervenir en el fomento, prevención y tratamiento de enfermedades prevalentes con énfasis en desórdenes alimentarios y nutricionales

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.5.6.3. Funciones del Departamento de Psicología

Para el Departamento de Atención Médica se ha definido una función principal, para cuyo cumplimiento se deberán aplicar las siguientes estrategias.

Tabla 28. Funciones del Departamento de Psicología

FUNCIONES	ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN
Apoyar al Adulto Mayor en su estado emocional, para que se encuentre en armonía consigo mismo, con sus familiares, compañeros, y amigos, con la sociedad y con su medio ambiente.	Desarrollo de terapias individuales y grupales.
	Promover dinámicas de juego y ocupacionales.
	Elaboración de Pruebas Psicológicas.
	Solución de problemas inmediatos y mediatos que se requieran.
	Desarrollo de actividades para mejorar el autoestima y erradicar los sentimientos de soledad, depresión, desesperanza y temor a la muerte en los Adultos Mayores
	Procurar la colaboración de la familia para lograr en los Adultos Mayores un envejecimiento digno y amoroso, promoviendo en los familiares el respeto y consideración a sus seres queridos.
	Procurar la conformación de un Equipo Integral de Atención al Adulto Mayor (familiares, personal de la institución y sociedad en general).
	Entrevistas con familiares del adulto mayor.
	Motivar el personal de la institución una atención de calidad con calidez.
	Promover la integración del Adulto Mayor en actividades familiares y sociales.
	Programar eventos deportivos, artísticos, culturales, etc. en los cuales participe el Adulto Mayor y que se orienten a mejorar su calidad de vida.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.5.6.4. Funciones del Departamento de Trabajo Social

Al Departamento Trabajo Social se le ha imputado una función principal, las siguientes estrategias para su cumplimiento.

Tabla 29. Funciones del Departamento de Trabajo Social

FUNCIONES	ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN
Brindar asistencia social y legal a los requerimientos de los Adultos Mayores de la Casa Hogar.	Orientar permanentemente al Adulto Mayor y sus familiares.
	Procurar la integración y adaptación de los Adultos Mayores que ingresan a la institución.
	Motivar al Adulto Mayor a que asista a los diversos eventos, programas y talleres que desarrolle la institución.
	Realizar visitas domiciliarias para constatar las condiciones de vida de los Adultos Mayores y de ser preciso canalizar su ingreso a la Casa Hogar.
	Elaboración de un expediente social por cada Adulto Mayor que reciben atención en la Casa Hogar.
	Programar conjuntamente con el Departamento Médico la atención médica que requiera cada Adulto Mayor, de ser el caso coordinar con los Centros de Salud Pública más cercanos y mantener un adecuado control y registro de estos eventos.
	Promover en las familias de los Adultos Mayores la concepción de un envejecimiento digno y amoroso.
	Fomentar el desarrollo de actividades que fortalezcan la unidad, confianza, armonía y paz en los Adultos mayores como bases de desarrollo y bienestar social.
	Elaborar y actualizar el Directorio de los familiares de los Adultos Mayores que asistan a la institución y mantener una comunicación permanente con ellos.
	Canalizar con el área de Psicología la atención para los Adultos Mayores que requieran atención psicológica.
	Cordinación, control y seguimiento de las terapias de rehabilitación que requieran los Adultos Mayores.
	Procurar la protección física, mental y social de los Adultos Mayores que se encuentren en estado de vulnerabilidad.
	Motivar a jóvenes del cantón El Tambo a brindar servicio social a sus Adultos Mayores en la Casa Hogar.
Coordinación y control de los voluntariados, pasantías y prácticas pre-profesionales que se realicen en la Casa Hogar.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.5.6.5. Funciones del Área de Alimentos

La prestación de un servicio de alimentación de calidad constituye uno de los elementos principales para garantizar la buena salud de los Adultos Mayores. A continuación se expone la función del área de alimentos y las estrategias de aplicación requeridas.

Tabla 30. Funciones del Área de Alimentos

FUNCIONES	ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN
Brindar el servicio de alimentación a los usuarios de la Casa Hogar	Planificar los menús tomando en cuenta las especificaciones nutricionales que requieren los Adultos Mayores, así como las sugerencias del médico, en el caso de enfermos.
	Programar y solicitar la adquisición de materias primas insumos y suministros necesarios para la preparación de comidas.
	Mantener y controlar la existencia (stock) de materias primas insumos y suministros necesarios para el área de alimentos.
	Receptar las materias primas insumos y suministros adquiridos y almacenarlos en los sitios preestablecidos.
	Supervisar y coordinar la preparación de alimentos, vigilando que se cumplan las Buenas Prácticas de Manufactura, establecidas para el efecto.
	Verificar el cálculo de las porciones de alimenticias según los estándares y de acuerdo las recetas preestablecidas.
	Servir los alimentos en el comedor y retirar la vajilla luego del consumo de los mismos.
	Realizar la limpieza de las áreas operativas (bodega de alimentos, cocina, comedor, etc.), así como mantener una estricta higiene y esterilización de los equipos y utensilios de cocina..
	Realizar sondeos de opinión de los usuarios internos, en los que se valore el ambiente, calidad, sabor y variedad de la comida.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.5.6.6. Funciones del Área Habitacional

En cuanto al área Habitacional se incluye bajo su responsabilidad una función principal, para cuyo cumplimiento se deberán aplicar las siguientes estrategias.

Tabla 31. Funciones del Área de Habitacional

FUNCIONES	ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN
Brindar una estadía placentera a los Adultos Mayores de la Casa Hogar	Mantener un registro de cada Adulto Mayor que reside en la Casa Hogar.
	Registrar el ingreso de los Adultos Mayores recién llegados.
	Acompañar al Adulto Mayor a la habitación, llevar su equipaje, acomodarlo y mostrarle los servicios de la habitación y demás características del área habitacional.
	Velar por la privacidad y la seguridad del Adulto Mayor y del área habitacional.
	Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación.
	Notificar las novedades que se presenten con los Adultos mayores al departamento de Trabajo Social.
	Ayudar a bañar a los Adultos Mayores de acuerdo a la frecuencia que indique el médico.
	Vestir adecuadamente a los Adultos Mayores, con prendas sencillas, cómodas y según el clima imperante;
	Planificar, controlar, organizar y supervisar el equipo, los servicios de limpieza, higienización, ordenamiento y ornamentación de las habitaciones, lavandería y demás relacionados con el área habitacional.
	Limpia, higienizar y organizar las habitaciones y áreas sociales.
	Inspeccionar y adecuar la habitación para el ingreso y salida del Adulto Mayor.
Realizar el planchado de ropa y lencería de la Casa Hogar, utilizando las herramientas y técnicas , en condiciones de higiene y seguridad.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.5.6.7. Funciones del Departamento de Talento Humano

Tiene el propósito de desarrollar al talento humano, realizando un seguimiento constante de los procesos de reclutamiento y selección, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, y, dando respuesta a sus necesidades y expectativas.

Tabla 32. Funciones del Departamento de Talento Humano

FUNCIONES	ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN
Reclutamiento	Se dirigirá a reunir los candidatos con la finalidad de seleccionar el más idóneo para el cargo.
Selección	Se ejecutará con base en la información incluida en la solicitud de trabajo, la entrevista, la aplicación de tests y pruebas psicotécnicas y la verificación de las referencias personales de cada uno de los candidatos.
Inducción	Deberá incluir talleres y charlas, entrevistas con su superior inmediato a fin de que el nuevo ocupante del cargo conozca las características de la Casa Hogar, así como sus deberes y obligaciones de carácter general y cualquier tipo de información referente las particularidades del trabajo a realizar, las normas o métodos para realizarlo, sus compañeros e incluirá un recorrido por su área de trabajo.
Capacitación	La capacitación del personal de la Casa Hogar del cantón El Tambo será permanente y deberán incluir sesiones y talleres. Con la finalidad de valorar el impacto de la capacitación, deberán llevarse a cabo evaluaciones de desempeño, que consideren un seguimiento al colaborador en términos de cómo, cuándo y cuánto trabaja, valorando al mismo tiempo sus actitudes y aptitudes. La evaluación del desempeño se llevará a cabo periódicamente y proporcionará información para la toma de decisiones en cuanto al personal.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.5.6.8. Funciones del Departamento de Servicios Generales

Se incluye bajo su responsabilidad las funciones de las áreas de Lencería y Mantenimiento y Limpieza, así como las estrategias que deben aplicarse.

Tabla 33. Funciones del Área de Lencería

FUNCIONES	ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN
Entregar lencería bajo estrictos normas de limpieza y desinfección a todos los servicios de la Casa Hogar y a los Adultos Mayores albergados.	Lograr que el cien por ciento de los Adultos Mayores tengan ropa limpia.
	Recolectar la lencería sucia de los diferentes servicios de la Casa Hogar, así como la ropa de los Adultos Mayores.
	Lavar, desinfectar y planchar la lencería cumpliendo con los procedimientos y normas de Bioseguridad preestablecidas.
	Minimizar el desperdicio de insumos en el proceso de lavado, que permita abaratar costos de producción.
	Capacitar frecuentemente al talento humano del área en el tratamiento adecuado de la lencería.
	Utilizar adecuadamente los equipos de lavado y planchado de la Casa Hogar.
	Solicitar a la Dirección los materiales y suministros necesarios para el lavado, desinfectado y planchado de la lencería.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

Tabla 34. Funciones del Área de Limpieza y Mantenimiento

FUNCIONES	ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN
Realizar la limpieza y desinfección de todas las áreas de la Casa Hogar de Adultos Mayores	Realizar mantenimientos preventivos y predictivos para preservar el equipamiento y el mobiliario institucional.
	Efectuar mantenimientos preventivos para preservar las características de las instalaciones y zonas comunes, como salones, sanitarios, salas de reunión, comedor, etc.
	Minimizar el desperdicio de insumos de limpieza y desinfección.
	Solicitar a la Dirección los materiales y suministros necesarios para la limpieza de las instalaciones, mobiliario y equipamiento de la Casa Hogar.
	Comunicar a la dirección la presencia de desperfectos en las as inataciones, mobiliario y equipamiento de la Casa Hogar.
Realizar los procedimientos de limpieza y mantenimiento respetando las normas de higiene y bioseguridad preestablcedas para el efecto.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.5.6.9. Evaluación de la Gestión

La dirección deberá implementar estrategias y actividades que fomenten las relaciones laborales, de carácter individual y colectivo. Deberá también preocuparse de los beneficios sociales para el personal, relativos a alimentación, servicios médicos, seguros de vida, créditos y cualquier incentivo.

A pesar de que no se han definido indicadores para medir la eficiencia del servicio brindado a las y los Adultos Mayores de la Casa Hogar y no existe una base de información real para la toma de decisiones, actualmente la administración está dirigiendo sus esfuerzos hacia la prestación de servicios de calidad, por lo que es indispensable establecer parámetros o indicadores que permitan monitorear la gestión realizada frente a los objetivos y metas organizacionales.

Por tal razón, a continuación, se presenta una propuesta de indicadores considerados pertinentes para la evaluación de la gestión efectuada en el la Casa Hogar del cantón El Tambo, mismo que han sido construidos por la investigadora, con fundamento en los análisis realizados y la consulta a expertos en el tema. Es preciso mencionar que cada indicador que se presente a continuación constituye una expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso realizado en la Casa Hogar del cantón el

Tambo, lo cual permitirá señalar posibles desviaciones que requieran acciones correctivas o preventivas, a fin de garantizar la prestación de un servicio de calidad.

Tabla 35. Propuesta de Indicadores para el Control de Gestión

Indicadores para el Control de Gestión			
Área Clave	Criterio	Indicador	Cálculo
Nivel Directivo	Eficiencia	Cumplimiento de Metas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Metas alcanzadas}}{\text{N}^\circ \text{ de Metas planificadas}}$
	Eficiencia	Implementación de Estrategias	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Estrategias implementadas}}{\text{N}^\circ \text{ de Estrategias planificadas}}$
Nivel de ocupación	Eficiencia	Nivel de Ocupación	$\frac{\text{Capacidad ocupada}}{\text{Capacidad disponible}}$
	Calidad	Calidad del Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas recibidas}}{\text{N}^\circ \text{ de Adultos Mayores asistentes}}$
Servicio de Alimentación	Eficiencia	Ocupación del Servicio de Alimentación	$\frac{\text{Adultos Mayores atendidos}}{\text{Capacidad del servicio de alimentación}}$
	Calidad	Calidad del Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas recibidas}}{\text{N}^\circ \text{ de Adultos Mayores atendidos}}$
Recursos Humanos	Cobertura	Cobertura de capacitación	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores capacitados}}{\text{Total trabajadores}}$
		Cobertura de motivación	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores motivados}}{\text{Total trabajadores}}$
	Eficiencia	Proporción tiempo dedicado a capacitación	$\frac{\text{Horas de capacitación}}{\text{Horas trabajadas}}$
	Flexibilización Laboral	Proporción de empleados administrativos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados administrativos}}{\text{Total empleados}}$
		Proporción del personal fijo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados fijos}}{\text{Total empleados}}$
		Proporción del personal contratado	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados a contrato}}{\text{Total empleados}}$
Equipamiento	Eficiencia	Estado de los equipos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de equipos averiados}}{\text{Total equipos}}$
	Calidad	Calidad del Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas recibidas}}{\text{N}^\circ \text{ de Adultos Mayores atendidos}}$
Seguridad	Eficiencia	Incidentes por período	$\frac{\text{Incidente período (X)}}{\text{Total incidentes}}$
		Frecuencia de los incidentes	Número de Incidentes por Período

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6. MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

El presente Modelo de Gestión por Procesos tiene el propósito de estandarizar y uniformar el desempeño del talento humano, simplificar los procesos y lograr que

perduren en el tiempo y, agilizar el funcionamiento de la Casa Hogar del cantón El Tambo. A continuación se muestra el Mapa de Procesos Genérico de la institución donde se identifican los procesos estratégicos, los procesos clave y los de soporte.

4.6.1. Mapa de Procesos Genérico

A continuación se muestra el Mapa de Procesos Genérico de la institución donde se identifican los procesos estratégicos, los procesos clave y los procesos de soporte necesarios para el normal desarrollo de actividades en la Casa Hogar.



Figura 21. Mapa de Procesos Genérico

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6.2. Mapeo de procesos

Con el propósito de mapear los procesos principales de la Casa Hogar del cantón El Tambo, se aplicó la técnica SIPOC, por sus siglas en inglés Supplier, Inputs, Process, Outputs and Customers (Proveedores, Entradas, Subprocesos, Salidas y Clientes).

4.6.3. Proceso de Planificación Estratégica

- ❖ **Objetivo:** Definir estrategias que permitan alcanzar las metas y objetivos organizacionales y contribuyan a instaurar en la institución un ciclo de mejora continua.
- ❖ **Responsable:** Dirección General

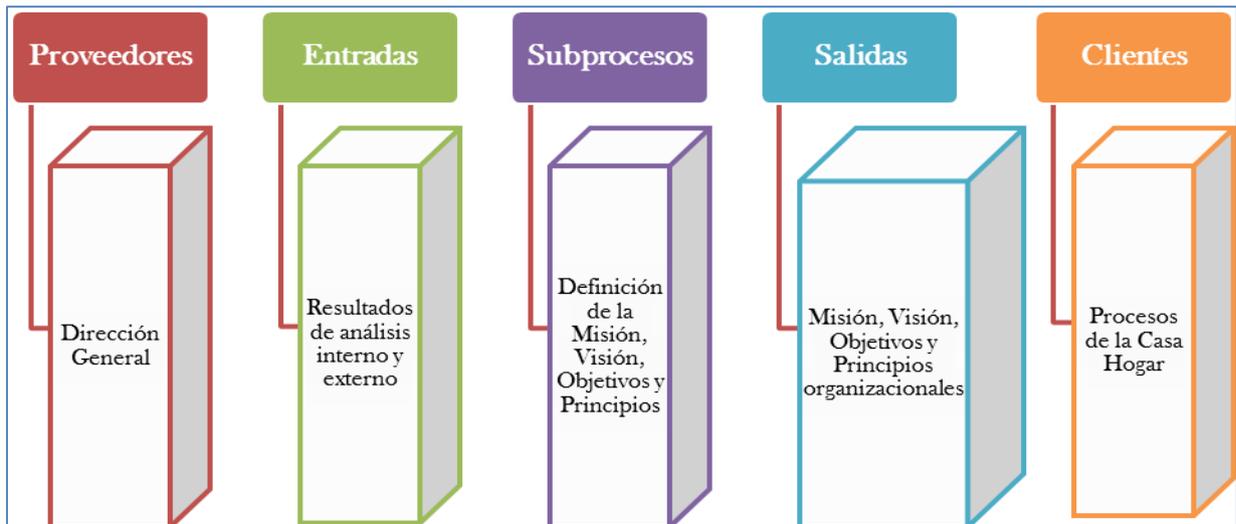


Figura 22. Mapeo del Proceso de Planificación

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6.3.1. Proceso de Gestión Financiera

- ❖ **Objetivo:** Obtener los recursos necesarios para cubrir los costos y gastos de la Casa Hogar.
- ❖ **Responsable principal:** Dirección General y Área Administrativa.

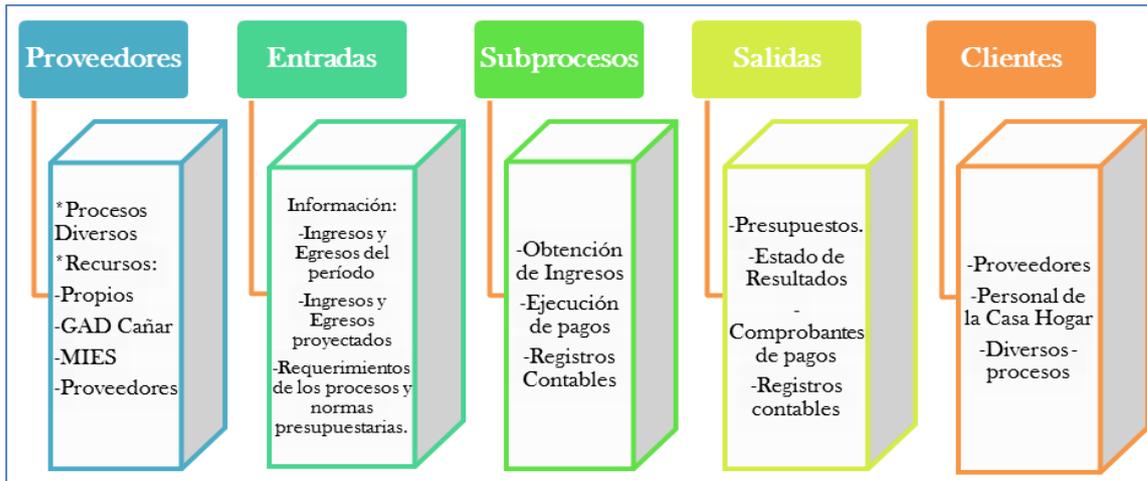


Figura 23. Mapeo del Proceso de Gestión Financiera

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6.3.2. Proceso de Gestión del Talento Humano

- ❖ **Objetivo:** Contar con Talento Humano de alto nivel a través de oportunos y eficaces procesos de: Selección, formación y desarrollo.
- ❖ **Responsable principal:** Dirección General.

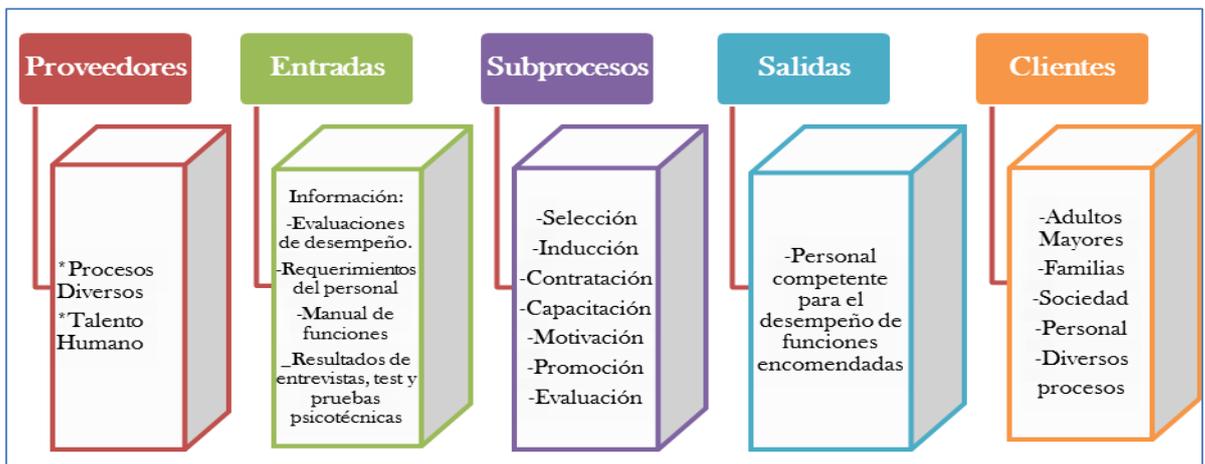


Figura 24. Mapeo del Proceso de Gestión del Talento Humano

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6.3.3. Proceso de Gestión de Atención al Cliente

- ❖ **Objetivos:** Realizar procesos de evaluación y mejora del servicio al usuario.
- ❖ **Responsable principal:** Director del centro y personal administrativo.

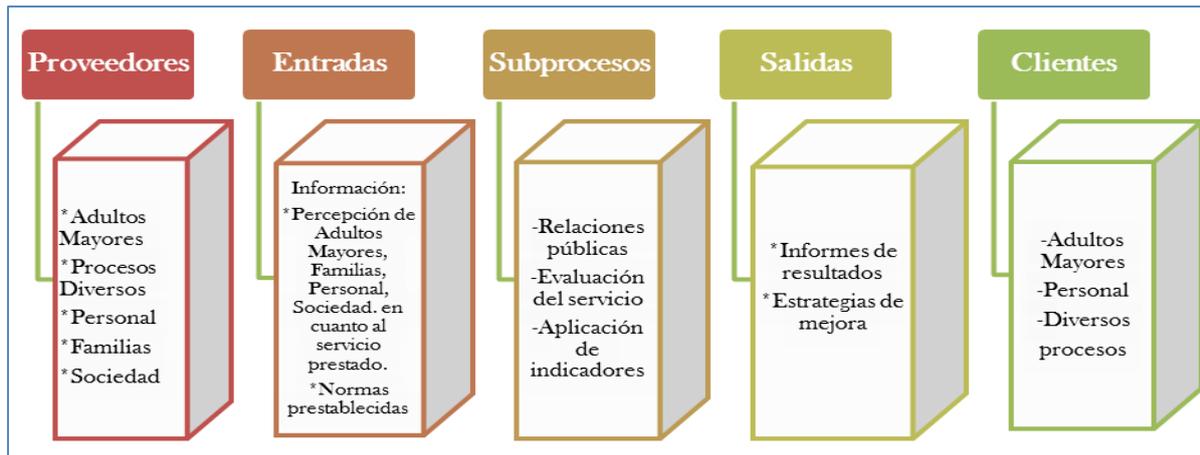


Figura 25. Mapeo del Proceso de Atención al Cliente

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6.3.4. Proceso de Gestión de la Información

De acuerdo con (Burch & Grudnitski, 1992), en un mundo tan competitivo como el nuestro el arma más poderosa es la información, pues ayuda a los gerentes a desempeñarse mejor, a combatir a los competidores, a innovar, a reducir el conflicto y a adaptarse a los acontecimientos del mercado.

Desde este punto de vista los sistemas de gestión de la información de la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo, deben canalizar la información desde las fuentes a los receptores, empleando los diversos canales de información haciéndola accesible, organizándola y automatizándola.

Para lograr una adecuada Gestión de los Sistemas de Información se deben considerar varios aspectos:

- ❖ **Documentación de procesos.** La Casa Hogar no ha documentado ni estandarizado ningún proceso, razón por la cual cada persona hace lo que considera correcto, existiendo variaciones en las formas y tiempos de ejecución. En tal virtud más adelante se muestra un detalle de los procesos por cada una de las áreas estratégicas de esta casa asistencial.
- ❖ **Manejo de sistema de información general.** El análisis de la información en la Casa Hogar se dificulta debido a que se manejan registros aislados, lo cual genera falta de oportunidad y de veracidad al momento de evaluar la situación integral de la institución.
- ❖ **Documentación en medios digitales (actualizada).** La Casa Hogar no cuenta con una persona específica que se encargue de ordenar, digitar y actualizar la información, incluso se observa poco manejo de información.

4.6.3.5. Proceso de Preparación de alimentos

- ❖ **Objetivos:** Brindar una alimentación saludable y agradable con los valores nutricionales recomendados para las personas Adultas Mayores.
- ❖ **Responsable principal:** Área de Alimentos.

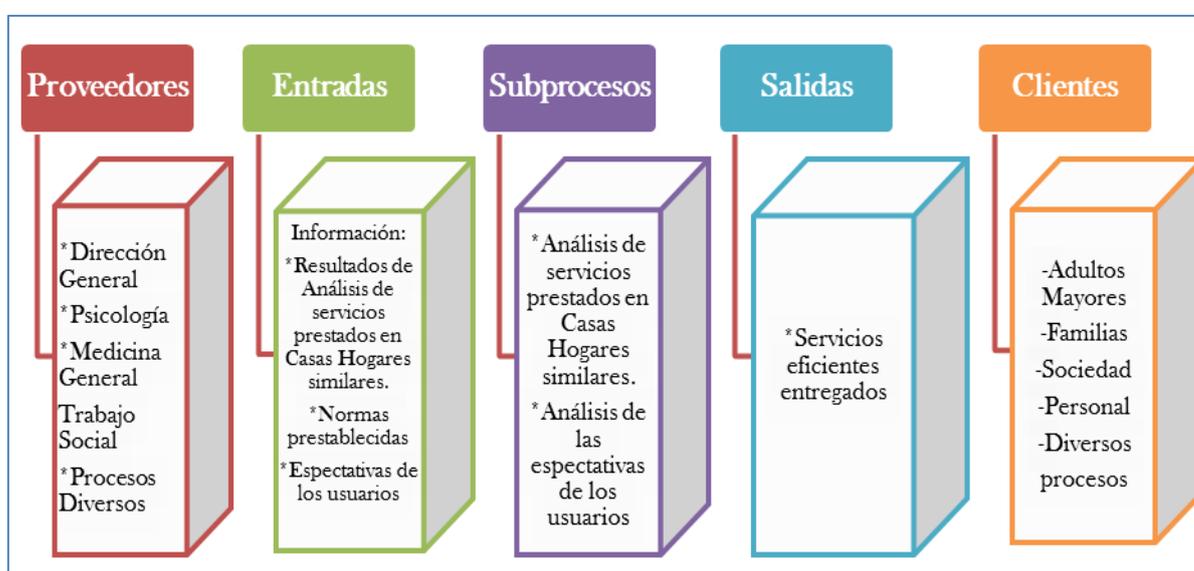


Figura 26. Mapeo del Proceso de Preparación de Alimentos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6.3.6. Proceso de Gestión del Servicio de Alojamiento

- ❖ **Objetivo:** Brindar alojamiento al Adulto Mayor que lo necesite y cumpla con los requisitos para beneficiarse de este servicio.
- ❖ **Responsable principal:** Personal operativo y administrativo.

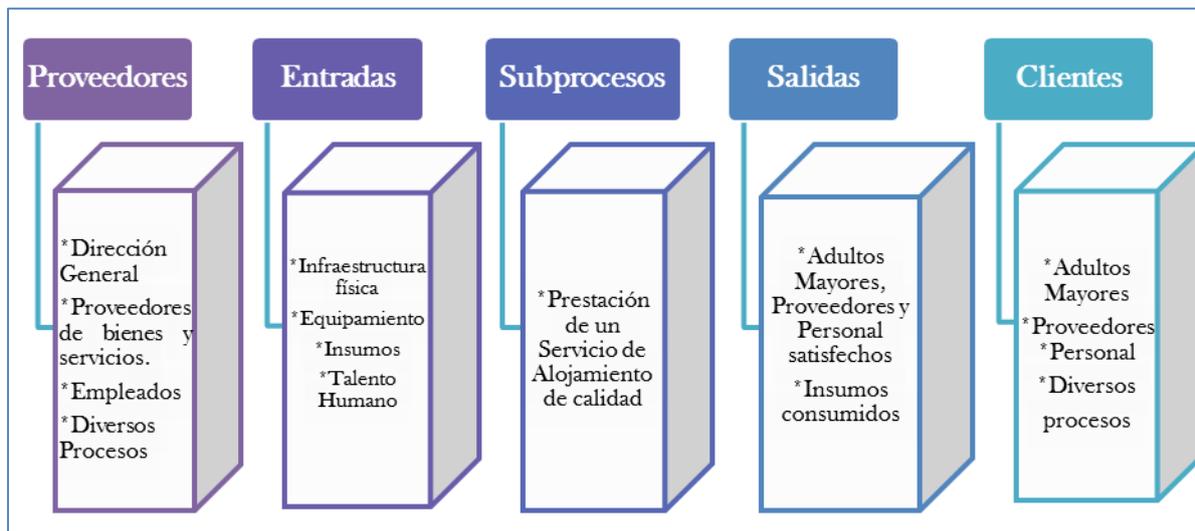


Figura 27. Mapeo del Proceso de Alojamiento

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6.3.7. Proceso de Gestión de Compras

- ❖ **Objetivos:** Planificar las compras de insumos necesarios para la atención al Adulto Mayor y el normal funcionamiento de la Casa Hogar.
- ❖ **Responsable principal:** Dirección General y Área Administrativa.

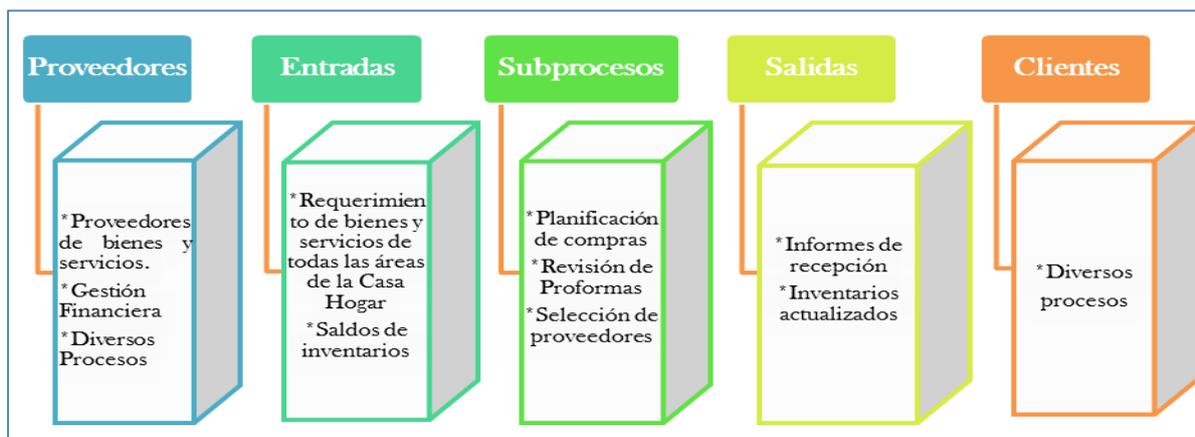


Figura 28. Mapeo del Proceso de Gestión de Compras

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6.3.8. Proceso de Gestión de los Servicios Complementarios

- ❖ **Objetivo:** Ofrecer servicios de calidad para superar las expectativas de los usuarios de la Casa Hogar.
- ❖ **Responsable principal:** Medicina General, Servicio Social y Psicología.

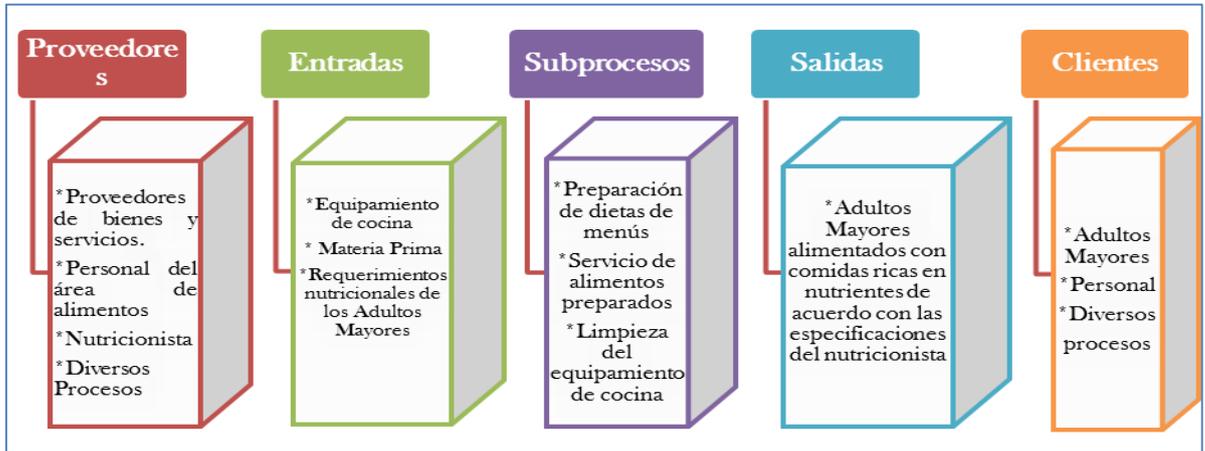


Figura 29. Mapeo del Proceso de Servicios Complementarios

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6.3.9. Proceso de Gestión de Servicios General (Limpieza y mantenimiento)

- ❖ **Objetivos:** Proporcionar limpieza y orden en las instalaciones de la Casa Hogar para satisfacer a los usuarios.
- ❖ **Responsable principal:** Área de Servicios Generales.

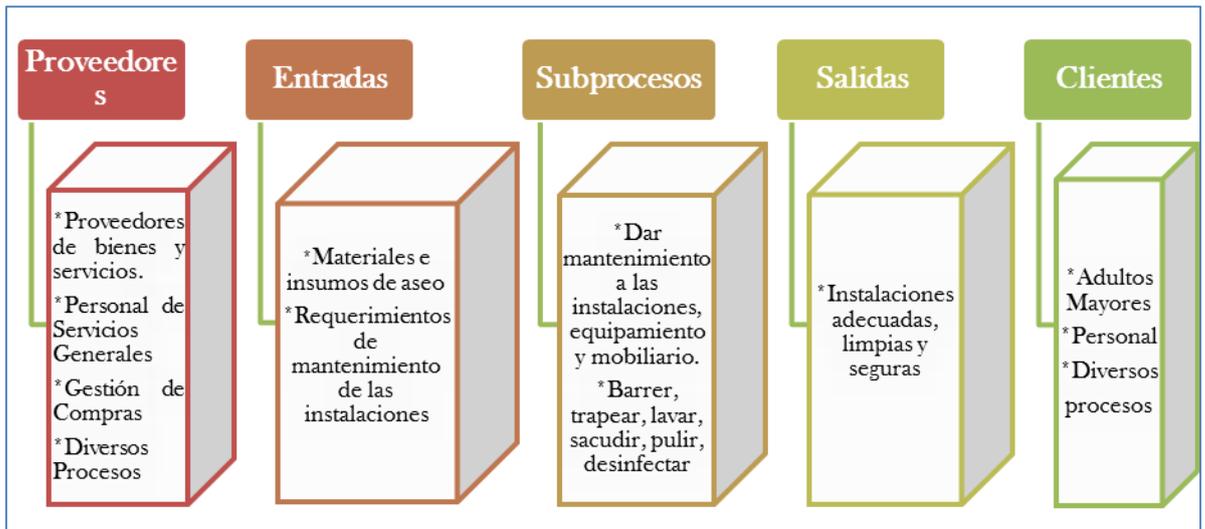


Figura 30. Mapeo del Proceso de Servicios Generales

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6.4. Descripción y Diagramación de Procesos

A continuación se muestra una sucesión cronológica de operaciones que podrán ser aplicadas para ejecutar los diversos procesos que se requieren en la Casa Hogar del cantón El Tambo, donde se identifican responsabilidades para lograr la interrelación entre el personal que administra, ejecuta y verifica las actividades que desarrolla la institución.

También se han elaborado diagramas de flujo para la representación gráfica de la sucesión de las operaciones de cada procedimiento. Cada flujograma muestra las actividades que componen cada procedimiento a través de símbolos y textos condensados. Los símbolos se enlazan entre sí por medio de flechas que indican desde y hacia dónde va el flujo de la información, mostrando el orden lógico en que deben ejecutarse las instrucciones, a fin de que el personal de la Casa Hogar pueda identificar en forma rápida la forma de realizar eficazmente sus actividades.

4.6.4.1. Descripción del Proceso: Ingreso del Adulto Mayor con valoración médica

Tabla 36. Proceso de ingreso y valoración médica del Adulto Mayor

CASA HOGAR DEL CANTÓN EL TAMBO				
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS				
NOMBRE DEL PROCESO: Ingreso del Adulto Mayor				
ÁREA: Atención al Cliente				
Nº	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Registro de la orden de ingreso	El encargado de admisión registra los datos necesarios del ingreso del Adulto Mayor en los medios de registro correspondientes.	Atención al Cliente Trabajo Social	Registros de ingreso actualizados
2	Recibimiento y asignación de habitación	Se recibe al Adulto Mayor en el Área Habitacional, cumpliendo los requisitos documentales de registro y se asigna una habitación.	Enfermería	Paciente ingresado
3	¿Se requiere atención inmediata del médico?	Si el Adulto Mayor requiere atención médica inmediata ver paso 4, caso contrario ver paso 5.	Enfermería	Atención médica requerida
4	Evaluación médica inmediata del Adulto Mayor y definición de indicaciones	Si el paciente requiere atención médica inmediata, enfermería da aviso al médico para que este evalúe al paciente y emita las indicaciones correspondientes.	Enfermería Medicina General	Atención médica inmediata realizada e indicaciones médicas establecidas
5	Evaluación médica sistemática del Adulto Mayor y definición de indicaciones	El médico durante el cumplimiento de su rutina diaria evalúa al paciente, definiendo su condición clínica y las indicaciones correspondientes.	Medicina General	Atención médica sistemática y definición de indicaciones
6	¿Se requiere atención médica especializada y/o exámenes complementarios?	El médico, una vez realizada la valoración inmediata o sistemática, decide la necesidad de apoyo diagnóstico, en caso de requerirlo, ver paso 7, caso contrario ver paso 10.	Medicina General	Apoyo diagnóstico identificado
7	Gestión de apoyo diagnóstico conjuntamente con Trabajo Social y con médicos especialistas en los centros de salud pública más cercanos y/o exámenes complementarios.	Según la condición clínica del Adulto Mayor y a criterio del médico se debe solicitar la participación de médicos especialistas de los centros de salud pública más cercanos y /o exámenes complementarios.	Trabajo Social Medicina General Enfermería	Apoyo diagnóstico gestionado
8	Toma de muestras	Se realiza la toma muestra para exámenes indicados por el médico tratante.	Enfermería	Muestras para exámenes tomadas
9	Realización de Consulta Externa con médicos especialistas en los centros de salud pública más cercanos y/o exámenes complementarios.	Se efectúa la evaluación por el médico especialista en el centro de salud pública más cercano y/o se obtienen los resultados de los exámenes complementarios.	Trabajo Social Medicina General Centros de Salud Pública	Evaluación médica especializada y/o exámenes complementarios realizados
10	Cumplimiento de indicaciones médicas y procedimientos de enfermería	Se ejecutan las indicaciones de acuerdo con la evaluación del médico institucional o médico especialista y los resultados de los exámenes complementarios. Se emitirá la orientación sobre la patología del Adulto Mayor al mismo paciente y las dependencias de la institución para se de el cuidado necesario.	Enfermería	Indicaciones médicas aplicadas de acuerdo a diagnóstico
11	¿Paciente evoluciona satisfactoriamente?	De presentarse una evolución satisfactoria del Adulto Mayor culminar el tratamiento, caso contrario realizar una nueva valoración y en caso de determinarse una condición inestable gestionar su traslado al centro de salud pública más cercano.	Medicina General	Evolución del paciente identificada
12	Registro de la evolución clínica en expediente	Deben actualizarse todas las anotaciones relacionadas a la evolución clínica del Adulto Mayor.	Medicina General	Expediente clínico del paciente actualizado
13	Gestión conjuntamente con Trabajo Social la hospitalización del Adulto Mayor en condición de salud inestable, el centro de salud pública más cercano.	Según la evolución clínica del Adulto Mayor y a criterio del médico tratante se debe solicitar su hospitalización en el centro de salud pública más cercano.	Trabajo Social Medicina General Enfermería	Hospitalización para el Adulto Mayor en condición inestable gestionada

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

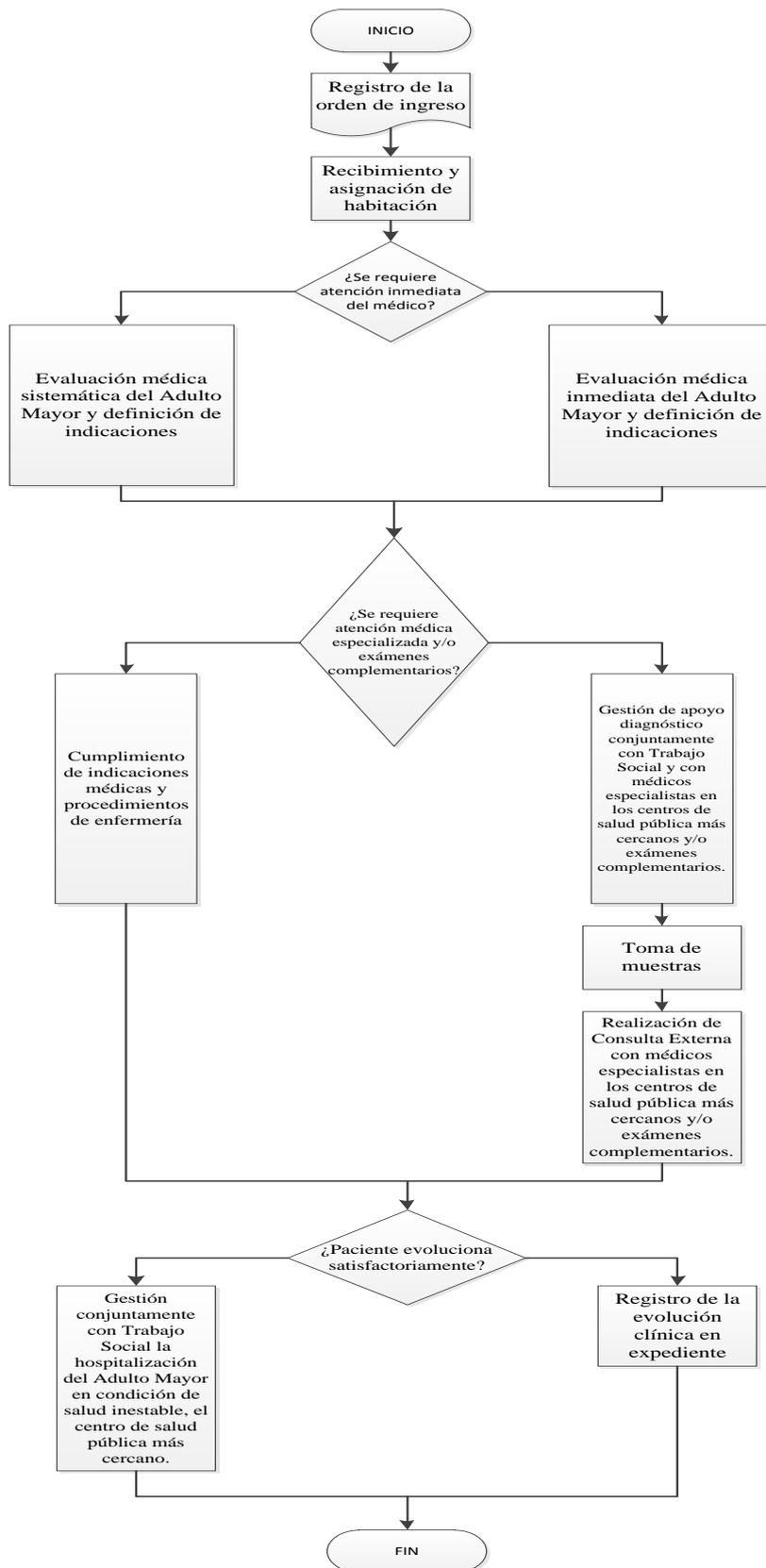


Figura 31. Flujograma del Proceso de Ingreso del Adulto Mayor

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchí Patiño

4.6.4.2. Descripción del Proceso: Evaluación Psicológica

Tabla 37. Proceso de Evaluación Psicológica

CASA HOGAR DEL CANTÓN EL TAMBO				
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS				
NOMBRE DEL PROCESO: Evaluación Psicológica				
ÁREA: Psicología				
Nº	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Revisión del Diario de Novedades	El Psicólogo revisa el Diario de novedades donde se registran comportamientos anómalos de los Adultos Mayores.	Psicología	Identificación de comportamientos anómalos de los Adultos Mayores.
2	¿Se requiere atención Psicológica inmediata?	Si el Adulto Mayor requiere atención Psicológica inmediata ver paso 3, caso contrario ver paso 4.	Psicología	Atención psicológica identificada
3	Evaluación psicológica inmediata del Adulto Mayor	Se da aviso a Trabajo Social y se evalúa al paciente.	Psicología Trabajo Social	Resultados de la evaluación psicológica inmediata
4	Evaluación psicológica sistemática del Adulto Mayor	El psicólogo(a) durante el cumplimiento de su rutina diaria evalúa al paciente, definiendo su estado emocional y emite las indicaciones correspondientes.	Psicología	Resultados de la evaluación psicológica sistemática
5	Realización de terapias psicológicas y cumplimiento de indicaciones de psicología por parte del personal.	Se realizan terapias de acuerdo con la evaluación psicológica. Se emitirá la orientación sobre el estado emocional del Adulto Mayor al mismo paciente y las dependencias de la institución para que se de el cuidado necesario.	Psicología	Tratamiento realizado de acuerdo a resultados de evaluación psicológica
6	¿Paciente evoluciona satisfactoriamente?	De presentarse una evolución satisfactoria del Adulto Mayor culminar el tratamiento, caso contrario realizar una nueva valoración.	Psicología	Evolución del paciente identificada
7	Reevaluación psicológica del Adulto Mayor	El psicólogo(a) reevalúa al paciente, definiendo su estado emocional y emite las indicaciones correspondientes.	Psicología	Resultados de la reevaluación psicológica
8	Registro de la evolución psicológica en el expediente	Deben actualizarse todas las anotaciones relacionadas a la evolución psicológica del Adulto Mayor.	Psicología	Expediente clínico del paciente actualizado

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

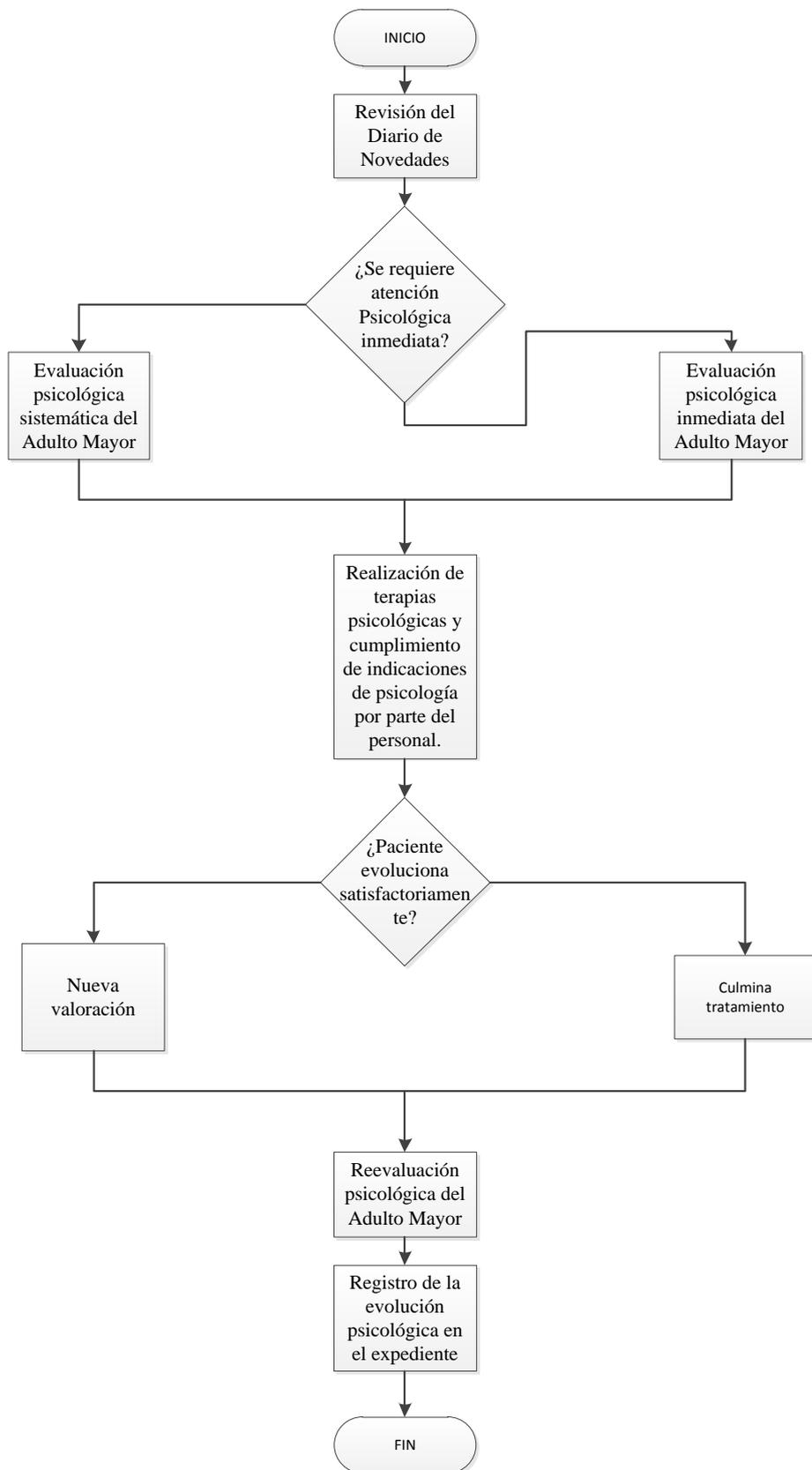


Figura 32. Flujograma del Proceso de Atención Psicológica

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchí Patiño

4.6.4.3. Descripción del Proceso: Compra de Bienes y Servicios

Tabla 38. Proceso Compra de Bienes y Servicios

CASA HOGAR DEL CANTÓN EL TAMBO				
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS				
NOMBRE DEL PROCESO: Compra de Bienes y Servicios				
ÁREA: Compras				
Nº	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Elaboración de la solicitud de compra	La Unidad Solicitante presenta solicitud de adquisición de Bienes y Servicios a la Unidad de Compras.	Unidad Solicitante	Solicitud de compra
2	¿Aprobación de la solicitud?	La Unidad de Compras pide la aprobación de solicitud a la Dirección y a la Unidad Financiera. La Dirección aprueba o desaprueba la solicitud de compra y la Unidad Financiera efectúa la Certificación Presupuestaria.	Unidad de Compras Dirección Unidad Financiera	Aprobación o desaprobación de solicitud
4	Proceso de contratación	Una vez aprobada la solicitud de compra, la Unidad de Compras efectúa el proceso de adquisición del bien o servicio hasta la adjudicación, concluyendo con la entrega de la orden de compra y/o firma del contrato. Remite la documentación a la Unidad Financiera para el registro del Contrato.	Unidad de Compras Unidad Financiera	Contrato de compra - venta elaborado
5	Verificación y registro del Contrato	La Unidad Financiera, verifica y registra el Contrato .	Unidad Financiera	Contrato verificado y registrado
7	Recepción del bien o servicio	El proveedor entrega el bien o servicio, conjuntamente con la factura a la Unidad responsable de recepción del bien o servicio, misma que verifica la conformidad de la entrega y comunica la conformidad a la Dirección y a la Unidad Financiera	La Dirección	Bien o Servicio recibido
8	Solicitud de pago	La Unidad Solicitante remite la solicitud de pago a la Dirección y la Unidad Financiera.	Unidad Solicitante	Solicitud de pago elaborada
	Verificación de la documentación sustentatoria	La Dirección revisa la documentación de respaldo y aprueba con firma el pago.	La Dirección	Documentación sustentatoria verificada y aprobada
9	Elaboración de comprobantes y registros contables, tributarios y presupuestarios	La Unidad Financiera revisa la documentación, aprueba el pago, elabora los respectivos comprobantes de retención, realiza el registro contable y ejecución presupuestaria.	Unidad Financiera	Comprobantes y registros contables, tributarios y presupuestarios elaborados
9	Pago al proveedor	La Unidad Financiera afecta el saldo de las cuentas bancarias y efectúa la transferencia correspondiente, con lo cual se concreta el pago.	Unidad Financiera	Bienes o Servicios pagados

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

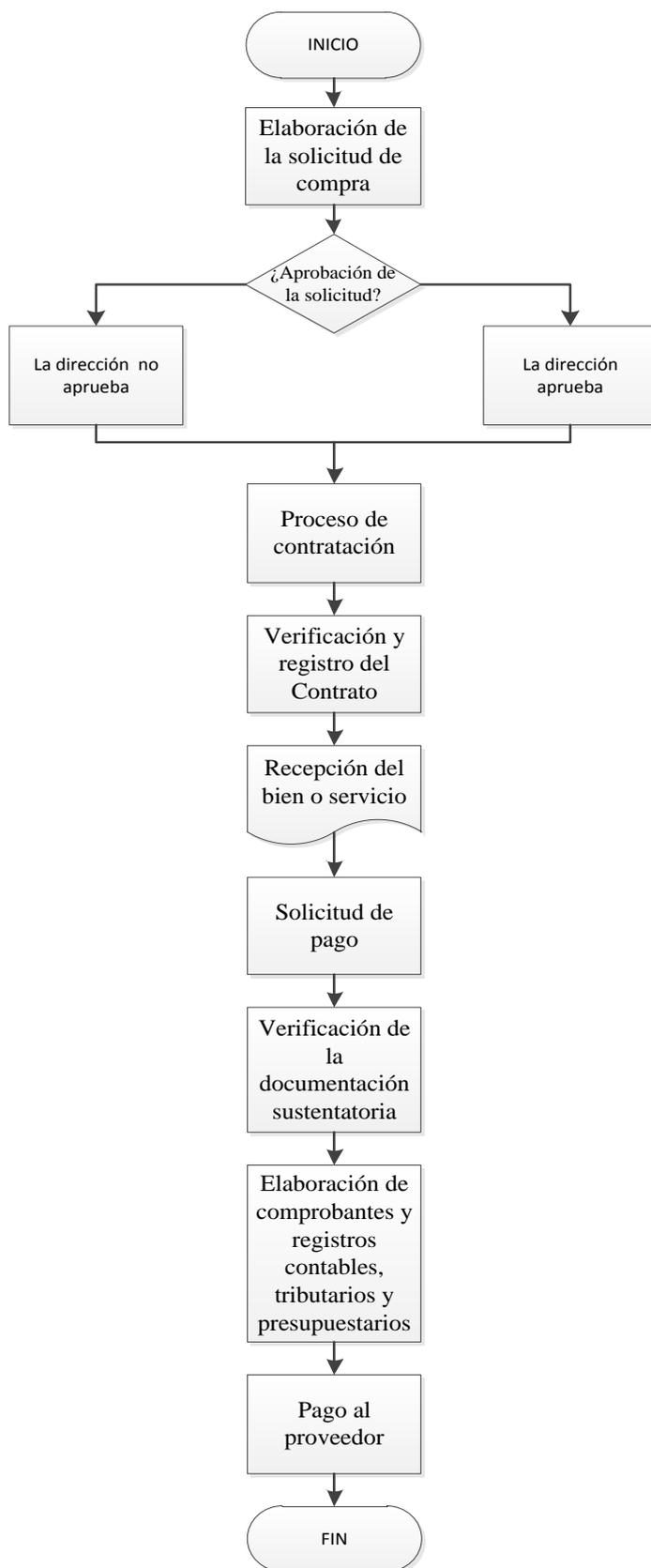


Figura 33. Flujograma del Proceso de Compra de Bienes y Servicios

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6.4.4. Descripción del Proceso: Preparación de Alimentos

Tabla 39. Proceso Preparación de Alimentos

CASA HOGAR DEL CANTÓN EL TAMBO				
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS				
NOMBRE DEL PROCESO: Preparación de Alimentos				
ÁREA: Alimentación				
Nº	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Vigilar la Higiene del personal	Mantener la higiene en su aseo personal y utilizar en estado de limpieza adecuado la indumentaria y los utensilios propios de la actividad que desempeña y de usos exclusivos para su trabajo.	Jefe de Cocina	Personal que prepara los alimentos con aseo personal e indumentaria adecuada.
2	Vigilar la Higiene del ambiente (áreas de elaboración y de distribución de alimentos)	Se deben mantener todas las áreas de trabajo limpias y organizadas antes, durante y después del servicio. No permitir la presencia de objetos ajenos al sector y efectos personales. Mantener el piso LIMPIO Y SECO. Contar con recipiente de residuos con tapa y bolsa.	Jefe de Cocina	Áreas de preparación y distribución de alimentos limpias y organizadas.
3	Selección de ingredientes y cantidades	Previo a la preparación de alimentos se deben seleccionar los ingredientes y las cantidades idóneas de acuerdo con los menús programados.	Jefe de Cocina	Ingredientes y cantidades seleccionados
4	Inspección de las materias primas	Todas las materias primas destinadas a la preparación deben ser inspeccionadas, a fin de evaluar la calidad y estado de conservación de los alimentos. Se deberá verificar la fecha de vencimiento de todos los productos.	Jefe de Cocina	Calidad y estado de conservación de los las materias primas inspeccionadas.
5	Higiene de los Alimentos	Los alimentos deben ser adecuadamente higienizados con agua potable para eliminar las suciedades. Las verduras y frutas deben ser sumergidas en una solución desinfectante de agua corriente con dos (2) gotas de cloro por litro, u otro desinfectante en concentración adecuada para tal fin. Los alimentos deben permanecer en esta solución por lo menos 15 minutos	Personal de cocina	Alimentos higienizados previo la elaboración de menús.
6	Preparación de menús	El preparar los alimentos tan cerca como sea posible del momento del servicio en una norma universal que asegura una excelente calidad (sanitaria, nutricional y sensorial) En lo posible evitar las preparaciones previas. En el caso que sea inevitable, se almacenarán protegidas en cámara de frío (5° C) El almacenamiento adecuado luego de su cocción las protegerá de contaminación y atenúa el crecimiento de microorganismos.	Personal de cocina	Menús preparados
7	Distribución de Menús	Durante la distribución los alimentos deben ser mantenidos, calientes por encima de los 70° C y fríos de 0° C a 5° C. Colocar en los recipientes térmicos cantidades suficientes de alimento para cada turno del servicio, aunque signifique un mayor número de reposiciones. Utilizar equipos y utensilios higienizados y garantizar el cumplimiento de las normas de higiene necesarias.	Personal de cocina	Menús distribuidos
8	Tratamiento de los restos y sobras de alimentos	Los restos o sobras que no han sido servidos en la vajilla se deben almacenar cubiertos con film, refrigerarlas a menos de 5° C y consumidos dentro de las 24hs. Nunca conservar los restos de salsa, cremas preparaciones mixtas, rellenos, preparaciones condimentadas y mayonesa.	Personal de cocina	Alimentos sobrantes adecuadamente almacenados y conservados.
9	Recibimiento de vajilla utilizada	Organizar el recibimiento clasificado de los utensilios con el objetivo de facilitar el trabajo, la higiene y el orden de los mismos. Mantener dos recipientes herméticos para los residuos, uno para alimentos y otro para desechos comunes en general	Personal de cocina	Vajilla utilizada recibida
10	Higiene de Equipos y utensillos de cocina.	Lavar por separado. Aplicar desengrasante en concentración y tiempo según la marca comercial utilizada sobre todas las superficies de los equipos y utensillos de cocina. Enjuagar con abundante agua limpia y corrida, de ser posible caliente.	Personal de cocina	Equipos y utensillos de cocina higienizados.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

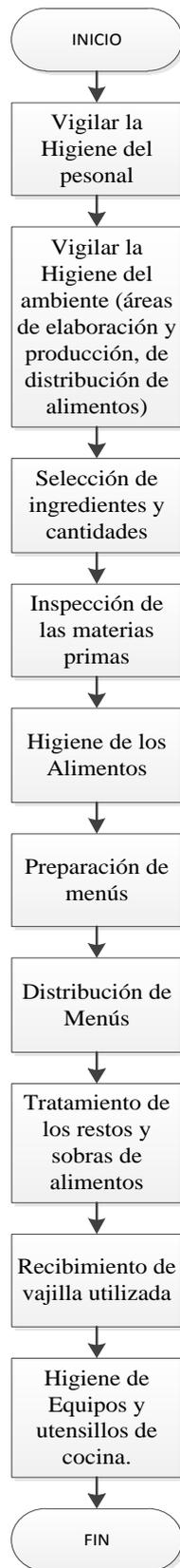


Figura 34. Flujograma del Proceso de Preparación de alimentos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6.4.5. Descripción del Proceso: Limpieza e higienización

Tabla 40. Proceso Limpieza e higienización

CASA HOGAR DEL CANTÓN EL TAMBO				
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS				
NOMBRE DEL PROCESO: Limpieza e higienización				
ÁREA: Limpieza y Mantenimiento				
Nº	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Solicitud de productos de limpieza	Se realizará al Jefe de área la solicitud de productos de limpieza e higienización. Los productos de limpieza utilizados estarán de acuerdo con las disposiciones reglamentarias del establecimiento. En cualquier caso se evitarán todo tipo de productos agresivos contra la salud de las personas y el medio ambiente.	Limpieza y Mantenimiento	Productos de limpieza recibidos
2	Limpieza e higiene de las Habitaciones	Se debe realizar el ventilado de la habitación, a fin de dar un olor agradable al ambiente. Las papeleras del baño deberán llevar bolsa. La limpieza de la habitación también incluye la desinfección y limpieza de lavamanos e inodoros, la limpieza de polvo o suciedad en suelos, paredes, mobiliario, elementos decorativos y ventanas.	Limpieza y Mantenimiento	Habitaciones limpias e higienizadas
3	Colocación de lencería limpia en las habitaciones	Toallas limpias y en perfecto estado: La dirección de la Casa hogar determinará la frecuencia de sustitución de las toallas, sin embargo su sustitución será inmediata en caso de observarse roturas, manchas, etc. La limpieza de textiles, tales como alfombras, moquetas, cortinas, tapicerías, etc. se realizará al menos una vez al seis meses y siempre que presenten manchas y otros desperfectos visibles. Los cubrecamas, cobijas, almohadas, fundas, forros, mantas y protectores deberán de limpiarse en función de las características específicas.	Limpieza y Mantenimiento	Lencería limpia colocada en las habitaciones
4	Reposición de Kit de limpieza y aseo personal.	Los productos de baño estarán orientados al aseo personal. Se verificará que los set de higiene y limpieza estén completos y en cantidad suficiente para asegurar un uso normal del sanitario hasta el siguiente servicio de limpieza.	Limpieza y Mantenimiento	Kit de limpieza y aseo personal colocados en cada habitación.
5	Limpieza e higiene de zonas comunes	Verificar que la ventilación en las zonas comunes será la conveniente. Realizar el vaciado vasureros y la eliminación de polvo y suciedad en suelos, paredes, mobiliario, cristales, elementos decorativos y elementos murales, así como el lavado de cortinas, tapicerías, alfombras y moquetas en función del estado. Las áreas de cocina y comedor, salones deberán limpiarse tantas veces como servicios se ofrezcan en esas instalaciones.	Limpieza y Mantenimiento	Zonas comunes limpias e higienizadas

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

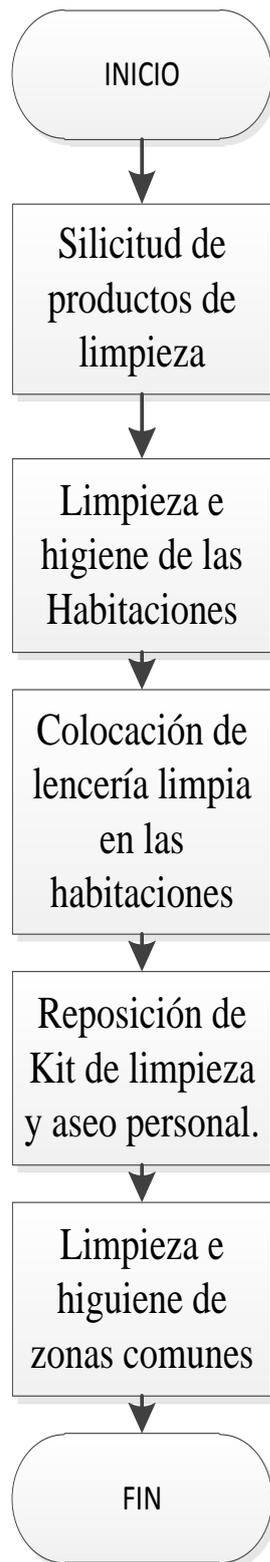


Figura 35. Flujograma del Proceso de Limpieza e higienización

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6.4.6. Descripción del Proceso: Manejo de Lencería y Lavandería

Tabla 41. Proceso Manejo de Lencería y Lavandería

CASA HOGAR DEL CANTÓN EL TAMBO				
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS				
NOMBRE DEL PROCESO: Lencería y Lavandería				
ÁREA: Servicios General				
Nº	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Recolección de prendas de vestir y lencería sucia	Se recolectará de las diferentes áreas de la Casa Hogar la lencería sucia y las prendas de vestir sucias de los Adultos Mayores. Se evitará que prendas sucias, mojadas o similares queden depositadas en las instalaciones de lencería y las instalaciones se limpiarán convenientemente cada día a la finalización del servicio.	Servicios Generales	Lencería y ropa sucia recogida
2	Reposición de lencería	A la par de recolectar la lencería sucia, se procederá a la reposición de otras similares limpias.		Lencería repuesta
3	Lavado de las prendas de vestir y lencería.	No remoje la ropa, ya aquello implica un alto riesgo biológico. La lencería perteneciente al personal como mandiles y uniformes, deberá ser procesada aparte, sin mezclar con la ropa de los Adultos Mayores. Evite cargar más libras de la capacidad de la máquina lavadora. Observe cuidadosamente el nivel de agua en la lavadora.	Servicios Generales	Lencería y ropa lavada
4	Secado de las prendas de vestir y lencería	Traslade la ropa y lencería de la lavadora directamente a la secadora. Saque la ropa de la lavadora y clasifique la que requiere ser planchada y la que requiere ser solo doblada.		Lencería y ropa seca
5	Planchado de las prendas de vestir y lencería	Una vez que la lencería esté seca, utilice las máquinas de planchado para planchar la lencería y ropa, no planche a mano. Regule la temperatura adecuada de acuerdo al tipo de ropa.		Lencería y ropa planchada
6	Almacenamiento de lencería limpia	La lencería que haya sido convenientemente lavada eliminando las manchas difíciles dentro de los márgenes aceptables, que posteriormente haya sido secada convenientemente y planchada de ser necesario, verificando que tengan olor a limpio y una textura suave, conforme a parámetros normales, será almacenada.	Servicios Generales	Lencería almacenada
7	Entrega de prendas de vestir	Las prendas de vestir que hayan sido convenientemente lavadas eliminando las manchas difíciles dentro de los márgenes aceptables, que posteriormente hayan sido secadas convenientemente y planchadas de ser necesario, verificando que tengan olor a limpio y una textura suave, conforme a parámetros normales, será entregada a sus propietarios.	Servicios Generales	Ropa entregada
8	Registro de lencerías almacenadas y prendas entregadas	Debe efectuarse el registro de las prendas de vestir y lencería lavada, almacenada y entregada.	Servicios Generales	Registro de actividades actualizado

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

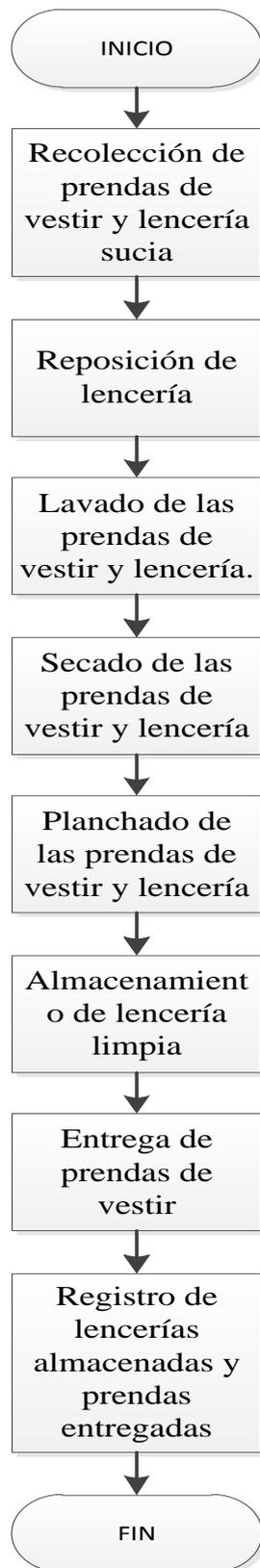


Figura 36. Flujograma del Proceso de Lencería y Lavandería

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño.

4.6.4.7. Descripción del Proceso: Recepción de Productos

Tabla 42. Proceso de recepción de Productos

CASA HOGAR DEL CANTÓN EL TAMBO				
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS				
NOMBRE DEL PROCESO: Recepción de productos				
ÁREA: Compras				
Nº	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Supervisar las características del lugar de recepción de productos	Aspectos como la temperatura, la humedad, la luz y otros son necesarios ser considerados para garantizar la durabilidad de un alimento y evitar crecimientos bacterianos, por ello el control de la temperatura durante el almacenamiento vital para alcanzar la inocuidad de los alimentos, durante el tiempo que permanezca almacenado.	Unidad de Compras Unidad Solicitante	Lugar de recepción de productos en condiciones adecuadas
2	Control de la calidad de los productos	Es conveniente recibir los productos durante el día, de preferencia en horas en que la temperatura ambiente sea lo más baja posible. Se debe observar detalladamente las características de color, olor, textura, empaque y etiqueta de los productos, a fin de efectuar un control de la calidad y características organolépticas de los mismos. Es preciso medir y registrar la temperatura de aquellos productos que vienen refrigerados o congelados, cuya temperatura en el caso de productos refrigerados no debe ser superior a -4°C y en el caso de productos congelados a -18°C, en el caso de alimentos que requieran temperaturas específicas como el pescado cuya temperatura apropiada es de 0°C, estas deberán ser respetadas. Si los productos pasan el control de calidad se reciben caso contrario son rechazados.	Unidad de Compras Unidad Solicitante	Control de calidad efectuado
3	Verificación y conteo de productos	Realice la verificación y conteo de los productos, con el documento respectivo (factura, hoja de pedido, etc).	Unidad de Compras Unidad Solicitante	Productos contados y verificados
4	Recepción de productos	Los productos que pasan el control de calidad son trasladados a otros recipientes de fácil limpieza como gavetas plásticas, con el propósito de evitar el ingreso de algún tipo de contaminación externa al lugar donde se preparan los alimentos.	Unidad de Compras Unidad Solicitante	Productos recibidos
5	Rechazo de productos	Los productos que no pasen el control de calidad deben ser rechazados. Estos productos pueden ser repuestos de forma inmediata y a su vez pueden ser descontados de la factura correspondiente.	Unidad de Compras Unidad Solicitante	Productos rechazados
6	Registro de productos recibidos	Elabore un registro de los productos que ingresan. Traslade los productos al área solicitante para su respectivo almacenamiento.	Unidad de Compras Unidad Solicitante	Productos recibidos registrados
7	Remisión de documentos	La documentación pertinente debe ser enviada a la Unidad Financiera para su respectivo, registro contable y demás procedimientos para el pago correspondiente al proveedor.	Unidad de Compras Unidad Financiera	Cumplimiento con la documentación requerida

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

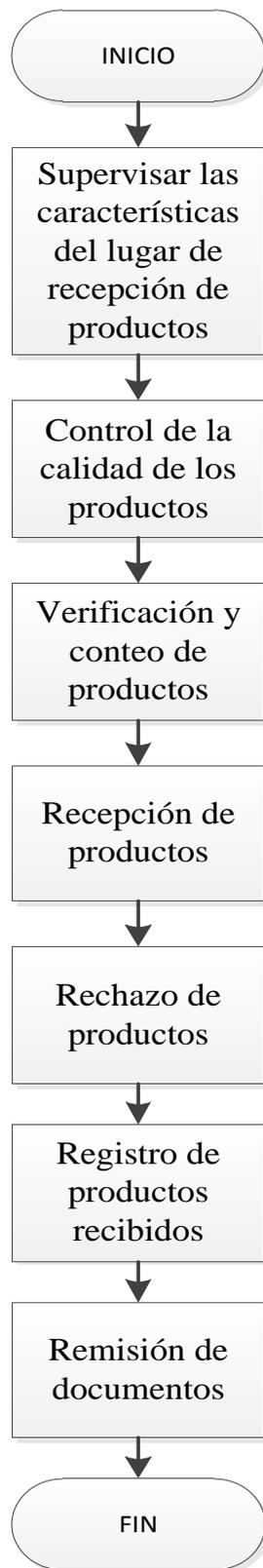


Figura 37. Flujograma del Proceso de Recepción de productos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6.4.8. Descripción del Proceso: Almacenamiento de productos

Tabla 43. Proceso de Almacenamiento de Productos

CASA HOGAR DEL CANTÓN EL TAMBO				
MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS				
NOMBRE DEL PROCESO: Almacenamiento de productos				
ÁREA: Diferentes áreas				
Nº	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Supervisión de las características de lugar de almacenamiento	Verificar aspectos como la temperatura, la humedad, la luz y otros son necesarios ser considerados para garantizar la durabilidad de un alimento y evitar crecimientos bacterianos, por ello el control de la temperatura durante el almacenamiento vital para alcanzar la inocuidad de los alimentos, durante el tiempo que permanezca almacenado., es por ello que los lugares de almacenamiento deben estar ventilados, techados y cerrados. Los muebles, armarios, repisas y estanterías empleados para almacenar alimentos deberán ser de fácil limpieza y seguros contra plagas.	Unidad Solicitante	Lugar de Almacenamiento adecuado
2	Identificación del tipo de almacenamiento para cada producto	Almacenamiento en lugares frescos, secos y no expuestos a la luz solar para materiales y suministros de oficina. Almacenamiento en equipos refrigerantes, que admitan conservar lácteos, carnes, frutas y verduras y otros productos perecibles, que vayan a ser utilizados en un tiempo corto. Almacenamiento en congeladores, que permitan conservar congelados carnes, productos del mar, vegetales y, frutas que vayan a ser utilizados luego de varios días. Almacenamiento en estantes donde se almacenen, papas, cebollas y otros productos que requieran una temperatura ambiente. Almacenamiento de productos secos, como arroz, azúcar, arroz de cebada, maíz, canguil, maní, morocho, mote, quinua y similares, en los tachos grandes de metal, para evitar la contaminación con gorgojo y hormigas en el caso del azúcar y de esta manera poder mantener por más tiempo los productos. Almacenamiento en muebles donde se almacenen vajillas manteles, cristalería, cubiertos y demás utensilios de cocina. Almacenamiento en repisas donde se coloquen productos de limpieza como jabones, detergentes, escobas, trapeadores, cepillos, etc., estos productos deben mantenerse distantes de los productos alimenticios para evitar contaminación.	Unidad Solicitante	Tipo de almacenamiento identificado
3	Aplicación de Normas de Bioseguridad	Los productos deben ser colocados en los lugares seleccionados. Los alimentos deben permanecer limpios y libres de contaminación. Protegerse de manera adecuada contra plagas y contaminantes ambientales. Almacenarse a las temperaturas apropiadas. Los alimentos perecederos deberán almacenarse en recipientes limpios y a una temperatura adecuada. Los productos deberán almacenarse de manera que exista ningún tipo de contaminación cruzada con otros productos. Utilice plástico sellador para cubrir y conservar los alimentos. Los productos secos deberán almacenarse y mantenerse en su empaque original etiquetado, o en recipientes de cierre perfecto que evite el paso de la humedad. Los productos no perecederos se almacenarán en armario limpios, protegido y cerrado para impedir el ingreso de plagas. Los productos a granel deberán almacenarse en forma ordenada y facilitando la ventilación, la inspección y la detección de plagas. Cada alimento deberá guardarse y manipularse lejos de cualquier sustancia tóxica, venenosa, nociva o lesiva. Coloque la fecha en todos los alimentos y utilice primero los alimentos más antiguos. Siga rigurosamente las indicaciones que figuran en las etiquetas de los alimentos empaquetados. A la rotación de productos deberá aplicarse el principio de “primero que entra, primero que sale”, por ello es necesario garantizar la rotación.	Unidad Solicitante	Productos almacenados de acuerdo con las Normas de Bioseguridad

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño



Figura 38. Flujograma del Proceso de Almacenamiento de Productos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rosita Duchi Patiño

4.6.5. Fases para la Implementación de Procesos

- ❖ **Fase 1. Comunicar a toda la organización, en forma clara y precisa los nuevos procedimientos.** Los colaboradores de la Casa Hogar deben poseer un sentido de propósito compartido para lograr un objetivo común, para agilizar y facilitar el desempeño de sus actividades.
- ❖ **Fase 2. Lograr que las estructuras organizacionales estén alineadas a la visión y metas organizacionales.** Las estructuras que no están alineadas obstaculizan las acciones de mejora.
- ❖ **Fase 3. Capacitar a los involucrados en el proceso de cambio.** Las personas deben contar con las habilidades, capacidades y actitudes idóneas para asumir

los nuevos desafíos. Esto implica que todos los empleados deben ser facultados para tomar decisiones e implementarlas.

- ❖ **Fase 4. Alinear los sistemas de información con la visión.** Debe constituirse una plataforma sobre la cual los nuevos procedimientos se impulsen.
- ❖ **Fase 5. Confrontar al talento humano que entorpece el proceso de cambio.** De la Dirección de la Casa Hogar depende el empuje y la motivación que los colaboradores demuestren, deben despertar el interés con su propio ejemplo, la consulta frecuente y la revisión periódica y participativa, hasta que los nuevos procedimientos se conviertan en la forma cotidiana de hacer las cosas en la organización. Si esto no funciona es preciso confrontar mediante el diálogo a aquellas personas reacias al cambio, motivándolas en virtud de los beneficios individuales y colectivos que recibirán si se convierte en fuente impulsora del cambio.

4.6.6. Sistema de Mejoramiento Continuo

A fin de que los procesos sean más efectivos, eficientes y adaptables, y, con ello lograr el mejoramiento continuo en la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo, se pondrán en práctica las diez actividades propuestas por (Harrington, 1987) y que actualmente se aplican en varias de las organizaciones más exitosas de los Estados Unidos.

- 1) **Compromiso de la Alta Dirección:** El proceso de mejoramiento debe comenzarse desde los principales directivos y progresa en la medida al grado de compromiso que éstos adquieran, es decir, en el interés que pongan por superarse y por ser cada día mejor.
- 2) **Consejo Directivo del Mejoramiento:** Está constituido por un grupo de ejecutivos de primer nivel, quienes estudiarán el proceso de mejoramiento productivo y buscarán adaptarlo a las necesidades de la compañía.

- 3) **Participación Total de la Administración:** El equipo de administración es un conjunto de responsables de la implantación del proceso de mejoramiento. Eso implica la participación activa de todos los ejecutivos y supervisores de la organización. Cada ejecutivo debe participar en un curso de capacitación que le permita conocer nuevos estándares de la compañía y las técnicas de mejoramiento respectivas.
- 4) **Participación de los Empleados:** Una vez que el equipo de administradores esté capacitado en el proceso, se darán las condiciones para involucrar a los empleados. Esto lo lleva a cabo el gerente o supervisor de primera línea de cada departamento, quien es responsable de adiestrar a sus subordinados, empleando las técnicas que él aprendió.
- 5) **Participación Individual:** Es importante desarrollar sistemas que brinden a todos los individuos los medios para que contribuyan, sean medidos y se les reconozcan sus aportaciones personales en beneficio del mejoramiento.
- 6) **Equipos de Mejoramiento de los Sistemas (equipos de control de los procesos):** Toda actividad que se repite es un proceso que puede controlarse. Para ello se elaboran diagramas de flujo de los procesos, después se le incluyen mediciones, controles y bucles de retroalimentación. Para la aplicación de este proceso se debe contar con un solo individuo responsable del funcionamiento completo de dicho proceso.
- 7) **Actividades con Participación de los Proveedores:** Todo proceso exitoso de mejoramiento debe tomar en cuenta a las contribuciones de los proveedores.
- 8) **Aseguramiento de la Calidad:** Los recursos para el aseguramiento de la calidad, que se dedican a la solución de problemas relacionados con los productos, deben reorientarse hacia el control de los sistemas que ayudan a mejorar las operaciones y así evitar que se presenten problemas.

9) Planes de Calidad a Corto Plazo y Estrategias de Calidad a Largo Plazo:

Cada compañía debe desarrollar una estrategia de calidad a largo plazo. Después debe asegurarse de que todo el grupo administrativo comprenda la estrategia de manera que sus integrantes puedan elaborar planes a corto plazo detallados, que aseguren que las actividades de los grupos coincidan y respalden la estrategia a largo plazo.

10) Sistema de Reconocimientos: El proceso de mejoramiento pretende cambiar la forma de pensar de las personas acerca de los errores. Para ello existen dos maneras de reforzar la aplicación de los cambios deseados: castigar a todos los que no logren hacer bien su trabajo todo el tiempo, o premiar a todos los individuos y grupos cuando alcancen una meta con realicen una importante aportación al proceso de mejoramiento.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

a. El Levantamiento de la Fundamentación Teórica permitió conocer aspectos teóricos relacionados con la Gestión por Procesos y su aplicación en las organizaciones, así como las condiciones actuales de los Adultos Mayores albergados en la Casa Hogar del cantón El Tambo, dentro de lo cual se pudo establecer que:

- ❖ La mayoría de los Adultos Mayores albergados en la Casa Hogar padecen algún tipo de enfermedad entre las cuales destacan la diabetes y la hipertensión.
- ❖ El motivo de ingreso de los Adultos Mayores a la Casa Hogar se da mayoritariamente por voluntad propia.
- ❖ Los Adultos Mayores albergados habitualmente se sienten tristes, a veces temerosos y rara vez alegres.
- ❖ En general el servicio de la Casa Hogar es bueno, pero requiere que se realicen varias mejoras, especialmente en las áreas habitacional y servicios generales.

b. Con el establecimiento de métodos y técnicas de investigación se orientó todo el trabajo investigativo, especialmente la recolección y análisis de la información, lo cual permitió realizar un diagnóstico situacional de la Casa Hogar del cantón El Tambo, donde se estableció que:

- ❖ Se requiere el redireccionamiento estratégico (redefinición de misión, visión, objetivos, valores, estructura organizacional, etc.) y establecimiento de procesos estratégicos, operativos y de soporte, que contribuyan a mejorar los servicios que actualmente presta esta casa asistencial.
- ❖ La infraestructura física, mobiliario y equipamiento de la Casa Hogar es medianamente adecuado, requiere algunas renovaciones y mantenimientos periódicos.

- ❖ Existe la predisposición de la administración y del personal operativo y de servicios para trabajar en favor del desarrollo institucional.

- c. El levantamiento de procesos efectuado en cada una de las áreas de la institución, está encaminado a fomentar la participación activa y a mejorar las actuales condiciones de los usuarios internos y externos de la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo, provincia de Cañar. La propuesta se sustenta en el Plan Nacional del Buen Vivir y en los Objetivos de Milenio y, además, cuenta con el apoyo de las autoridades institucionales.

RECOMENDACIONES

- a.** Un proceso de Mejora Continua involucra la revisión constante de bibliografía científica que permita redefinir procesos, hacerlos más eficientes y adaptables a las necesidades institucionales y sociales. Al mismo tiempo invita a la valoración de la dignidad humana con el propósito de
- b.** entender, aceptar y valorar el proceso de envejecimiento con dignidad y amor.
- c.** Se requiere de la utilización permanente de las técnicas y métodos de investigación, que permitan conocer la evolución de la institución y de las condiciones de vida de los Adultos Mayores albergados en las Casas Hogares, no solo del cantón El Tambo, sino también de la provincia, a fin de redefinir estrategias orientadas a que los usuarios internos y externos de estas casas asistenciales alcancen el Sumak Kawsay.
- d.** Se recomienda la implementación de los procesos estratégicos, operativos y de soporte, que se proponen en el presente trabajo de investigación para fomentar la participación activa y mejorar las actuales condiciones de los usuarios internos y externos de la Casa Hogar de Adultos Mayores del cantón El Tambo, implementación que puede ser replicada en el resto de casas asistenciales de la provincia de Cañar.

BIBLIOGRAFÍA

- Bertalanffy, L. (2004). *Teoría General de los Sistemas*. New York.
- Burch, J., & Grudnitski, G. (1992). *Diseño de sistemas de información. Teoría y práctica*. México Distrito Federal: Limusa.
- Chiavenato, I. (2001). *Teoría de la Administración*. Mac Graw Hill.
- Ferrer, J. y. (2007). *Responsabilidad y códigos de ética en la construcción de organizaciones*. Mexico Distrito Federal.
- Frances, A. (2006). *Estrategia y Planes para la Empresa. Con el Cuadro de Mando Integral*. Mexico Distrito Federal: Pearson.
- Harrington. (1987). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. México Distrito Federal: Mc Graw Hill Interamericana.
- Harrington, H. (2001). *Mejoramiento de los Procesos de la empresa*. Santa Fé de Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Perez, C. (2008). *Pensamiento Estratégico. Fundamentos del pensamiento estratégico*. Caracas.
- Trujillo, F. (2006). *Direccionamiento Estratégico*. Medellín: CMAPS.

ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta aplicada a los Adultos Mayores de la Casa Hogar del cantón El Tambo

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

ENCUESTA APLICADA A LOS ADULTOS MAYORES DE LA CASA HOGAR DEL CANTÓN EL TAMBO

Objetivo: Recabar información sobre las condiciones actuales de los Adultos Mayores albergados en la Casa Hogar del cantón El Tambo y su conformidad con los servicios recibidos en esta casa asistencial.

Edad _____ años

Género

- a) Masculino
- b) Femenino

1. ¿Padece algún tipo de enfermedad?
 - c) Si
 - d) No

2. De haber respondido si a la pregunta 3. ¿Cuál de las siguientes enfermedades es la que padece?
 - a) Cáncer
 - b) SIDA
 - c) Hipertensión
 - d) Insuficiencia renal
 - e) Diabetes
 - f) Osteoporosis
 - g) Parkinson
 - h) Otras

3. ¿Cuál es el motivo de ingreso a esta Casa Hogar?
 - a) Traído por familiares
 - b) Traído por la institución
 - c) Por voluntad propia

4. ¿Cómo se siente estando albergado en esta Casa Hogar?
 - a) Triste
 - b) Temeroso
 - c) Alegre
 - d) Triste y temeroso

5. Califique la Atención Médica recibida en esta Casa Hogar
 - a) Buena
 - b) Regular
 - c) Mala

6. ¿Con qué frecuencia es atendido(a) por el Médico de la Casa Hogar?
 - a) Diaria
 - b) Semanal
 - c) Quincenal
7. Califique la Atención Psicológica recibida en ésta Casa Hogar
 - a) Buena
 - b) Regular
 - c) Mala
8. Califique la Atención del Personal que labora en ésta Casa Hogar
 - a) Buena
 - b) Regular
 - c) Mala
9. Califique la calidad del Servicio de Alimentación recibido en ésta Casa Hogar
 - a) Buena
 - b) Regular
 - c) Mala
10. ¿Cuántas comidas recibe al día en ésta Casa Hogar?
 - a) Una
 - b) Dos
 - c) Tres
 - d) Cuatro
 - e) Cinco
11. Califique lo adecuado del Mobiliario de la Casa Hogar
 - a) Adecuado
 - b) Poco adecuado
 - c) Inadecuado
12. Califique lo adecuado del Equipamiento de la Casa Hogar
 - a) Adecuado
 - b) Poco adecuado
 - c) Inadecuado
13. Califique lo adecuado de la Infraestructura Física de la Casa Hogar
 - a) Adecuado
 - b) Poco adecuado
 - c) Inadecuado
14. Califique lo adecuado de los espacios al aire libre de la Casa Hogar
 - a) Adecuado
 - b) Poco adecuado
 - c) Inadecuado

15. ¿Está de conforme con las actividades recreativas que se realizan en ésta Casa Hogar?
- a) Conforme
 - b) Poco conforme
 - c) Inconforme
16. ¿Está de conforme con las actividades deportivas que se realizan en ésta Casa Hogar?
- a) Conforme
 - b) Poco conforme
 - c) Inconforme
17. ¿Cómo es su relación con los demás adultos mayores albergados en ésta Casa Hogar?
- a) Buena
 - b) Regular
 - c) Mala
18. ¿Cómo es su relación con el Personal que labora en ésta Casa Hogar?
- a) Buena
 - b) Regular
 - c) Mala
19. ¿Le incluyen en las actividades familiares?
- a) Si
 - b) No
20. ¿Le incluyen en las actividades de la comunidad?
- a) Si
 - b) No

ANEXO 2: Fotografías

Fotografía 1: Área de Descanso de la Casa Hogar



Fuente: Visita Diagnóstica

Fotografía 2: Áreas al aire libre de la Casa Hogar



Fuente: Visita Diagnóstica

Fotografía 3: Aplicación de encuestas por parte de la investigadora



Fuente: Investigación de Campo

Fotografía 3: Aplicación de Curaciones por parte del Personal de la Casa Hogar



Fuente: Investigación de Campo