



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL
CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”,
CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA:

ESCARLETH TATIANA ECHEVERRIA ASTUDILLO

Riobamba – Ecuador

2024



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL
CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”,
CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: ESCARLETH TATIANA ECHEVERRIA ASTUDILLO

DIRECTOR: DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO

Riobamba – Ecuador

2024

© 2024, Escarleth Tatiana Echeverria Astudillo

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Escarleth Tatiana Echeverria Astudillo, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 07 de mayo de 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Escarleth Tatiana Echeverria Astudillo', enclosed within a blue oval scribble.

Escarleth Tatiana Echeverria Astudillo
060523777-5

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **"DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL CENTRO GERONTOLÓGICO "VIRGEN DE LOURDES", CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO"**, realizado por la señorita: **ESCARLETH TATIANA ECHEVERRIA ASTUDILLO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Luz Maribel Vallejo Chávez PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2024-05-07
Dr. Alberto Patricio Robalino DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2024-05-07
Ing. Javier Lenin Gaibor ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2024-05-07

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios, por darme la vida, sabiduría necesaria y fe para siempre creer que todo es posible con su ayuda, a mis padres y hermana que durante el transcurso de esta etapa han sabido apoyarme de manera incondicional, con amor y cariño impulsándome a seguir hacia adelante, a todos los profesores de la carrera que han contribuido con enseñanzas no solo académicas si no también con principios humanísticos para poder enfrentar la vida de manera correcta, a mis tutores de tesis por su apoyo siendo guía durante este trabajo, a personas en especial y amigos quienes con sus consejos y apoyo permitieron que esta etapa sea única.

Escarleth.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida, salud y sobre todo por su infinito amor mostrándome a través de sus bendiciones durante el transcurso de mi vida y en esta etapa académica, a la vez a mis padres y hermana por siempre mostrarme su apoyo incondicional, dándome fuerzas y cariño para siempre continuar. A mis tutores de tesis por ayudarme y guiarme en este proceso, a mis profesores quienes contribuyeron en mi formación profesional con su apoyo y enseñanzas, a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a la Carrera de Contabilidad y Auditoría por abrirme las puertas para aprender y formarme profesionalmente, al Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes” por abrirme las puertas para poder realizar este trabajo de titulación, agradezco a todas las personas quienes han formado parte de mi proceso de estudio con consejos y enseñanzas, sin duda todos han sido muy necesarios y cada recuerdo siempre tendré en mi corazón.

Escarleth.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
RESUMEN	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Formulación del problema.....	5
1.3 Preguntas directrices	5
1.4 Objetivos.....	6
1.4.1 General.....	6
1.4.2 Específicos	6
1.5 Justificación	7
1.5.1 Justificación teórica.....	7
1.5.2 Justificación metodológica	7
1.5.3 Justificación práctica – social.....	7

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA	8
2.1 Antecedentes de Investigación	8
2.2 Marco teórico	10
2.2.1. Empresa.....	10
2.2.2. Clasificación de las empresas	11
2.2.3. Sector público	12
2.2.4. Empresa pública	13
2.2.5. Clasificación de las empresas en el sector público	14
2.2.6. Proceso administrativo	15
2.2.6.1. Fases del proceso administrativo	16
2.2.6.1.1. Planificación.....	17
2.2.6.1.2. Organización	18
2.2.6.1.3. Dirección	18
2.2.6.1.4. Control	19
2.2.6.1.4.1. Tipos de control.....	20
2.2.7. Control Interno	21
2.2.7.1. Importancia del control interno	22
2.2.7.2. Componentes del control interno.....	23
2.2.7.3. Evaluación del Control Interno.....	24
2.2.8. Sistema de control interno	25
2.2.9. Manual de funciones	25
2.2.10. Manual de Procedimientos	26
2.2.11. Manual de Servicio y atención al cliente	27
2.2.12. Código de ética.....	27
2.2.13. Gestión	28
2.2.13.1. Gestión administrativa.....	29
2.2.13.2. Gestión Financiera.....	30

2.2.14. Diseño	30
2.2.15. COSO I.....	31
2.2.16. COSO II	32
2.2.17. COSO III.....	33
2.2.18. Valoración de riesgos	35
2.3 Marco conceptual	36
2.4 Idea a defender	39

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO	40
3.1 Enfoque de investigación	40
3.1.1. Enfoque Cualitativo.....	40
3.1.2. Enfoque Cuantitativo.....	40
3.2 Nivel de Investigación.....	41
3.3 Diseño de investigación	41
3.4 Tipo de estudio.....	42
3.5 Población y muestra	43
3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	44

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE RESULTADOS: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	50
4.1. Resultado de la Encuesta	50
4.2. Resultado de la Entrevista	66
4.3. Comprobación de la idea a defender	68

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO	70
5.1. Título de la propuesta	70
5.2. Introducción de la propuesta	70
5.3. Justificación de la propuesta.....	70
5.4. Objetivos	71
5.4.1. Objetivo General	71
5.4.2. Objetivos Específicos	71
5.5. Datos generales de la institución	72
5.5.1. Reseña histórica	72
5.5.2. Ubicación geográfica.....	73
5.5.3. Organigrama estructural del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”	73
5.5.4. Base legal	73
5.5.5. Matriz de Servicios.....	74
5.5.6. Análisis situacional de la Institución	75
5.5.7. Matriz de Correlación.....	76
5.5.8. Matriz de Prioridades	83
5.5.9. Perfil Estratégico	85
5.5.10. Evaluación al Control Interno.....	89
5.5.10.1. Ambiente de Control	90
5.5.10.2. Evaluación de Riesgo	93
5.5.10.3. Actividades de Control	95
5.5.10.4. Información y comunicación	98
5.5.10.5. Supervisión y seguimiento	100
5.6. Diseño del Sistema de Control Interno en base al Modelo COSO I	104
CONCLUSIONES	172
RECOMENDACIONES	173

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1. Cuadro comparativo entre el COSO I, II y III	33
Tabla 3-2: Personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”	43
Tabla 4-3: Sistema de control interno	50
Tabla 4-4: Garantía de eficiencia	51
Tabla 4-5: Implementación de un sistema de control interno	52
Tabla 4-6: Procedimientos de control interno	53
Tabla 4-7: Participación en la implementación de un sistema de control interno	54
Tabla 4-8: Necesidad de un mecanismo de control y seguimiento	55
Tabla 4-9: Comunicación interna existente	56
Tabla 4-10: Afectación de actividades	57
Tabla 4-11: Herramientas administrativas.....	58
Tabla 4-12: Importancia de la implementación de un manual de servicio y atención al cliente	59
Tabla 4-13: Implementación de un manual de funciones	60
Tabla 4-14: Afectaciones por la falta de un manual de funciones	61
Tabla 4-15: Implementación del manual de procedimientos	62
Tabla 4-16: Aplicación del código de ética	63
Tabla 4-17: Irregularidad en el centro gerontológico	64
Tabla 4-18: Desafíos al implementar el sistema de control interno	65
Tabla 5-19: Datos informativos de la institución.....	72
Tabla 5-20: Ubicación geográfica del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”	73

Tabla 5-21: Matriz de servicios del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”	74
Tabla 5-22: Matriz FODA del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”	75
Tabla 5-23: Calificación para la matriz FODA	77
Tabla 5-24: Matriz de correlación FO	78
Tabla 5-25: Matriz de Fortalezas.....	79
Tabla 5-26: Matriz de Oportunidades.....	79
Tabla 5-27: Matriz de correlación DA	81
Tabla 5-28: Matriz de Debilidades	82
Tabla 5-29: Matriz de Amenazas	82
Tabla 5-30: Matriz de Prioridades.....	83
Tabla 5-31: Perfil Estratégico Interno	86
Tabla 5-32: Perfil Estratégico Externo	88
Tabla 5-33: Componentes para la Evaluación del Control Interno	89
Tabla 5-34: Calificación del cuestionario para la Evaluación del Control Interno	90
Tabla 5-35: Cuestionario de control interno para evaluar el componente Ambiente de Control	90
Tabla 5-36: Evaluación del cuestionario de control interno del componente Ambiente de Control	91
Tabla 5-37: Resultados de la evaluación del componente Ambiente de Control	91
Tabla 5-38: Cuestionario de control interno para el componente Evaluación de Riesgo	93
Tabla 5-39: Evaluación del cuestionario de control interno del componente Evaluación de Riesgo	93
Tabla 5-40: Resultados de la evaluación del componente Evaluación de Riesgo.....	94
Tabla 5-41: Cuestionario de control interno para el componente Actividades de Control.....	95

Tabla 5-42: Evaluación del cuestionario de control interno del componente Actividades de Control.....	96
Tabla 5-43: Resultados de la evaluación del componente Actividades de Control.....	96
Tabla 5-44: Cuestionario de control interno para el componente Información y Comunicación	98
Tabla 5-45: Evaluación del cuestionario de control interno del componente Información y Comunicación	98
Tabla 5-46: Resultados de la evaluación del componente Información y Comunicación	99
Tabla 5-47: Cuestionario de control interno para el componente Supervisión y Seguimiento.	100
Tabla 5-48: Evaluación del cuestionario de control interno del componente Supervisión y Seguimiento	101
Tabla 5-49: Resultados de la evaluación del componente Supervisión y Seguimiento.....	101

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1: Tipo de empresas de acuerdo al tamaño	11
Ilustración 2-2: Fases del proceso administrativo	17
Ilustración 4-3: Sistema de control interno	50
Ilustración 4-4: Garantía de eficiencia.....	51
Ilustración 4-5: Implementación de un sistema de control interno	52
Ilustración 4-6: Procedimientos de control interno	53
Ilustración 4-7: Participación en la implementación de un sistema de control interno	54
Ilustración 4-8: Necesidad de un mecanismo de control y seguimiento.....	55
Ilustración 4-9: Comunicación interna	56
Ilustración 4-10: Afectación de actividades.....	57
Ilustración 4-11: Herramientas administrativas	58
Ilustración 4-12: Implementación de un manual de servicio	59
Ilustración 4-13: Implementación de un manual de funciones.....	60
Ilustración 4-14: Afectaciones por la falta de un manual de funciones.....	61
Ilustración 4-15: Implementación del manual de procedimientos.....	62
Ilustración 4-16: Aplicación del código de ética.....	63
Ilustración 4-17: Irregularidad en el centro gerontológico.....	64
Ilustración 4-18: Desafíos al implementar el sistema de control interno	65
Ilustración 5-19: Organigrama estructural del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”	73
Ilustración 5-20: Diagrama resumen del componente Ambiente de Control	92

Ilustración 5-21: Diagrama resumen de componente Evaluación de Riesgo	94
Ilustración 5-22: Diagrama resumen del componente Actividades de Control	97
Ilustración 5-23: Diagrama resumen del componente Información y Comunicación	100
Ilustración 5-24: Diagrama resumen de la supervisión y seguimiento.....	102
Ilustración 5-25: Principales debilidades del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes"	103
Ilustración 5-26: Tipo de riesgos	122
Ilustración 5-27: Esquema de la valoración de riesgos	123
Ilustración 5-28: Procedimiento de la matriz de riesgos	124
Ilustración 5-29: Mapa de color de la matriz de riesgos	126
Ilustración 5-30: Esquema de la matriz de riesgos para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes"	127
Ilustración 5-31: Estructura orgánica del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes".....	130

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. Modelo de encuesta

ANEXO B. Modelo de entrevista

RESUMEN

El Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes” del cantón Pallatanga no cuenta con un adecuado sistema de control interno que garantice la eficiencia en la prestación de servicios, transparencia en la gestión de recursos y, sobre todo, la seguridad y calidad de vida de los residentes, por lo tanto, el objetivo de la presente investigación fue el diseño de un sistema de control interno para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, mediante la aplicación del método COSO I que permita mejorar la transparencia en la gestión de los recursos y fortalecer la eficiencia operativa. La metodología implementada tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo, se utilizó un diseño no experimental ya que no se manipularon las variables descritas, la población en estudio fue el personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, siendo fundamental la aplicación de una investigación documental y de campo para obtener la información respectiva a través de métodos, técnicas e instrumentos, entre los cuales fueron la entrevista dirigida al coordinador del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes" y la encuesta aplicada a todo el personal que trabaja en el Centro Gerontológico. Mediante esta metodología se logró determinar la falta de un sistema de control interno en la institución, ocasionando un déficit en la prestación de servicios, transparencia en la gestión de recursos y, sobre todo, la seguridad y calidad de vida de los residentes del centro gerontológico. En este contexto se concluye que la institución no cuenta con un adecuado sistema de control interno lo que impide que los procesos se realicen con transparencia y de forma ordenada, es así que se propuso un diseño de un sistema de control interno que cuenta con diversas herramientas administrativas acorde a la necesidad de la institución y que aportará al desarrollo de la misma.

Palabras clave: <SISTEMA DE CONTROL INTERNO>, <CENTRO GERONTOLÓGICO>, <PRESTACIÓN DE SERVICIOS>, <RESIDENTES>, <PALLATANGA (CANTÓN)>.

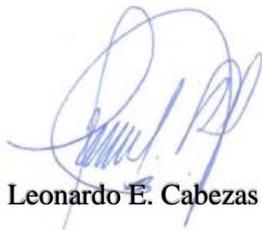


27-05-2024
0542-DBRA-UPT-2024

ABSTRACT

The Gerontological Center "Virgen de Lourdes" in Pallatanga Canton lacks an adequate internal control system to ensure efficient service provision, transparency in resource management, and, most importantly, the safety and quality of life of the residents. Therefore, this research aimed to design an internal control system for the Gerontological Center "Virgen de Lourdes" in the canton of Pallatanga, Chimborazo province, through the application of the COSO I method, which aims to improve transparency in resource management and strengthen operational efficiency. The implemented methodology had both quantitative and qualitative approaches, using a non-experimental design since the described variables were not manipulated. The study population consisted of the staff of the Gerontological Center "Virgen de Lourdes." It was essential to apply both documentary and field research to obtain the relevant information through various methods, techniques, and instruments, including an interview with the coordinator of the Gerontological Center "Virgen de Lourdes", and a survey administered to all staff working at the Gerontological Center. This methodology determined the absence of an internal control system in the institution, causing a deficit in service provision, transparency in resource management, and the safety and quality of life of the residents. In this context, it is concluded that the institution lacks an adequate internal control system which prevents processes from being conducted transparently and orderly. Thus, a design for an internal control system was proposed, incorporating various administrative tools suited to the institution's needs and contributing to its development.

Keywords: <INTERNAL CONTROL SYSTEM>, <GERONTOLOGICAL CENTER>, <SERVICE PROVISION>, <RESIDENTS>, <PALLATANGA (CANTON)>.



Lic. Leonardo E. Cabezas A.

0601880420

INTRODUCCIÓN

El diseño de un Sistema de Control Interno para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes" surge como una necesidad imperante en la gestión eficiente y efectiva de esta institución dedicada al cuidado y bienestar de adultos mayores. En un contexto donde la calidad de los servicios y la transparencia en la administración son aspectos cruciales, establecer un sistema de control interno adecuado es fundamental para garantizar la integridad de los procesos y la confiabilidad de la información financiera y operativa.

La implementación de este Sistema de Control Interno no solo busca cumplir con las regulaciones y normativas establecidas por las autoridades competentes, sino también fortalecer la confianza de los usuarios, familiares y la comunidad en general hacia el Centro Gerontológico. A través de mecanismos de supervisión, evaluación y seguimiento, se pretende identificar y mitigar posibles riesgos, así como optimizar la utilización de recursos y la prestación de servicios, contribuyendo así al bienestar integral de los residentes y al desarrollo sostenible de la institución.

El proyecto de investigación denominado Diseño de un Sistema de Control Interno para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo, se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Se proporciona una introducción inicial acerca de la situación del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", que incluye la exposición del problema, su formulación y delimitación, así como la justificación y objetivos del proyecto.

Capítulo II: Marco Teórico: Se centra en la revisión de la literatura, donde se exploran las teorías propuestas por diversos autores. Estas teorías proporcionan una estructura para el desarrollo adecuado de la investigación, además esta fundamentación teórica respaldada por diversos autores, aportan bases para la ejecución del marco propositivo, marco conceptual y las preguntas directrices.

Capítulo III: Marco Metodológico: Detalla el enfoque de la investigación, su diseño, el tipo de estudio aplicado, los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para analizar la situación de la empresa, basados en la población y muestra del proyecto.

Capítulo IV: Resultados y Discusión de los Resultados: En este capítulo se presentan los resultados derivados de los instrumentos de investigación empleados, específicamente la encuesta, y se analizan para respaldar la validez de la idea que se pretende defender. Después de esta discusión, se procede a formular la propuesta, que abarcará tres elementos cruciales: el título, la información general sobre la institución y, por último, el diseño de un Sistema de Control Interno.

Capítulo V: En este capítulo se realiza una evaluación situacional del Centro Gerontológico Virgen de Lourdes”, así como una evaluación de control interno basado en el COSO I, dichas evaluaciones fundamentan la elaboración del sistema de control interno, conformado por un reglamento de control interno, código de ética, matriz de riesgos; y manuales de: funciones, procedimientos; y atención y servicio al cliente.

Finalmente, se dan las respectivas conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación, acompañado de las fuentes bibliográficas y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad los centros gerontológicos a nivel internacional se ven afectados por tendencias demográficas globales, como el envejecimiento de la población. El aumento de la esperanza de vida y la disminución de tasas de natalidad están llevando a una mayor demanda de servicios gerontológicos. Además, las variaciones en las políticas gubernamentales y los enfoques culturales hacia el cuidado de los ancianos influyen en la forma en que se establecen y financian los centros gerontológicos en diferentes países. La (CEPAL, 2019) menciona que de los datos de ocho países de la región se desprende que, en promedio de un 57,7% de las personas de entre 65 y 69 años y un 51,8% de las personas de 70 años y más, todavía no perciben una pensión de un sistema contributivo, evidenciando una clara debilidad de los sistemas de protección social de la región y siendo una de las principales causas que obliga a las personas mayores a trabajar incluso más allá de la edad legal de jubilación. (p. 6).

En Ecuador, la disponibilidad de recursos y la infraestructura sanitaria son factores determinantes en la calidad y cantidad de centros gerontológicos. Las políticas de salud y bienestar social, así como la regulación gubernamental, también desempeñan un papel crucial en la estructuración y operación de estos centros. La colaboración entre el sector público y privado, así como la participación de organizaciones no gubernamentales, puede variar según la política nacional de cada país (MIES, 2020). Según (Mateu Gil y otros, 2019), la población ecuatoriana está envejeciendo a un ritmo acelerado, al punto que se prevé que para el 2065 las personas que tienen más de 60 años constituirán el grupo mayoritario del país (p. 4). Según las proyecciones presentadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, la prevalencia de personas adultas mayores con respecto al total de la población se incrementó del 6.6% al 7.5% entre los años 2010 y 2020.

En el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, la oferta y demanda de servicios gerontológicos están influenciadas por la concentración demográfica de la población de edad avanzada. Factores económicos, como el nivel de ingresos y la disponibilidad de servicios de salud, también afectan la viabilidad y accesibilidad de los centros gerontológicos locales, como es el caso de la conexión entre los centros gerontológicos y los proveedores de atención médica, servicios sociales y comunidades locales. Las alianzas con centros educativos y organizaciones locales pueden facilitar programas de envejecimiento activo y servicios personalizados. La adaptabilidad a las necesidades específicas de la población local, así como la participación en iniciativas comunitarias, son aspectos que determinan la efectividad y relevancia de los centros gerontológicos a nivel local. (Montero, 2020, p. 10)

Actualmente los centros gerontológicos desempeñan un papel crucial en la atención y cuidado de la población adulta mayor, garantizando su bienestar físico, emocional y social. El Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", ubicado en el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, no es ajeno a los desafíos inherentes a la gestión de estos establecimientos.

Realizado un breve análisis situacional, se ha podido determinar una serie de problemáticas caracterizando el desarrollo de las actividades diarias del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", del cantón Pallatanga, a saber:

- Ausencia de un sistema de control interno que garantice la eficiencia en la prestación de servicios, transparencia en la gestión de recursos y, sobre todo, la seguridad y calidad de vida de los residentes de este centro asistencial, lo que provoca falta de transparencia en la administración de los recursos financieros y materiales, la ausencia de mecanismos de seguimiento y control en las actividades, dificultando la rendición de cuentas.
- De otro lado, es evidente la falta de procedimientos claros y documentados en los diferentes procesos que se realizan al interior del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", del cantón Pallatanga, lo que genera demora en la toma de decisiones, asignación ineficiente de recursos y mala calidad en los servicios ofrecidos.
- Asimismo, es notoria la falta de un manual de servicio y atención al cliente, lo que ocasiona deficiencia en la atención y cuidados por parte del personal a cargo, con la consecuente pérdida de potenciales clientes que requieran del servicio.
- Por otra parte, carece de un manual de funciones, en el que se delimite y segreguen las principales funciones y responsabilidades de los diferentes puestos de trabajo, lo que provoca duplicidad, arrogación y evasión de funciones por parte del personal que labora en este Centro Gerontológico, afectando la calidad del servicio.
- De otro lado, se evidencia la falta de un manual de procedimientos que establezca las principales actividades a desarrollarse al interior del gerontológico, lo que deriva en procesos mal ejecutados, pérdida de tiempo y pérdida de recursos al momento de ejecutar las diferentes actividades.
- Finalmente, es notoria la falta de un código de ética que establezca una serie de políticas, principios y valores éticos, lo que ocasiona problemas entre el personal, posible malversación de recursos, sustracción de materiales, etc.

Todos los problemas citados anteriormente tienen su origen en la falta de un sistema de control interno que permita garantizar la eficiencia en el servicio y atención a los residentes,

el adecuado manejo y control de los recursos, la segregación y delimitación de funciones, así como contar con políticas, principios y valores éticos que guíen el accionar del personal de las diferentes dependencias del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, del cantón Pallatanga.

En el contexto anterior, resulta de vital importancia emprender con el diseño de un sistema de control interno para el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, del cantón Pallatanga, que incluya entre sus principales partes: manual de funciones, manual de procedimientos, manual de servicio y atención al cliente y el código de ética, de tal forma que permita mantener un mejor manejo y control de los diferentes recursos que conforman el Centro Gerontológico en mención.

1.2 Formulación del problema

¿De qué manera el diseño de un sistema de control interno en el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", en el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, permite mejorar la transparencia en la gestión de los recursos y fortalecer la eficiencia operativa?

1.3 Preguntas directrices

- ¿De qué forma un sistema de control interno permite garantizar la eficiencia en la prestación de servicios, transparencia en la gestión de recursos y, sobre todo, la seguridad y calidad de vida de los residentes del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”?
- ¿En qué medida la existencia de procedimientos claros y documentados de los diferentes procesos que se realizan al interior de la institución genera una asignación suficiente de recursos?
- ¿De qué manera un manual de servicio y atención al cliente ayuda a mejorar la atención y cuidados del personal al usuario de los servicios gerontológicos?
- ¿Cómo un manual de funciones permite mejorar la delimitación y segregación de las principales funciones y responsabilidades de los diferentes puestos de trabajo que conforman el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”?
- ¿De qué manera un manual de procedimientos ayuda a mejorar la ejecución de actividades y el uso de recursos a utilizar en los diferentes procesos que se realizan en el Centro Gerontológico?

- ¿Cómo un código de ética contribuye al fortalecimiento del ambiente laboral y las buenas relaciones laborales entre el personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”?

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Diseñar un sistema de control interno para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, mediante la aplicación del método COSO I que permita mejorar la transparencia en la gestión de los recursos y fortalecer la eficiencia operativa.

1.4.2 Específicos

- Diagnosticar el estado actual del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", mediante el análisis de los principales problemas relacionados con el sistema de control interno de la institución, que permita la formulación de estrategias y soluciones efectivas y pertinentes.
- Estructurar el marco teórico mediante la revisión de distintas fuentes bibliográficas, tendiente a la sustentación de la presente investigación.
- Construir el marco metodológico, mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan la recopilación de información consistente, pertinente y relevante para que los resultados de la investigación sean reales y objetivos.
- Analizar los resultados de la investigación, mediante la tabulación, análisis e interpretación de la información obtenida, tendiente a la determinación de la situación actual del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”.
- Proponer el diseño de un sistema de control interno para el centro gerontológico "Virgen de Lourdes", cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, mediante diferentes herramientas administrativas, tendiente a la solución de los problemas existentes.

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación teórica

La presente investigación se justifica su emprendimiento desde la parte teórica, dado que se aprovechará todo el referencial teórico existente de connotados autores y tratadistas sobre control interno, contenido en: libros, artículos científicos, investigaciones, monografías y sitios web especializados y actualizados que permitan la adecuada fundamentación teórica del presente trabajo investigativo.

1.5.2 Justificación metodológica

En la parte metodológica, la presente investigación se justifica su realización, dado que se pretende aprovechar la mayor cantidad de métodos, técnicas e instrumentos de investigación existentes, que permitan la recolección de información consistente, pertinente, relevante y suficiente, de tal forma que se garantice que los resultados de la investigación sean reales y objetivos.

1.5.3 Justificación práctica – social

Desde la perspectiva práctica – social, el presente trabajo investigativo se justifica su inicio, dado que se busca diseñar un sistema de control interno para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", del cantón Pallatanga, a fin de mejorar la eficiencia operativa, asegurar la calidad de la atención brindada y optimizar la utilización de recursos, para el beneficio directo de los adultos mayores residentes en este centro asistencial.

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes de Investigación

Para la elaboración del presente trabajo investigativo, se ha tomado como base otros trabajos similares realizados por investigadores de las diferentes instituciones de educación superior, locales, regionales y nacionales, que han permitido fundamentar la investigación a realizar, entre ellos:

Díaz, A., (2022), en su trabajo de titulación, denominado: “Diseño de un sistema de control interno para la empresa Movihouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda.”, realizado en la Universidad Técnica de Ambato, concluye que:

La introducción del Sistema de Control Interno en los departamentos de adquisiciones y ventas facilitará la coordinación de las labores de cada trabajador y, en consecuencia, de cada sección, promoviendo un progreso organizado de los procesos. Además, la aplicación de la metodología COSO 2013 posibilitará que la empresa alcance eficacia y eficiencia en sus operaciones, cumpla con las leyes y normativas pertinentes, y finalmente, garantice la confiabilidad de su información. (pp. 61-62)

De su lado, Narváez (2022), en su investigación, titulada: “Diseño de un sistema de control interno en la empresa de servicios IESEI Cía. Ltda., cantón Ambato, provincia de Tungurahua”, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

A partir del análisis de la situación actual de la empresa, se ha formulado la siguiente propuesta, la cual abarca la elaboración de reglamentos, manuales de Buenas Prácticas, descripciones de funciones, procesos y procedimientos. Asimismo, se incluye el diseño de planes de comunicación tanto internos como externos para la empresa, junto con matrices de riesgos y mecanismos para la evaluación del control interno. Estos instrumentos permiten analizar el grado de confianza y riesgo que enfrenta la empresa en un periodo específico, teniendo en cuenta cada uno de los componentes del Control Interno, y en consonancia con el Modelo COSO I. (p. 16)

En el mismo tema, Ramos, M., (2019), en su investigación, denominada: “Diseño del sistema de control interno en la empresa AB Optical de la ciudad de Loja”, realizado en la Universidad Nacional de Loja, concluye que:

La ejecución de los métodos descritos en este trabajo de investigación resulta crucial para el progreso adecuado y eficiente de la empresa, dado que constituyen un elemento fundamental del sistema de control interno. Este sistema se establece con el propósito de obtener información detallada, organizada, sistemática e integral que engloba todas las directrices, responsabilidades e información relacionada con las políticas, funciones y procedimientos de las diversas operaciones o actividades llevadas a cabo en la empresa. (p. 159)

Finalmente, Ruiz, (2019), en su investigación, titulada: “Diseño de un sistema de control interno aplicado al manejo de los activos fijos de Neonatología en base a las NIC SP para el Hospital Provincial General Docente Riobamba, provincia de Chimborazo”, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

En la actualidad, el Hospital Provincial General Docente Riobamba cuenta con un sistema de control de activos fijos; sin embargo, este sistema no muestra la eficiencia necesaria. Como resultado, los procedimientos de adquisición, despacho y retiro no se llevan a cabo de manera adecuada, dando lugar a problemas en su ejecución. Por esta razón, dentro de la propuesta de este trabajo de investigación, se ha trabajado en la formulación de políticas que deben implementarse en cada uno de los procesos establecidos para la adquisición, recepción, despacho y retiro de activos fijos. (p. 160)

En el contexto anterior, se considera de singular importancia emprender con el diseño del sistema de control interno para el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, del cantón Pallatanga, ya que permitirá la elaboración de diferentes manuales, entre ellos: manual de funciones, manual de procedimientos, manual de servicio y atención al cliente y el código de ética, herramientas administrativas que permitirán salvaguardar y precautelar el uso y aplicación de los recursos institucionales.

2.2 Marco teórico

2.2.1. Empresa

Andrade, (2019), haciendo referencia a la definición de empresa, manifiesta que:

Una compañía se caracteriza por ser una entidad compuesta por individuos que comparten metas con el propósito de lograr beneficios. Se puede describir como una entidad conformada por un conjunto de personas, activos materiales y financieros, con la finalidad de generar algún producto o brindar un servicio que satisfaga una necesidad y que resulte en ganancias económicas. (p. 29)

De su lado, Sánchez, J., (2020), en alusión a empresa, señala que:

La empresa se concibe como una entidad conformada por individuos y recursos que persiguen obtener beneficios económicos a través del desarrollo de una actividad específica. Esta entidad productiva puede ser gestionada por una sola persona y tiene como objetivo fundamental la búsqueda de ganancias, trabajando hacia metas previamente establecidas. Frecuentemente, la creación de empresas surge como respuesta a la necesidad de cubrir un servicio o satisfacer una demanda en un entorno específico, con la posibilidad de obtener beneficios. Para ello, el emprendedor o grupo de emprendedores reúne los recursos económicos y logísticos necesarios para afrontar el desafío empresarial y alcanzar los objetivos planteados, haciendo uso de los factores productivos como el trabajo, la tierra y el capital. (p. 35)

En cambio, Pacheco, (2021), en referencia a empresa, concluye que:

Una empresa es una entidad económica y social que se dedica a realizar actividades con el objetivo de producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades del mercado y obtener beneficios. Las empresas son un componente fundamental de la economía y pueden variar en tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones. Las empresas desempeñan un papel central en la generación de empleo, el crecimiento económico y la creación de riqueza en las comunidades. Su éxito está vinculado a la capacidad de adaptarse a los cambios del mercado, innovar y satisfacer las necesidades de los consumidores. (p. 16)

En base a las definiciones anteriores, se concluye que una empresa representa una combinación dinámica de personas, recursos, valores y objetivos que trabajan de manera conjunta para ofrecer valor a la sociedad, además las empresas son agentes de cambio, capaces de innovar, generar empleo, impulsar el desarrollo económico y social, y responder a las necesidades cambiantes del mercado y la comunidad.

2.2.2. Clasificación de las empresas

(Fernández, 2021), al hablar de la clasificación de las empresas, cita las siguientes:

a) Según su tamaño

Las empresas pueden clasificarse según su tamaño en grandes, medianas, pequeñas y microempresas.

Variables	Microempresa	Pequeña	Mediana	Grande
Personal ocupado	De 1 a 9	De 10 a 49	De 50 a 199	Más de 200
Valor bruto de ventas anuales (\$)	Igual o menor a 100.000	100.001 a 1'000.000	1.000.001 a 5'000.000	Más de 5'000.000
Monto de activos (\$)	Hasta 100.000	100.001 hasta 750.000	750.001 hasta 3'999.999	Más de 4'000.000

Ilustración 2-1: Tipo de empresas de acuerdo al tamaño

Fuente: Fernández (2021)

b) Según el sector económico

- **Primario:** Son aquellas que realizan las actividades relacionadas con las materias primas de la naturaleza: agricultura, ganadería, pesca, extracción forestal y minería.
- **Secundario:** Realizan las actividades que transforman las materias primas en productos es decir la industria en general como por ejemplo el plástico, metal, textil, así como la construcción.
- **Terciario:** Son las empresas que proveen de bienes y servicios al consumidor final: comercio, hostelería, etc.

c) Según el ámbito geográfico

Podemos distinguir entre empresas locales, nacionales o multinacionales:

- **Locales:** Desarrollan su actividad en una sola localidad, por ejemplo, un mercado municipal.
- **Nacionales:** Desarrollan su actividad en todo el país, por ejemplo, Mercadona

- **Multinacionales:** Llevan a cabo sus actividades de producción o prestación de servicios en más de dos países, como por ejemplo la empresa Zara. (p. 31)

d) Según la propiedad de su capital

La propiedad del capital permite establecer tres tipos de empresas:

- **Empresa privada:** El capital de la empresa pertenece a personas físicas o jurídicas. Zara, Telefónica, Repsol o el horno de nuestro barrio pertenecen a este grupo.
- **Empresa Mixta:** La propiedad del capital es compartida entre el Estado y un particular como por ejemplo un colegio concertado, hospitales, etc.
- **Empresa pública:** La propiedad de la empresa es del Estado. Renfe es un ejemplo de este tipo de empresas. (p. 31)

Haciendo énfasis en lo antes citado, se puede mencionar que en el Ecuador las empresas se clasifican principalmente según su tamaño, además basándose en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, la clasificación de las empresas en Ecuador se divide en grandes, medianas, pequeñas y microempresas o PYMES, este criterio de clasificación se basa en el número de trabajadores, el volumen de ventas, el capital, entre otros factores. Por lo tanto, en el Ecuador, el tamaño de una empresa es un criterio fundamental para su clasificación, pero es importante destacar que la clasificación por tamaño no es el único criterio a observar, ya que existen otras variables, como: el sector de actividad, la estructura de propiedad y la ubicación geográfica que también pueden influir en la clasificación y comprensión de las empresas.

2.2.3. Sector público

(Intriago, 2019), en referencia al sector público, menciona que:

El sector público se refiere a la parte de la economía que está compuesta por organizaciones e instituciones que son de propiedad, financiamiento y gestión gubernamental. En otras palabras, el sector público está formado por entidades gubernamentales a nivel federal, estatal o local que prestan servicios y toman decisiones en nombre de la sociedad y el gobierno. Está constituido por la administración pública, organismos autónomos, entidades públicas empresariales, empresas públicas, fundaciones públicas, consorcios públicos y otros entes de derecho público, y su objetivo es: lograr el mayor nivel de calidad de vida posible para toda la sociedad, tomando para ello las decisiones necesarias. (p. 8)

De su lado, (Miranda, 2019) define al sector público como:

El conjunto de organismos administrativos (instituciones, corporaciones y oficinas) del Estado. El hecho de que los organismos pertenezcan al Estado significa que son públicos, es decir, de todos los ciudadanos del país. A través de ellos el Estado se encarga de ejecutar sus políticas y sus leyes y habitualmente de prestar los servicios básicos e indispensables a los habitantes del país. (p. 5)

Por su parte, (Datosmacro, 2023), al hablar del sector público, señala que:

El sector público se refiere al conjunto de organismos administrativos a través de los cuales el Estado cumple o hace cumplir la política o voluntad expresada en las leyes del país. Esto incluye al poder legislativo, ejecutivo, judicial, organismos públicos autónomos, instituciones, empresas y personas que realizan actividades económicas en nombre del Estado. Estos organismos se financian a través de impuestos, créditos y emisión de moneda, y en cada país, el sector público tiene un tamaño y una proporción diferentes en relación con la economía del país. (p. 15)

En el contexto de las definiciones citadas anteriormente, se puede concluir que el sector público es un ámbito de la sociedad compuesto por instituciones gubernamentales y entidades estatales. El sector público proporciona servicios que abarca áreas como la salud, la educación, la seguridad y la infraestructura, y su función principal es satisfacer las necesidades colectivas, promoviendo el bien común y la equidad. A su vez, implica un deber de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana para garantizar una administración eficiente y ética.

2.2.4. Empresa pública

(Teodoro, 2019), centrándose en la Empresa pública, menciona que:

Se trata de un tipo de empresa en la cual el capital está bajo la propiedad del Estado, ya sea a nivel Nacional, Provincial o Municipal. En este contexto, el Estado asigna recursos económicos a estas empresas con un propósito social, ya que estos proyectos están diseñados para abordar necesidades significativas.

Este tipo de empresas se dedican a proporcionar servicios públicos, por lo que el objetivo principal no es la obtención de beneficios económicos, sino más bien un valor social. La principal motivación de las empresas públicas radica en contribuir al bien común mediante entidades de carácter social. La presencia del sector público es claramente perceptible en áreas tan cruciales como la salud y la educación. (p. 30)

Asimismo, SERCOP, (2017), refiriéndose a la empresa pública, señala que:

Las empresas públicas son instituciones que son propiedad del Estado, conforme a lo dispuesto por la Constitución de la República. Se trata de entidades con personalidad jurídica de derecho público, que poseen un patrimonio independiente y gozan de autonomía en términos presupuestarios, financieros, económicos, administrativos y de gestión. Su función principal se centra en la administración de sectores estratégicos, la provisión de servicios públicos, la explotación sostenible de recursos naturales o bienes públicos, y, en términos generales, en llevar a cabo actividades económicas que corresponden al ámbito estatal. (p. 4)

Con las definiciones expuestas anteriormente, se puede colegir que las empresas públicas son organizaciones que proporcionan servicios y regulan asuntos de interés público, así como también están destinadas a velar por el bienestar general de la población, gestionando recursos y tomando decisiones que afectan a la sociedad en su conjunto.

2.2.5. Clasificación de las empresas en el sector público

El (Ministerio de Finanzas y Economía, 2023), clasifica a las empresas del Sector Público, de la siguiente manera:

- a. Sector Público Financiero:** Comprende todas las entidades cuya actividad principal es monetaria, de intermediación financiera, banca de inversión y/u otras para la prestación de servicios financieros de naturaleza similar.
- b. Sector Público No Financiero:** Comprende las siguientes entidades:
 - b.1.** Las entidades cuya actividad primaria es desempeñar las funciones de gobierno.
 - Gobierno Central o Estado Central: Está constituido por las diferentes entidades que pertenecen a la Función Ejecutiva. Dentro de esta clasificación se incluye el Régimen Especial de Galápagos.
 - Otras funciones del Estado: Legislativa, Judicial, Electoral, y, Transparencia y Control Social.
 - Gobiernos Autónomos Descentralizados: Comprende todos los gobiernos regionales, gobiernos provinciales, gobiernos municipales o distritos metropolitanos, gobiernos parroquiales rurales y las personas jurídicas creadas

por acto normativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, a excepción de sus empresas públicas.

- Las demás entidades que realicen Funciones del Estado que no se encuentren comprendidas en las categorías establecidas en esta clasificación.

b.2. Las empresas públicas de economía mixta han sido establecidas con el propósito de gestionar sectores estratégicos, proporcionar servicios públicos, realizar la explotación sostenible de recursos naturales o bienes públicos, y participar en otras actividades económicas, abarcando todos los niveles de gobierno. Esto se realiza de acuerdo con la legislación que regula las empresas públicas. En esta categoría se incluyen las sociedades de derecho privado, cuya propiedad, total o parcial, es mayoritariamente propiedad de entidades del Sector Público No Financiero, según lo establecido por la ley y las condiciones y parámetros definidos en el reglamento al COPLAFIP, que ha sido modificado.

c. Entidades de la Seguridad Social: Son instituciones autónomas con su propio patrimonio, cuyos recursos son independientes y separados de los del Estado, y no están integradas en el Presupuesto General del Estado. Estas entidades han sido establecidas con el propósito de atender contingencias y ofrecer prestaciones y servicios de Seguridad Social. Entre ellas se encuentran el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA), el Instituto de Seguridad Social de la Policía (ISSPOL), el Servicio de Cesantía de la Policía Nacional, así como otras entidades de naturaleza y función similares creadas dentro de estos regímenes de Seguridad Social. No se incluyen los fondos complementarios de previsión cerrados. (pp. 27-28)

De acuerdo a la definición anterior, se concluye que la clasificación de las empresas en el sector público depende de la actividad principal que vaya a desempeñar, el servicio que va a brindar, a qué sectores estratégicos atenderán sus necesidades, así como también con qué tipo de capital trabajarán, esto es esencial para garantizar la calidad y la eficiencia en la prestación de servicios.

2.2.6. Proceso administrativo

Delgado, (2021), refiriéndose al proceso administrativo, concluye que:

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. El proceso administrativo se define como el conjunto de pasos o etapas sucesivas e interrelacionadas entre sí, a través de las cuales se efectúa la administración. (p. 3)

De su lado, Azcona, (2021), al hablar del proceso administrativo, menciona: “es un conjunto de funciones administrativas que se realizan de forma secuencial. Su propósito principal es ayudar a la empresa a hacer un mejor uso de sus recursos y alcanzar sus objetivos de forma más eficiente”. (p. 6)

Por su parte, Zarate, (2022), refiriéndose al proceso administrativo, menciona que:

El proceso administrativo sirve como un marco conceptual y metodológico para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de una organización con el objetivo de alcanzar sus metas y objetivos de manera efectiva y eficiente. A su vez cumplen un papel relevante en la dirección de una compañía, ya que marcarán los lineamientos a seguir para alcanzar los objetivos establecidos por la dirección en un periodo determinado. (p. 1)

En conclusión, el proceso administrativo es un marco esencial que guía la gestión organizacional. Este proceso se compone de fases interconectadas como son: planificación, organización, dirección y control. Cada una de las fases son vitales para asegurar la eficiencia y efectividad en la consecución de objetivos, este ciclo o proceso es dinámico ya que requiere adaptabilidad y retroalimentación constante, garantizando así la toma de decisiones informadas y el logro de resultados óptimos para la organización.

2.2.6.1. Fases del proceso administrativo

Pineda, (2021), en relación a las fases del proceso administrativo, señala que: “el proceso administrativo se compone de cuatro etapas elementales: planeación, organización, ejecución y control. A través de ellas, los miembros de una empresa buscan alcanzar las metas u objetivos propuestos, los mismos que son detallados a continuación”:



Ilustración 2-2. Fases del proceso administrativo

Fuente: Pineda (2021)

2.2.6.1.1. Planificación

Quiroa, (2019), refiriéndose a la planificación, señala:

La planificación es un proceso sistemático y anticipado que implica la definición de objetivos, la identificación de recursos necesarios, la formulación de estrategias y la creación de planes detallados para alcanzar metas específicas. En el contexto organizacional, la planificación es una función clave dentro del proceso administrativo y desempeña un papel crucial en la toma de decisiones estratégicas y operativas. (p. 1)

Por su parte, Peñafiel, J., (2019), refiriéndose a la planificación, concluye que:

La planificación son procesos en la que permite, tomar una decisión ya que se debe ejecutar en forma organizada para así alcanzar sus metas y objetivos los cuales fueron planteados dentro de un plan estratégico y saber si están cumpliendo sus metas al futuro. La planificación es muy importante para todo tipo de empresas es una parte fundamental para el crecimiento y que se mantenga en el mercado ya que puede existir varios problemas como la competencia, escasez de materia prima y ahí es donde la planificación ejecuta y controla dichos fenómenos. (p. 111)

De acuerdo a los autores citados anteriormente, se puede colegir que la planificación es el cimiento de cualquier proyecto o acción organizada, puesto que es un proceso estratégico que anticipa desafíos, define objetivos claros y traza el camino hacia su realización. Es una

herramienta que permite asignar recursos de manera óptima, minimizar riesgos y maximizar oportunidades. La planificación no es estática, ya que debe ser flexible para adaptarse a cambios y nuevas circunstancias.

2.2.6.1.2. Organización

Gavilanes. (2019), en referencia a la organización, advierte:

En el contexto de la administración, se refiere a la estructura y disposición de recursos, personas y actividades con el propósito de alcanzar objetivos específicos de una manera eficiente y efectiva. En otras palabras, la organización en administración se refiere a la forma en que una empresa o entidad coordina y distribuye sus recursos para lograr sus metas. (p. 2)

Por su parte, Roldan, (2020), define a la organización, como:

Un sistema social diseñado para lograr objetivos específicos mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y materiales. Las organizaciones pueden ser formales o informales, y se caracterizan por tener una estructura jerárquica y reglas y normas de comportamiento que deben ser respetadas por todos sus miembros. Las organizaciones pueden ser clasificadas según su conformación jurídica (públicas o privadas), su tamaño (pequeñas, medianas o grandes) y su sector de actividad (industrias manufactureras, comercio, construcción, entre otros). (p. 10)

En el contexto de las definiciones anteriores, se concluye que la organización es el arte de estructurar y coordinar recursos para alcanzar objetivos definidos. La organización es la creación de sistemas y procesos que garanticen la eficiencia y coherencia en las operaciones, así como también es esencial para evitar redundancias, minimizar conflictos y asegurar una fluidez operativa. Una buena organización facilita la adaptabilidad ante cambios y promueve un ambiente donde cada miembro sabe su rol y contribución al objetivo común.

2.2.6.1.3. Dirección

Pineda, (2021), refiriéndose a la dirección, establece:

Se refiere a guiar y motivar a los miembros del equipo para que contribuyan al logro de los objetivos de la organización. Implica la toma de decisiones, la comunicación efectiva y la gestión de conflictos. en el contexto de la administración y el proceso administrativo,

se refiere a la función que implica guiar, motivar, coordinar y supervisar a los miembros de una organización para que trabajen hacia el logro de los objetivos y metas establecidos. Es una fase crucial del proceso administrativo que se sitúa después de la planificación y la organización. La dirección se centra en influir en las personas y en gestionar las interacciones humanas dentro de la organización. (p. 3)

De su parte, Fernández, (2021), en alusión a la dirección, menciona que:

La dirección se refiere a la función administrativa que implica la toma de decisiones, la asignación de recursos y la supervisión de actividades para lograr los objetivos de una organización. La dirección es una de las funciones clave de la administración, junto con la planificación, la organización y el control. La dirección implica liderar y motivar a los empleados, establecer políticas y procedimientos, tomar decisiones estratégicas y tácticas, y supervisar el desempeño de la organización para asegurar que se alcancen los objetivos establecidos. (p. 6)

Con base en las definiciones anteriores, se puede inferir que la dirección es la habilidad de inspirar, influir y facilitar el mejor desempeño de los individuos, es decir, es un equilibrio entre liderazgo y empatía, donde se reconocen y potencian las fortalezas individuales, se cultiva la confianza, se promueve el desarrollo personal y se garantiza que cada acción se alinee con la misión y valores del equipo u organización.

2.2.6.1.4. Control

Salazar & Villamarín, (2021), en referencia al control, señalan:

El control implica evaluar y ajustar tanto el rendimiento individual como el organizacional para asegurar la conformidad de los hechos con los planes establecidos. Se centra en medir el desempeño en función de metas y planes, identificar desviaciones respecto a normas establecidas y participar en la corrección de estas desviaciones. La función del control es crucial para asegurar que una organización avance en la dirección deseada y alcance sus metas. Sirve como un mecanismo para identificar problemas de manera temprana, corregir desviaciones y fomentar la mejora continua, contribuyendo así a la eficacia y eficiencia de las operaciones organizacionales. (p. 12)

En el mismo tema, Andrade, (2019), al hablar del control, menciona que:

Dentro del ámbito de la administración, el control se refiere a la tarea de evaluar y ajustar el desempeño de la organización para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas

establecidos. Implica la comparación de los resultados obtenidos con los planes y estándares definidos, la identificación de desviaciones, la aplicación de medidas correctivas cuando sea necesario y la garantía de una utilización eficiente y efectiva de los recursos. La función de control desempeña un papel fundamental en la administración al permitir la evaluación del progreso hacia el logro de los objetivos y la adopción de las acciones necesarias para corregir cualquier desviación que pueda surgir. (p. 24)

En el contexto de las definiciones anteriores, se concluye que el control va más allá de la supervisión; es la capacidad de evaluar, medir y ajustar procesos para garantizar la consecución de objetivos, mantener la coherencia en las actividades, optimizar recursos y garantizar la calidad. Un buen control, no busca solo corregir errores, sino también fortalecer sistemas y fomentar una cultura de mejora continua dentro de la organización.

2.2.6.1.4.1. Tipos de control

Uvidia, (2022), refiriéndose a los tipos de control existentes, menciona que:

Existen varios tipos de control en el ámbito de la administración, y cada uno se aplica en diferentes niveles y situaciones dentro de una organización. Algunos tipos comunes de control son:

- **Control Preventivo:** Se centra en evitar errores o problemas antes de que ocurran. Implica la implementación de políticas, procedimientos y prácticas para minimizar riesgos y garantizar un desempeño adecuado desde el principio.
- **Control Concurrente:** Se lleva a cabo mientras las actividades están en curso. Implica la supervisión y corrección en tiempo real para asegurarse de que las operaciones se estén llevando a cabo según lo planificado. Es particularmente útil en situaciones donde la acción inmediata es necesaria.
- **Control Retroactivo o Posterior:** Ocurre después de que las actividades han sido completadas. Se realiza para evaluar el desempeño pasado y tomar medidas correctivas o mejorar los procesos en el futuro. Los informes de desempeño y las revisiones son ejemplos de controles retroactivos.
- **Control Directo o Personal:** Implica la supervisión directa de las personas a través de la observación directa o la interacción cara a cara. Es efectivo para corregir comportamientos o problemas de manera inmediata.

- **Control Indirecto o Impersonal:** Utiliza sistemas y herramientas para evaluar el desempeño. Esto puede incluir informes financieros, análisis de datos y sistemas de información gerencial. Se aplica a través de medios no personales.
- **Control Financiero:** Se enfoca en la supervisión y gestión de los recursos financieros de una organización. Involucra la planificación presupuestaria, la contabilidad y la auditoría financiera para garantizar la eficiencia y el cumplimiento financiero.
- **Control de Calidad:** Se centra en garantizar que los productos o servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos. Incluye la inspección, el monitoreo de procesos y la implementación de sistemas de gestión de calidad.
- **Control Burocrático:** Se basa en la implementación de reglas, procedimientos y políticas para guiar el comportamiento y las decisiones dentro de la organización. Este tipo de control a menudo se encuentra en entornos organizativos formales y estructurados.
- **Control Estratégico:** Se enfoca en evaluar y ajustar la estrategia de una organización para asegurar que esté alineada con los objetivos a largo plazo. Implica la revisión continua de la estrategia en respuesta a cambios en el entorno empresarial.
- **Control Social:** Se basa en la influencia y la conformidad social para guiar el comportamiento. Puede incluir normas culturales, expectativas sociales y la retroalimentación de pares. (p. 26)

De acuerdo a la definición anterior, se concluye que los tipos de control dependen de la naturaleza y los objetivos específicos de la organización en la cual se aplica, así como del contexto en el que opera. La aplicación efectiva de varios tipos de control contribuye a la gestión eficiente y al logro de los objetivos organizacionales.

2.2.7. Control Interno

Ortega, M., (2021), al hablar del control interno, establece:

El control interno hace referencia al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas organizativas que una entidad pone en marcha con el propósito de brindar una seguridad razonable de que pueda lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva. El objetivo primordial de este sistema es salvaguardar los activos, asegurar la confiabilidad de la

información financiera, fomentar la eficiencia en las operaciones y garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 7)

De su parte, Estrada, (2020), en referencia a control interno, advierte que:

El control interno engloba el sistema compuesto por la estructura organizativa y el conjunto de métodos, principios, normativas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad. Su propósito es asegurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la gestión de información y recursos, se lleven a cabo de acuerdo con las normas constitucionales y legales, en consonancia con las políticas establecidas. Este sistema es esencial para brindar una seguridad razonable sobre los objetivos de la organización e incluye prácticas como la revisión del rendimiento, la segregación de funciones y salvaguardias electrónicas. La ejecución del control interno es responsabilidad tanto del directorio como de la gerencia y del personal de la empresa, y está diseñado para minimizar sorpresas y establecer un marco estructurado que ayude a la alta dirección a mantener los riesgos bajo control. En resumen, constituye un conjunto de medidas, normas, políticas y métodos establecidos por las empresas con el fin de prevenir riesgos. (p. 9)

En el contexto de las definiciones anteriores, se concluye que el control interno se considera fundamental para garantizar la eficiencia y transparencia en el uso y aplicación de los recursos de una organización. Constituye una serie de procesos y medidas diseñadas para salvaguardar activos, prevenir fraudes y asegurar el cumplimiento normativo. Un control interno efectivo no solo se enfoca en aspectos financieros, sino también en la integridad operativa y en la gestión de riesgos. La participación y concienciación de todo el personal son esenciales para su éxito.

2.2.7.1. Importancia del control interno

Sánchez, B., (2020), refiriéndose a la importancia del control interno, menciona que:

El proceso de control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas para corregir deficiencias institucionales. (p. 125)

De su parte, Estrada, (2020), al hablar de la importancia del control interno, señala que: “el llevar a cabo un buen control interno empresarial permite tener un mejor aprovechamiento de todos los

recursos administrativos para lograr un equilibrio y una estabilidad financiera que aumenten la productividad de la organización”. (p. 9)

De acuerdo con los autores citados anteriormente, se puede concluir que el sistema de control interno no solo es esencial desde el punto de vista financiero, sino que también establece una cultura organizacional de ética y responsabilidad. Al demostrar un compromiso con la conformidad y la integridad, la organización no solo cumple con las normativas vigentes, sino que también construye a una reputación sólida y valiosa dentro del mercado en el que opera.

2.2.7.2. Componentes del control interno

Núñez, (2019), en relación con los componentes del control interno, señala que:

Los componentes de control interno representan las distintas partes o aspectos de un sistema diseñado para asegurar que una organización alcance sus objetivos. Los componentes clave del control interno, según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), son los siguientes:

- **Ambiente de Control:** Este componente se refiere al tono que establece la alta dirección en relación con la importancia del control interno y la ética. Incluye la integridad, los valores éticos y la competencia del personal. Un ambiente de control sólido establece las bases para los demás componentes.
- **Evaluación de Riesgos:** Implica la identificación y evaluación de los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos de la entidad. Comprende la evaluación de riesgos financieros, operativos y de cumplimiento.
- **Actividades de Control:** Estas son las políticas y procedimientos establecidos para abordar los riesgos identificados. Incluyen la autorización y aprobación de transacciones, la reconciliación de registros, la segregación de funciones y la seguridad de los activos.
- **Información y Comunicación:** Implica el flujo de información interna y externa relevante para el funcionamiento efectivo del sistema de control interno. Esto incluye la comunicación de políticas y procedimientos, así como la transmisión de información financiera y operativa.
- **Supervisión y Monitoreo:** Este componente implica la supervisión continua de las actividades de control interno para asegurar que estén funcionando según lo previsto.

Puede incluir auditorías internas, revisiones de gestión y otras actividades de seguimiento. (p. 25)

Con base en la definición anterior, se puede colegir que los componentes del control interno están interrelacionados y se complementan entre sí hasta formar un sistema integral de control interno. Su implementación efectiva contribuye a la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y la gestión adecuada de los riesgos existentes en una organización.

2.2.7.3. Evaluación del Control Interno

Herrera, (2020), en alusión a la evaluación del control interno, menciona que:

La evaluación del control interno puede realizarse mediante auditorías internas, revisiones de procesos y otros métodos de revisión. Es importante tener un enfoque sistemático y en constante evolución para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial y para garantizar que los controles internos sigan siendo efectivos. Una buena estructura de control interno contribuye a la integridad de los informes financieros, la eficiencia operativa y la mitigación de riesgos. (p. 6)

En el mismo tema, Auditool, (2020), refiriéndose a la evaluación del control interno, señala:

La valoración del control interno constituye un proceso esencial destinado a determinar si los controles internos de una organización son suficientes para salvaguardar la integridad de las operaciones y la confiabilidad de la información financiera. Algunos consejos para evaluar las deficiencias del control interno comprenden la consideración del entorno de control, el análisis detallado de riesgos, la evaluación de la frecuencia y calidad de las actividades de supervisión, y la participación activa de la alta dirección en la instauración y mantenimiento del sistema de control interno. Esta evaluación se emplea para identificar y corregir insuficiencias en el control interno, así como para potenciar la eficacia de los procesos y controles organizativos. En síntesis, la evaluación del control interno resulta crucial para garantizar la efectividad y conformidad a leyes y reglamentos de los procesos y controles, así como para reconocer y mitigar los riesgos. (p. 12)

Como conclusión, se puede colegir que la evaluación del control interno es un proceso crítico para garantizar la eficacia y la adaptabilidad de los sistemas de gestión dentro de una organización. Para el efecto, la evaluación debe ser continua y abordar tanto los aspectos formales, así como la cultura organizacional existentes. Se debe ir más allá de una simple verificación de cumplimiento normativo, buscando identificar posibles mejoras y adaptaciones a medida que la organización evoluciona. La participación activa de los empleados es esencial para el éxito del

sistema de control interno. Además, la retroalimentación y la flexibilidad son claves dentro de este proceso, ya que permiten ajustar los controles según las cambiantes condiciones internas y externas de una organización, promoviendo así una gestión más resiliente y proactiva.

2.2.8. Sistema de control interno

Ruiz, (2019), respecto al sistema de control interno, menciona:

El sistema de control interno es un conjunto de políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizativas diseñadas para proporcionar una razonable seguridad de que una entidad logre sus objetivos. Este sistema tiene como objetivo salvaguardar los recursos, garantizar la confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operativa y fomentar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 13)

De su parte, Cabrera & Díaz , (2019), definen al sistema de control interno como:

El encargado del control de gestión debe considerar el sistema de control interno de la empresa como una tarea fundamental de supervisión y control. Esto se debe a que la efectividad del control interno influye significativamente en la validez y veracidad de la información, así como en la legitimidad de las operaciones llevadas a cabo en la empresa. (p. 17).

De acuerdo a los autores citados, se puede colegir que el sistema de control interno es un conjunto de acciones que, interrelacionadas entre sí, permiten detectar problemas, así como también promueve una cultura organizacional de responsabilidad y mejora continua, contribuyendo al logro de los objetivos y al fortalecimiento de la confianza, tanto interna como externa. El sistema de control interno desempeña un papel crucial en la gestión y operación efectiva de cualquier organización. Uno de los aspectos más destacados del sistema de control interno es su capacidad para minimizar el riesgo, ya que proporciona un marco estructurado que permite identificar, evaluar y abordar posibles amenazas y desafíos.

2.2.9. Manual de funciones

Zalvadora, (2023), refiriéndose al manual de funciones en el ámbito organizacional, señala que: “un manual de funciones describe las responsabilidades y tareas asociadas a cada puesto de trabajo en una empresa, proporcionando una guía para los empleados y contribuyendo al buen funcionamiento interno de la organización”. (p. 7)

Por su lado, Guerrero, J., (2019), refiriéndose al manual de funciones, advierte:

Se deben establecer políticas y procedimientos claros que guíen las operaciones del centro gerontológico. Estas funciones deben abarcar áreas como la contratación y capacitación del personal, la gestión de riesgos, la seguridad de los residentes y la protección de la información confidencial. Además, es importante asegurarse de que estas políticas y procedimientos se comuniquen de manera efectiva a todo el personal y se actualicen periódicamente según sea necesario. (p. 4)

De acuerdo con los autores citados, se puede concluir que un manual de funciones establece una clara separación de funciones y responsabilidades dentro de una organización. Esto ayuda a prevenir conflictos de intereses y reducir el riesgo de fraudes o malversaciones. Por ejemplo, se puede asignar a diferentes personas la responsabilidad de la administración financiera, la atención médica y el cuidado de los residentes.

2.2.10. Manual de Procedimientos

Jara, (2021), en referencia al manual de procedimientos, concluye que:

Un procedimiento es un conjunto de acciones que deben realizarse de manera igual y sistemática para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias. En diversos campos, como la medicina, la informática y la administración, los procedimientos son procesos establecidos para seguir ciertos pasos predefinidos y lograr objetivos específicos de manera eficiente. (p. 5)

Por su parte, López, M., (2019), al hablar del manual de procedimientos, menciona:

Los procedimientos en un manual en un centro gerontológico también pueden referirse a las políticas y protocolos establecidos para la gestión de situaciones específicas en el cuidado de los adultos mayores. Estos procedimientos abarcan desde la administración de medicamentos y la asistencia en la movilidad, hasta la respuesta ante emergencias médicas o la comunicación con los familiares de los residentes. El manual proporciona una guía clara y estandarizada para que el personal del centro gerontológico siga los procedimientos de manera consistente y efectiva. (p. 17)

En el contexto de las definiciones anteriores, se concluye que un manual de procedimientos implica una serie de pasos o instrucciones detalladas que se siguen para llevar a cabo diversas actividades y tareas que se ejecutan al interior de una organización.

2.2.11. Manual de Servicio y atención al cliente

Da Silva, (2022), define el manual de servicio al cliente, como: “una guía de ayuda para los agentes de una empresa que se ocupan del servicio de atención al cliente. Para ello, plantea una serie de pautas y procedimientos a seguir cuando un cliente se contacta con la empresa”. (p. 6)

En este sentido, Salazar & Villamarin, (2021), al hablar de un manual de servicio y atención al cliente, concluye:

Un manual de atención y soporte al cliente es un manual que proporciona pautas y procedimientos a seguir para brindar un servicio de calidad a los clientes de una empresa. El objetivo principal de este manual es aumentar la satisfacción del cliente y establecer estándares consistentes de servicio al cliente. (p. 65)

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede colegir que el manual de servicio y atención al cliente es una herramienta invaluable para cualquier organización comprometida con la excelencia. Este manual no solo establece protocolos y procedimientos, sino que también refleja el compromiso de la empresa con la satisfacción del cliente. Es un reflejo tangible de los valores y estándares de servicio que la organización desea mantener. Un manual bien diseñado puede empoderar al personal, ofreciendo directrices claras y recursos para resolver situaciones de manera efectiva. Además, al estandarizar la atención al cliente, se garantiza una experiencia consistente y positiva que fortalece la reputación y la lealtad del cliente

2.2.12. Código de ética

La República del Ecuador, (2014), define al código de ética, de la siguiente manera:

El código de ética puede considerarse como la herramienta que ayuda a los servidores públicos a comprender los principios morales y profesionales para el ejercicio digno de sus actividades, permitiéndoles desempeñar mejor su trabajo como un bien común; y aunque la ética no es coactiva (no impone castigos legales), el código supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio. Tiene como finalidad establecer y promover un conjunto de normas, responsabilidades, principios, valores y compromisos éticos que guíen el accionar y orienten la conducta de las servidoras y servidores públicos y privados, a efecto de lograr un óptimo desempeño de sus funciones, alcanzar los más altos objetivos institucionales, contribuir al buen uso de los recursos públicos y participar en la construcción de la sociedad del buen vivir. (p. 9)

De su lado, el INEN, (2015), al hablar del código de ética, menciona que:

El código de ética sirve como un conjunto de principios y normas que guían el comportamiento ético de una organización, estableciendo las expectativas y estándares de conducta para sus empleados y partes interesadas. Proporciona pautas claras y específicas sobre cómo los empleados deben comportarse en diferentes situaciones. Sirve como un marco ético que ayuda a tomar decisiones informadas y éticas en el curso de las operaciones diarias. Promueve la conciencia y la sensibilidad ética entre los empleados al destacar la importancia de la integridad, la honestidad y otros principios éticos. Contribuye a desarrollar una cultura organizacional ética. (p. 5)

En el contexto de las definiciones anteriores, se puede colegir que un código de ética ayuda a tomar decisiones informadas y éticas en el curso de las operaciones diarias de una organización, pues promueve la conciencia y la sensibilidad ética al establecer una serie de valores y principios éticos que deben ser observados y aplicados entre los empleados. Su implementación exitosa contribuye al éxito a largo plazo y la sostenibilidad de una organización.

2.2.13. Gestión

López J., (2020), refiriéndose a la gestión, manifiesta que:

El término gestión se refiere a la acción y al resultado de administrar o dirigir algo. En este sentido, gestionar implica llevar a cabo las acciones necesarias que posibilitan la realización de una operación comercial o la consecución de un deseo específico. La gestión se configura como un proceso completo que involucra la toma de decisiones, la coordinación de recursos y la supervisión de actividades, todo ello con el propósito de lograr metas y objetivos previamente establecidos. (p. 2)

En cambio, Martins, (2020), al hablar de la gestión, expresa:

Un proceso que implica planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización, ya sean humanos, financieros, tecnológicos o materiales, con el objetivo de alcanzar metas y objetivos específicos. Este concepto se aplica en diversos contextos, como el empresarial, el gubernamental, el educativo y otros ámbitos organizacionales. (p. 7)

Por su parte, Azcona, (2021), en el ámbito empresarial, menciona que: “la gestión se refiere a la administración eficiente de los recursos para lograr los objetivos de la empresa. Incluye la toma de decisiones estratégicas, la asignación de tareas y responsabilidades, la supervisión de actividades y la medición del desempeño”. (p. 1)

De acuerdo con los autores citados la gestión es un proceso integral que abarca la planificación, organización, dirección y control de recursos y actividades para lograr objetivos específicos en una organización. Implica la toma de decisiones estratégicas, asignación eficiente de recursos humanos y materiales, así como la implementación de medidas para alcanzar metas y optimizar resultados. La gestión va más allá de la supervisión cotidiana, incluyendo la adaptación a cambios, la innovación y el fomento de un ambiente que promueva la colaboración y la mejora continua. Además, una gestión exitosa requiere habilidades de liderazgo, comunicación efectiva y una comprensión profunda de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. La gestión eficaz no solo se centra en alcanzar resultados a corto plazo, sino también en construir una base sólida para el crecimiento sostenible y el éxito a largo plazo de la organización.

2.2.13.1. Gestión administrativa

Jara, (2021), define a la gestión administrativa de la siguiente manera:

El área de una organización que busca utilizar y aprovechar los recursos disponibles de la manera más eficiente posible. Esto, con el fin de mantener una producción fluida, generar más ganancias, asegurar la rentabilidad, promover la resiliencia y garantizar el crecimiento del negocio. Entre las funciones más relevantes que tiene, está la planificación y organización del flujo de trabajo, así como del factor humano que se encarga de ejecutar las tareas requeridas. También busca aumentar la digitalización de procesos, gestionar los horarios. (p. 3)

Además, Soledispa & Pionce, (2022), menciona que la gestión administrativa se refiere a:

Conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades de una organización con el objetivo de alcanzar metas y objetivos específicos de manera eficiente y efectiva. Esta gestión se aplica en el ámbito de la administración y abarca diversas áreas funcionales dentro de una empresa, institución u organización. (p. 12)

De acuerdo con los autores citados, para que la gestión administrativa dentro de una organización sea exitosa, se requiere de procesos fluidos y tecnologías innovadoras, así como de la toma de decisiones oportunas, respaldadas por una comunicación ágiles y una colaboración efectiva entre los diferentes equipos de trabajo.

2.2.13.2. Gestión Financiera

Castañeda, (2020), refiriéndose a la gestión financiera, concluye que:

La práctica estratégica de establecer, controlar y supervisar todos los recursos financieros para lograr sus objetivos comerciales. Incluye muchas áreas de funciones financieras que giran en torno a la rentabilidad, los gastos, el flujo de efectivo y el crédito para los administradores de finanzas en los equipos de contabilidad, clientes y proveedores. (p. 2)

En este mismo sentido, Martins, (2020), en referencia a la gestión financiera, menciona que:

Se refiere al conjunto de actividades y procesos mediante los cuales una organización planifica, organiza, dirige y controla sus recursos financieros con el objetivo de alcanzar sus metas y objetivos de manera eficiente y efectiva. Esta área de la gestión juega un papel crucial en la toma de decisiones financieras que afectan directamente la salud y la sostenibilidad económica de la organización. (p. 33)

De acuerdo a los autores citados, se concluye que la gestión financiera se enfoca en la alineación de objetivos financieros a corto, mediano y largo plazo, priorizando la transparencia, ética y la responsabilidad social. Implica una gestión eficiente de recursos económicos, incorporando tecnologías y procesos que optimicen costos. La diversificación y evaluación constante de riesgos son fundamentales para garantizar la estabilidad financiera de cualquier organización, complementado por la rendición de cuentas y la comunicación clara con las partes interesadas. En resumen, a través de la gestión financiera se busca un equilibrio entre rentabilidad, sostenibilidad y responsabilidad, con la visión de construir un futuro financiero sólido y ético para cualquier organización.

2.2.14. Diseño

(Calderón, 2022), al hablar del diseño, establece:

El diseño es un proceso creativo que implica la generación de ideas y la creación de soluciones para resolver un problema o satisfacer una necesidad. Puede aplicarse a una amplia variedad de campos, desde el diseño gráfico e industrial hasta el diseño de experiencias de usuario. En un sentido más amplio, el diseño puede referirse a la planificación y organización de elementos para lograr un objetivo específico. Por ejemplo, en arquitectura, el diseño de un edificio implica no solo la apariencia estética, sino también la funcionalidad, la eficiencia y la seguridad. (p. 6)

De su parte, Collins, (2020), refiriéndose al diseño, manifiesta que:

El diseño puede aplicarse a campos como el diseño gráfico, industrial, arquitectónico, de modas, web, entre otros, y se caracteriza por ser un proceso de prefiguración mental en el que se busca la solución a un problema concreto. Además, el diseño no solo se centra en la estética, sino también en la funcionalidad y la resolución de problemas prácticos. Por lo tanto, el diseño es un proceso creativo que implica la observación, el análisis y la aplicación de diversos saberes para la creación de soluciones adaptadas a necesidades específicas. (p. 2)

Como corolario, el diseño se centra en entender profundamente las necesidades y requerimientos de los usuarios a fin de generar soluciones que impacten de manera positiva en sus vidas. El diseño incorpora la simplicidad como principio clave, eliminando lo superfluo para destacar la esencia y mejorar la usabilidad de un producto o servicio.

2.2.15. COSO I

Medina, (2019), hablando del COSO I, menciona que:

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, COSO) es una entidad que emitió el modelo conocido como COSO I o "Internal Control - Integrated Framework" (Control Interno - Estructura Integrada). COSO I proporciona un marco conceptual que ayuda a las organizaciones a entender y mejorar su control interno. Se centra en la gestión de riesgos, la eficacia operativa y la confiabilidad de los informes financieros. Este marco establece cinco componentes de control interno: el entorno de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión. (p. 6)

De su parte, la Secretaría de la Función Pública, (2014) , al referirse sobre el COSO I, menciona que:

El Marco proporciona criterios que permiten evaluar la estructura, aplicación y efectividad operativa del control interno en entidades del sector público. Su finalidad es determinar si el control interno es adecuado y suficiente para cumplir con las tres categorías de objetivos: operativos, informativos y de cumplimiento. Esto incluye la salvaguarda de la integridad y la prevención de actos corruptos en los diversos procesos realizados por la institución. Es imperativo que la entidad ajuste su control interno de acuerdo con su mandato, naturaleza, tamaño y las disposiciones legales pertinentes para garantizar la consecución de los objetivos para los cuales fue establecida. (p. 9)

De acuerdo a las definiciones anteriores, el COSO I, conocido como el "Informe COSO sobre el Control Interno", es un marco fundamental para la evaluación y la gestión del control interno en organizaciones, establece principios claros que ayudan a las entidades a diseñar y mantener un sistema de control eficaz. En este marco se enfatiza la importancia de la integridad ética, la gestión de riesgos y la adaptabilidad ante cambios. El COSO I es como una guía que promueve la transparencia, la responsabilidad y la optimización de recursos. Su enfoque holístico permite a las organizaciones abordar los desafíos de manera integral, garantizando la protección de activos y la consecución de objetivos estratégicos.

2.2.16. COSO II

Jaramillo & Moreno, (2019), refiriéndose al COSO II, señala que:

Se trata de un proceso constante llevado a cabo por el personal de una empresa en todos sus niveles, diseñado para detectar eventos potenciales y evaluarlos. Este proceso proporciona seguridad a cualquier tipo de organización para lograr objetivos o proyectos sin sufrir el impacto de riesgos significativos. El COSO II se fundamenta en ocho elementos clave (ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta a los riesgos, actividades de control, supervisión e información y comunicación). Una gestión adecuada de estos aspectos asegurará el funcionamiento efectivo de este sistema. (p. 4)

Por su parte, GlobalSuite, (2023), haciendo alusión acerca del COSO II, define:

El COSO II se caracteriza por ser una herramienta de gestión de riesgos empresariales que se enfoca en identificar y gestionar los riesgos de negocio y las oportunidades para una organización. Este enfoque se centra en la toma de decisiones estratégicas y la gestión de riesgos asociados con esas decisiones, en lugar de centrarse únicamente en los riesgos operativos. (p. 1)

Como conclusión, el COSO II enfatiza una visión más dinámica y proactiva, donde la identificación, evaluación y respuesta a los riesgos se integran en la estrategia organizacional. Este marco reconoce la interconexión entre objetivos, riesgos y actividades de control, promoviendo una cultura de gestión de riesgos en todos los niveles. El COSO II es esencial para adaptarse a un entorno empresarial cambiante, garantizando la resiliencia, la sostenibilidad y la creación de valor agregado a largo plazo.

2.2.17. COSO III

González, (2020), enfocándose en el COSO III, establece:

Es un informe dirigido para empresas pequeñas, explica cómo usar el marco para diseñar e implementar un control interno del reporte financiero a un coste razonable. El desarrollo de COSO III se impulsó porque las Pymes implementaban sus propias políticas sobre CI, a su vez se generaron gran diversidad de conceptos y existía una falta de uniformidad en las prácticas del CI, y porque era difícil la comprensión y análisis de la información. (p. 2)

GlobalSuite, (2023), al hablar del COSO III, señala que:

Es un informe dirigido para empresas pequeñas, explica cómo usar el marco para diseñar e implementar un control interno del reporte financiero a un coste razonable. El desarrollo de COSO III se impulsó porque las Pymes implementaban sus propias políticas sobre CI, a su vez se generaron gran diversidad de conceptos y existía una falta de uniformidad en las prácticas del CI, y porque era difícil la comprensión y análisis de la información. (p. 1)

Como corolario, el COSO III se enfoca en la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a las necesidades cambiantes de las organizaciones. Está integrado por cinco componentes interrelacionados entre sí que abarcan: la gestión de riesgos de control interno, gestión de riesgos de gestión, gestión de riesgos operativos, gestión de riesgos de finanzas y gestión de riesgos de cumplimiento.

Tabla 2-1. Cuadro comparativo entre el COSO I, II y III

Características	COSO I	COSO II	COSO III
Nombre oficial del marco	Internal Control - Integrated Framework	Enterprise Risk Management - Integrated Framework	Internal Control - Integrated Framework (2013)
Enfoque principal	Control interno	Gestión de riesgos empresariales	Control interno
Fecha de publicación	1992	2004	2013
Componentes fundamentales	1. Ambiente de control. 2.	1. Ambiente interno.	1. Ambiente de control.

	Evaluación de riesgos.	de	2. Establecimiento de objetivos.	2. Evaluación de riesgos.
	3. Actividades de control.	de	3. Identificación de eventos.	3. Actividades de control.
	4. Información y comunicación.	y	4. Evaluación de riesgos.	4. Información y comunicación.
	5. Supervisión.		5. Respuesta a riesgos.	5. Supervisión.
			6. Actividades de control.	
			7. Información y comunicación.	
			8. Supervisión.	
Estructura de componentes	Estructura en forma de cubo, conocida como el Cubo de COSO.	Estructura en forma de cubo, similar al COSO I pero con énfasis en riesgos.	Actualiza y simplifica los cinco componentes, eliminando la capa tridimensional y proporcionando mayor claridad.	
Principios asociados	Principios para cada componente del cubo.	Principios vinculados a cada uno de los ocho componentes.	Principios específicos para cada uno de los cinco componentes.	
Número de componentes	5 componentes.	8 componentes.	5 componentes.	
Definición de control interno	Un proceso llevado a cabo por la junta de directores, la administración y otros empleados de	Un proceso llevado a cabo por la junta de directores, la administración y otros empleados de la	Un proceso llevado a cabo por la junta de directores, la administración y otros empleados de la	

	una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables	entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables	entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los informes financieros; cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables
Enfoque en riesgos	Enfoque implícito en la identificación de riesgos, pero no es central.	Se introduce un enfoque más explícito en la gestión de riesgos.	Sigue enfocado en riesgos, pero se integra de manera más sutil en la definición y componentes.
Aplicación a través de la organización	Principalmente para el control interno de la entidad.	Para la gestión de riesgos a lo largo de la entidad.	Principalmente para el control interno de la entidad.

Fuente: Contreras, 2022, p. 123
Realizado por: Echeverría E., 2023.

2.2.18. Valoración de riesgos

Noriega, (2019), en lo que respecta a la valoración de riesgos, expresa:

La valoración de riesgos es un proceso fundamental en la gestión de la seguridad y la toma de decisiones en diversos campos, como la industria, la salud, la seguridad laboral y la gestión empresarial. Consiste en identificar, analizar y evaluar los riesgos potenciales asociados con una actividad, proceso o situación con el objetivo de minimizar o gestionar esos riesgos de manera efectiva. (p. 1)

En cambio, Pacheco, (2021), al hablar de la valoración de riesgos, concluye que:

La valoración de riesgos es un proceso que implica la identificación, análisis y evaluación de los riesgos que una institución o lugar de trabajo enfrenta en relación con la consecución de sus objetivos. Este proceso incluye la identificación de situaciones que podrían afectar el cumplimiento de un proyecto, el análisis de los controles existentes y los riesgos en términos de causas y consecuencias, y la evaluación de los riesgos para identificar prioridades en su gestión. Además, la valoración de riesgos permite ordenar los riesgos, comunicarlos a los interesados y, en función de su nivel, determinar si requieren un plan de acción. Se trata de un proceso continuo que contribuye a la toma de decisiones y a la implementación de medidas de control para garantizar la seguridad y la salud en el trabajo, así como la protección de los activos y la continuidad de las operaciones. (p. 3)

Como conclusión, la valoración de riesgos implica una identificación exhaustiva de posibles escenarios de riesgo, considerando factores financieros, operativos y reputacionales. Se centra en la probabilidad y el impacto, priorizando los riesgos más significativos a nivel empresarial.

2.3 Marco conceptual

Adaptación al contexto local

(Tourmier, 2020), refiriéndose a la adaptación al contexto local, concluye que:

La adaptación al contexto local es un aspecto crucial para garantizar el bienestar de los usuarios. El proceso de adaptación involucra varios factores como el entorno físico, las interacciones sociales y las necesidades individuales. Es fundamental que las instituciones sean flexibles y versátiles para adaptarse a las necesidades y deseos específicos de cada usuario para ofrecer una atención de calidad. (p. 13)

Atención Centrada en la Persona (ACP)

(Casaseca, 2020), al hablar de la atención centrada en la persona, define que:

Es un enfoque que pone a la persona en el centro de la planificación y prestación de servicios, considerando sus deseos, preferencias y participación efectiva en el proceso de atención. Se trata de un modelo de atención profesionalizada que busca responder a las necesidades de las personas, promoviendo su autonomía y bienestar. Este enfoque implica

un cambio de perspectiva, donde los centros y servicios se adaptan a las personas para respetar su individualidad. (p. 43)

Centros Gerontológicos

(De la Torre, 2021), refiriéndose a los centros gerontológicos, expresa que:

Los centros gerontológicos son instalaciones diseñadas para proporcionar servicios y cuidados especializados a adultos mayores. Estos centros tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas mayores, ofreciendo una variedad de servicios y actividades adaptadas a sus necesidades específicas. (p. 7)

Control

(Salazar & Villamarin, 2021), al referirse acerca del control, menciona que: “el control es la medición de resultados en relación a lo esperado, con el fin de corregir o mejorar planes, éste permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas, permitiendo medir el desempeño individual e institucional”. (p. 9)

Control Interno

(Ortega M. , 2021), en alusión al control interno, señala que:

El control interno se refiere al sistema de políticas, procedimientos y prácticas organizativas implementadas por una entidad para proporcionar una razonable seguridad de que sus objetivos se alcancen de manera eficiente y eficaz. Este sistema tiene como objetivo proteger los activos, garantizar la confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. (p. 18)

Dimensiones y componentes del ACP

(Martínez, 2022), en alusión a las dimensiones y componentes del ACP, menciona que:

El modelo ACP se concreta en dos dimensiones y diez componentes que guían y dan coherencia a los diseños relacionados con las diferentes metodologías de Avanzar en

AGCP, por lo cual es un enfoque que busca aplicar y evaluar la atención centrada en la persona. Este modelo se estructura en dos grandes dimensiones, prácticas centradas en la persona y entorno facilitador, y se compone de 10 componentes y 50 acciones clave. (p. 18)

Diseño

(Calderón, 2022), define el diseño de la siguiente manera:

El diseño es un proceso creativo que implica la generación de ideas y la creación de soluciones para resolver un problema o satisfacer una necesidad. Puede aplicarse a una amplia variedad de campos, desde el diseño gráfico e industrial hasta el diseño de experiencias de usuario. En un sentido más amplio, el diseño puede referirse a la planificación y organización de elementos para lograr un objetivo específico. Por ejemplo, en arquitectura, el diseño de un edificio implica no solo la apariencia estética, sino también la funcionalidad, la eficiencia y la seguridad. (p. 11)

Evaluación del Control Interno

(Herrera, 2020), al referirse de la evaluación de control interno, menciona lo siguiente:

La evaluación del control interno puede realizarse mediante auditorías internas, revisiones de procesos y otros métodos de revisión. Es importante tener un enfoque sistemático y en constante evolución para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial y para garantizar que los controles internos sigan siendo efectivos. Una buena estructura de control interno contribuye a la integridad de los informes financieros, la eficiencia operativa y la mitigación de riesgos. (p. 21)

Organización

(Gavilanez, 2019), al hablar sobre la organización, define lo siguiente:

La organización, en el contexto de la administración, se refiere a la estructura y disposición de recursos, personas y actividades con el propósito de alcanzar objetivos específicos de una manera eficiente y efectiva. En otras palabras, la organización en administración se refiere a la forma en que una empresa o entidad coordina y distribuye sus recursos para lograr sus metas. (p. 43)

Participación activa

(Tournier, 2020), al hacer alusión a la participación activa, establece que:

Fomentar la participación activa de los residentes implica involucrarlos en la toma de decisiones, adaptar a sus necesidades, ofrecer actividades y programas adecuados, promover la participación en la comunidad, involucrar a las familias y a los profesionales, y evaluar y ajustar las intervenciones según sea necesario. (p. 22)

Valoración de riesgos

(Noriega, 2019), en lo que contempla a la valoración de riesgos, define que:

La valoración de riesgos es un proceso fundamental en la gestión de la seguridad y la toma de decisiones en diversos campos, como la industria, la salud, la seguridad laboral y la gestión empresarial. Consiste en identificar, analizar y evaluar los riesgos potenciales asociados con una actividad, proceso o situación con el objetivo de minimizar o gestionar esos riesgos de manera efectiva. (p. 33)

Un sistema de control interno para un centro gerontológico implica la implementación de un modelo de atención centrada en la persona, que promueva la personalización, la integralidad, la promoción de la autonomía y la independencia, la participación, el bienestar subjetivo, la privacidad, la integración social y la continuidad de la atención. Es fundamental adaptar este modelo a las necesidades y características específicas del centro gerontológico y fomentar la participación activa de los residentes en la definición de las directrices y en el correcto funcionamiento de los servicios.

2.4 Idea a defender

El diseño de un sistema de control interno para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, permite establecer un marco normativo interno sólido y eficiente que asegure la transparencia, seguridad y eficacia en la gestión de los recursos institucionales.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de investigación

La investigación tuvo un enfoque mixto, es decir fue cuantitativo y cualitativo.

3.1.1. Enfoque Cualitativo

Maldonado, (2018), en relación al enfoque cualitativo, señala: “Las investigaciones cualitativas, descubren y establecen preguntas de investigación, con frecuencia se utilizan técnicas de recolección de datos que no necesitan medición estadística como las notas de campo, las entrevistas, la observación directa, las descripciones, etc.” (p. 34)

En el contexto de la definición anterior y para efectos de la presente investigación, se utilizó el enfoque cualitativo tendiente a obtener información no numérica como experiencias y opiniones que ayudaron a tener un diagnóstico más cercano de la situación actual de la empresa en base a la aplicación de la observación y la entrevista a ser realizadas, las mismas que permitieron identificar la problemática del centro gerontológico, con el fin de establecer conclusiones y recomendaciones a dicha problemática.

3.1.2. Enfoque Cuantitativo

Maldonado, (2018), en relación al enfoque cuantitativo, señala:

Se utiliza para la recolección, análisis e interpretación de los datos para contestar preguntas de investigación o probar hipótesis establecidas previamente, de manera que está fundamentado en la medición numérica, el conteo de los datos y la utilización de la estadística para establecer con exactitud los factores de comportamiento en una población o muestra. (p. 34)

En el ámbito del presente trabajo investigativo, se aplicó un enfoque cuantitativo, ya que se recolectó información de tipo estadística a través de encuestas, que al ser tabuladas arrojaron resultados numéricos sobre los problemas existentes al interior del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, facilitando el diseño del sistema de control interno.

3.2 Nivel de Investigación

3.2.1 Nivel Exploratorio

Ramos, (2020), define al nivel exploratorio, de la siguiente manera: “En el alcance exploratorio, la investigación es aplicada en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características.” (p. 2)

Dentro de la investigación se aplicó el nivel de investigación exploratorio, ya que se determinó la situación actual en la que se encuentra el centro gerontológico respecto al control interno.

3.2.1 Nivel Descriptivo

Nicomdes, (2018), refiriéndose al nivel de investigación descriptiva, expone:

Se trata de una investigación preliminar de segundo nivel cuyo objetivo principal es reunir datos e información sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de personas, agentes e instituciones involucradas en los procesos sociales. Este tipo de investigación puede abarcar la recolección de datos con el fin de evaluar hipótesis o responder preguntas relacionadas con la situación actual de los sujetos de estudio. (p. 18)

En el marco de la definición anterior y para efectos de la presente investigación se aplicó la investigación descriptiva a fin de determinar características, aspectos o dimensiones del objeto de estudio relacionados con la gestión del Sistema de Control Interno, que al ser analizadas e interpretadas permitieron establecer una serie de conclusiones y potenciales soluciones a dicha problemática.

3.3 Diseño de investigación

3.3.1. Diseño no experimental

Álvarez, A., (2020), en su investigación de diseño no experimental detalla que:

Este tipo de investigación se lleva a cabo sin intervenir intencionalmente en las variables y se fundamenta en la observación de fenómenos en su entorno natural. En este diseño, el investigador no tiene la capacidad de controlar, manipular o modificar a los sujetos; en cambio, se apoya en la interpretación o las observaciones para recopilar datos. (p. 18)

En el contexto de la presente investigación, se aplicó el diseño no experimental, dado que no se manipularon las variables objeto de estudio, sino que se estudiaron tal cual se manifiestan en la vida real, lo que garantizó la realidad y objetividad de los resultados obtenidos.

3.4 Tipo de estudio

3.4.1. Investigación Documental

Reyes & Carmona, (2020), al referirse a la investigación documental, señala que:

La investigación documental se refiere a una técnica cualitativa que se ocupa de reunir, recopilar y elegir información a partir de la lectura de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros recursos. Este enfoque de investigación documental resulta valioso para adquirir una comprensión gerontológica del objeto de estudio y puede integrarse en el estado del arte, que sirve como punto de partida para los referentes teóricos de una investigación. (p. 1)

En el desarrollo del presente trabajo se desarrolló la investigación documental, ya que por medio de la misma se pudo recabar información a través de libros, páginas del internet, documentos, registros relacionados con el sistema de control interno existente en la empresa, de tal manera que se pudo fundamentar el presente trabajo de investigación.

3.4.2. Investigación de Campo

Rus, (2020), al hablar del estudio de campo o trabajo de campo, define que:

Se refiere a un método de observación y recolección de datos sobre personas, culturas y entornos naturales. Generalmente, se realiza en el lugar de los hechos o donde se ubica el objeto de estudio, no en un gabinete de investigación o laboratorio. Este proceso es fundamental en el desarrollo de una investigación, ya que permite conocer y evaluar de primera mano lo que ocurre en un entorno determinado y contrastar datos. (p. 2)

En lo que contempla el marco de la investigación, se realizó la investigación de campo, debido a que se aplicó los instrumentos investigativos en las instalaciones del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, permitiendo así identificar los causales que dan origen a la existencia de falencias y con ello diseñar estrategias que

potencialmente permitan solucionar la problemática existente y viabilizar nuevos instrumentos y mecanismos de control interno para el centro gerontológico.

3.5 Población y muestra

3.5.1. Población

Narváez, (2023), al hablar sobre la población, establece:

Un conjunto de individuos que comparten características similares y que pueden ser seres humanos, animales o plantas. La población puede ser absoluta, que se refiere al número total de individuos en una región determinada, o relativa, que se refiere al número de individuos en relación con el tamaño de la región. La investigación de poblaciones puede ser realizada mediante diferentes métodos, como la investigación documental, la encuesta y el muestreo. (p. 22)

Para el presente trabajo investigativos se identificó como población objeto de estudio a 29 personas que conforman el personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, distribuido de la siguiente manera:

Tabla 3-2: Personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Cargo	Cantidad
Coordinador	1
Trabajador social	1
Cuidador	14
Psicólogo	1
Terapeuta ocupacional	1
Fisioterapeuta	2
Bodeguera	1
Limpieza	4
Cocinera	3
Jardinera	1
TOTAL	29

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2023.

3.5.2. Muestra

En el contexto de la estadística Álvarez, (2020), al hablar de la muestra, menciona que:

Es un subconjunto de casos o individuos de una población. Se utiliza para hacer inferencias sobre la población más amplia a partir de la observación o el análisis de este subconjunto. La muestra debe ser representativa de la población, lo que significa que debe reflejar con precisión las características de la población de la que se extrajo. La selección de la muestra y la técnica de muestreo son fundamentales para garantizar la representatividad de la muestra. (p. 5)

En el ámbito del presente trabajo investigativo se procedió a trabajar con la población total que está conformada por el personal administrativo y operativo del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, puesto que la misma es muy limitada y no se consideró necesario la aplicación de una muestra.

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Métodos de investigación

Ortega, C., (2019), refiriéndose a los métodos de investigación, señala:

El método de investigación es un conjunto de procedimientos y técnicas que se utilizan para obtener información y conocimiento sobre un tema específico. Los métodos de investigación se clasifican en lógicos y empíricos. Los métodos lógicos implican la utilización del pensamiento y el razonamiento para análisis y síntesis, mientras que los métodos empíricos se aproximan al conocimiento mediante experiencias controladas y documentadas. (p. 5)

3.6.1.1. Método deductivo

Hidalgo, (2019), al hacer alusión al método deductivo, concluye que:

Es un procedimiento de investigación que utiliza un tipo de pensamiento que va desde un razonamiento más general y lógico, basado en leyes o principios, hasta un hecho concreto. Es decir, es un método lógico que sirve para extraer conclusiones a partir de una serie de principios. (p. 51)

Para la presente investigación se utilizará el método deductivo porque se partirá de la recolección de información por medio de las leyes, reglamentos y normativa legal vigente que ayude en el diagnóstico del centro gerontológico.

3.6.1.2. Método Inductivo

Raffino, (2020), al referirse sobre el método inductivo, menciona que:

Es un proceso de razonamiento que se basa en la observación y la experimentación para llegar a una conclusión general a partir de casos específicos. Este método se utiliza ampliamente en diversas disciplinas científicas y es una herramienta valiosa para la investigación y el aprendizaje. (p. 1)

Para la ejecución del proyecto se empleó el método inductivo, ya que se recopiló información a través de la observación de los procesos relacionados al control interno que se desarrollan en el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, permitiendo detectar potenciales falencias, irregularidades e inconsistencias, que permitieron elaborar una posible solución al diseñar el sistema de control interno adaptado a las necesidades y requerimientos de esta institución.

3.6.1.3. Método analítico

Aguilera, (2023), al hablar del método analítico, manifiesta que:

Es un procedimiento de investigación científica que consiste en descomponer un todo en sus elementos básicos para analizar y explicar las relaciones causa-efecto entre ellos. Este método se utiliza tanto en las ciencias naturales como en las ciencias sociales y puede ser útil para descubrir relaciones esenciales y características fundamentales de los fenómenos estudiados. (p. 1)

Dentro del trabajo de investigación este método permitió descomponer y analizar el problema objeto de estudio en sus diferentes componentes, identificando posibles debilidades y áreas a mejorar. Al analizar los procedimientos operativos, el método analítico facilitó la identificación de riesgos y la implementación de controles internos adaptados a las necesidades y requerimientos del centro gerontológico, contribuyendo así a fortalecer la integridad, la transparencia y la calidad de los servicios que esta empresa presta a la colectividad pallatanguña.

3.6.1.4. Método sintético

Raffino, (2020), refiriéndose al método sintético, define que: “Es un proceso de razonamiento científico que busca reconstruir un todo a partir de los elementos distinguidos por el análisis, con el fin de resumir los aspectos más relevantes de un suceso o proceso. (p. 7)

En el ámbito del presente trabajo de investigación este método investigativo permitió analizar el problema objeto de estudio en su conjunto, sintetizando la información relacionada con las problemáticas identificadas, las mismas que posteriormente permitió diseñar un modelo de control interno propio con visión integral y adaptado a las necesidades y requerimientos del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”.

3.6.1.5. Método sistemático

Aguilera, (2023), en alusión al método sistemático, concluye que:

Es una herramienta organizacional que se utiliza para analizar un contexto y la relación de los elementos que lo conforman. Se basa en el pensamiento sistémico y se divide en dos grandes visiones: el contexto, formado por los sistemas de la naturaleza, el ser humano y la acción del ser humano, y el sistema de la empresa, formado por los diferentes elementos que dan lugar. (p. 5)

Para la ejecución del presente proyecto de investigación se aplicó el método sistémico que permitió identificar, documentar y gestionar de manera metódica los procesos internos y los controles necesarios, contribuyendo así a establecer una estructura organizativa sólida, que promueva la transparencia, la responsabilidad y la eficiencia en la operación del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes".

3.6.2. Técnicas de la investigación

3.6.2.1. Observación

Tesis & Maters, (2022), al hablar de la observación, menciona que:

Se refiere a la técnica de investigación que consiste en recopilar datos a través de la visión objetiva para comprender los fenómenos o situaciones. Puede ser de diferentes tipos, como la observación participante, que implica la interacción del observador con el fenómeno observado, o la observación sistemática, que busca agrupar la información

según criterios previamente establecidos. Esta técnica es fundamental en la obtención de datos para el desarrollo de proyectos de investigación o estudios de campo. (p. 13)

La técnica de observación directa se aplicó en el presente trabajo investigativo al momento de observar y registrar los hechos, comportamientos o eventos tal cual ocurren en la vida real del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, sin intervenir en ellos. Este hecho garantizó la obtención de una comprensión detallada de los fenómenos objeto de estudio y capturar información en tiempo real. Todos los detalles recolectados se registraron en una ficha de observación que posteriormente ayudó a recabar toda la información y obtener los resultados finales.

3.6.2.2. Encuesta

Roble, (2023), refiriéndose a la encuesta, señala:

Una encuesta es una técnica de investigación que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas o grupo de personas con el fin de obtener información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos. Las encuestas pueden ser realizadas de manera personal, telefónica o en línea, y pueden ser estructuradas o no estructuradas. (p. 24)

En el proyecto de investigación se aplicó la encuesta como técnica de investigación y a través de ella se incluyó preguntas de tipo cerradas previamente elaboradas con la finalidad de recabar información que permita diseñar un sistema de control interno para el centro gerontológico "Virgen de Lourdes", cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo.

3.6.2.3. Entrevista

Díaz et al., (2021), al hacer énfasis en la entrevista, menciona que:

Una entrevista es una conversación que se lleva a cabo entre dos o más personas en un lugar determinado, con el fin de tratar o resolver un asunto específico. La entrevista puede ser estructurada, semiestructurada o no estructurada, y se utiliza en diferentes ámbitos, como el periodismo, la investigación cualitativa, la selección de personal, entre otros. En una entrevista, el entrevistador plantea preguntas o temas al entrevistado con el objetivo de obtener información específica o conocer su opinión sobre un tema en particular. (p. 2)

Para efectos del presente trabajo de investigación, se aplicó la entrevista dirigida al personal directivo del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo e incluyó preguntas abiertas previamente elaboradas, con la finalidad de conocer la situación en la que se encuentra el centro y sustentar el diseño de un sistema de control interno propio.

3.6.3. Instrumentos de investigación

3.6.3.1. Guía de observación

Guerrero, J., (2022), hablando de la guía de observación, señala que:

Una guía de observación es un instrumento que se utiliza para encauzar la acción de observar ciertos fenómenos. Por lo general, se estructura a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos. La guía de observación es un medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno, y permite obtener resultados directos sin distorsiones de ningún tipo. Además, gracias a ella no se produce solo una coevaluación sino también una autoevaluación. (p. 20)

En el proyecto investigativo la guía de observación permitió la recolección de datos, utilizando para el efecto una guía que permitió llevar un registro ordenado de los datos objeto de investigación observados, facilitando la recolección de información.

3.6.3.2. Cuestionario

Cabrera, S., (2022), en lo que contempla a los cuestionarios, define que:

Una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas e indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. Puede ser utilizado en diferentes contextos, como estudios de mercado, encuestas, investigaciones educativas, psicológicas y sociológicas. El cuestionario puede contener preguntas abiertas o cerradas y se utiliza para recopilar información, clasificar, describir y analizar los datos obtenidos en un estudio o investigación. (p. 10)

A efectos del presente trabajo investigativo, el tipo de cuestionario que se aplicó fueron de 16 preguntas de tipo cerradas, las mismas que permitieron la recolección de información para el diseño del sistema de control interno para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes".

3.6.3.3. Guía de entrevista

Díaz et al., (2021), al hablar de la guía de entrevista, señala que:

Una guía de entrevista es una herramienta que ayuda a llevar a cabo una entrevista de manera efectiva. A diferencia de un cuestionario, la guía no es un conjunto fijo de preguntas, sino que incluye preguntas importantes y de apoyo que orientan la conversación. La guía de entrevista sirve como un recordatorio durante la entrevista y puede contener temas y preguntas para abordarlos, pero no es necesario seguir el orden de las preguntas de manera estricta. Su propósito es facilitar la obtención de información relevante a través de la interacción con el entrevistado. (p. 2)

En el contexto del presente trabajo investigativo, se utilizó la guía de entrevista a fin de recolectar información relevante para el diseño del sistema de control interno del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE RESULTADOS: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultado de la Encuesta

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se aplicó una encuesta a 29 personas que conforman el personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, con la finalidad de recabar información que permita diseñar un sistema de control interno para el centro gerontológico. Los resultados se presentan a continuación:

1.- ¿Conoce usted si el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes” cuenta con un sistema de control interno?

Tabla 4-3: Sistema de control interno

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	38%
No	18	62%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

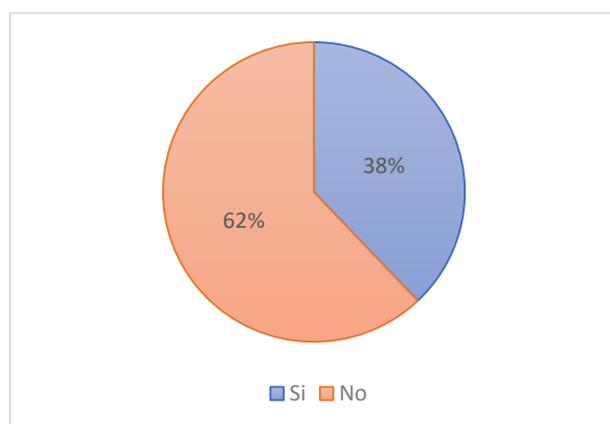


Ilustración 4-3: Sistema de control interno

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas, el 38% del personal consultado del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, afirma que el centro gerontológico si cuenta con un sistema de control interno; en contra parte, el 62% restante de funcionarios encuestados advierten que la unidad asistencial no cuenta con un sistema de control interno.

Interpretación: En base a los resultados obtenidos, se establece un desconocimiento de la mayoría del personal que labora en el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, sobre la existencia de un sistema de control interno, que norme y regule las actividades que se realizan en su interior, lo que a su vez permite determinar la necesidad de diseñar un sistema de control interno propio para esta unidad asistencial.

2.- ¿Considera usted que un sistema de control interno garantizaría la eficiencia en la prestación de servicios, transparencia en la gestión de recursos y, sobre todo, la seguridad y calidad de vida de los residentes del centro gerontológico?

Tabla 4-4: *Garantía de eficiencia*

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	83%
No	2	7%
Talvez	3	10%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

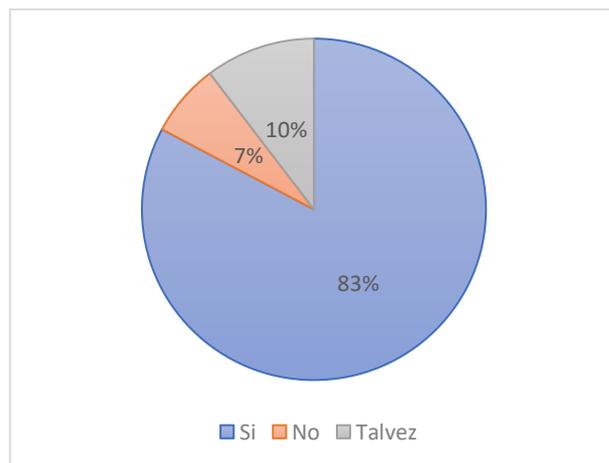


Ilustración 4-4: *Garantía de eficiencia*

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: De los resultados de las encuestas aplicadas al personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, el 83% de ellos indicaron que si consideran que un sistema de control interno garantizaría la eficiencia en la prestación de servicios, transparencia en la gestión de recursos y, sobre todo, la seguridad y calidad de vida de los residentes del centro gerontológico;

otro 7% de encuestados, mencionaron que no garantizaría la eficiencia, mientras que el 10% restante, indicaron que talvez.

Interpretación: En base a los resultados obtenidos, se denota la confianza del personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes” en la estructura organizativa y operativa que dicho sistema implica, y lo asocian a la implementación de controles internos con una gestión más rigurosa y profesional, lo que degenera en la utilización óptima de los recursos, una supervisión más efectiva de las actividades y una reducción de riesgos relacionados con la seguridad y la calidad de vida de los residentes de este centro.

3.- ¿A su criterio, considera que al implementar un sistema de control interno se podrá establecer un marco normativo interno sólido y eficiente para el control de los recursos del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes"?

Tabla 4-5: Implementación de un sistema de control interno

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	86%
No	1	3%
Talvez	3	10%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

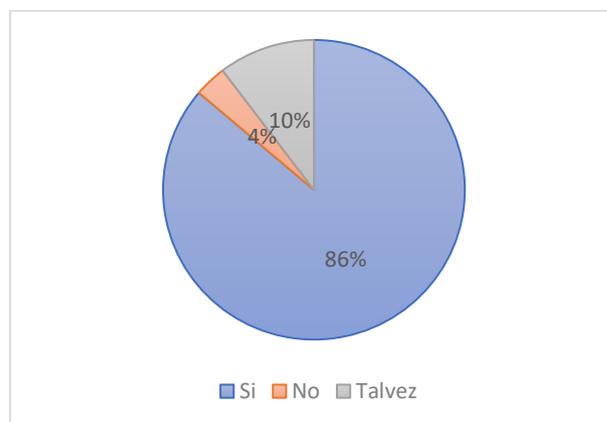


Ilustración 4-5: Implementación de un sistema de control interno

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: Según las encuestas realizadas al personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, el 86% de encuestados indicaron que si consideran que al implementar un sistema de

control interno se podrá establecer un marco normativo interno sólido y eficiente para el control de los recursos del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes"; en tanto que, otro 3% de encuestados mencionaron que no lo consideran pertinente; y, el 10% restante de funcionarios consultados, indicaron que talvez es pertinente lograr tales objetivos.

Interpretación: Los resultados antes citados, muestran que la mayoría de las encuestados consideran necesaria la implementación de un sistema de control interno, ya que le permitiría al Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", establecer un marco normativo interno sólido y eficiente para el control de sus recursos, debido a la percepción que dichos sistemas proporcionan a cualquier organización una estructura organizativa clara y procesos estandarizados que facilitan la regulación y supervisión en el uso y aplicación de los recursos.

4.- ¿Ha participado usted en la implementación o revisión de procedimientos de control interno al interior de su área de trabajo?

Tabla 4-6: *Procedimientos de control interno*

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	41%
No	17	59%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes"
Realizado por: Echeverría E., 2023.

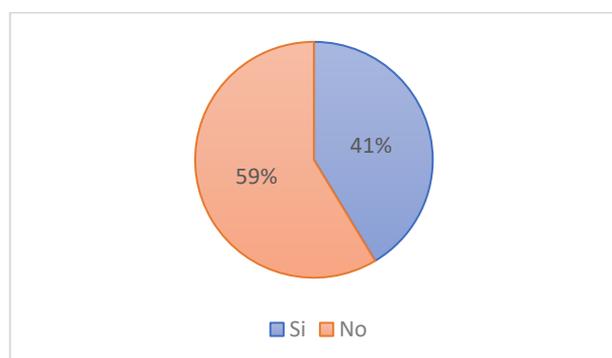


Ilustración 4-6: *Procedimientos de control interno*

Fuente: Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes"
Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: De las personas encuestadas del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", el 41% indicaron que, si han participado en la implementación o revisión de procedimientos de control interno al interior de su área de trabajo, mientras que el 59% restante mencionaron que no han sido participes de estas actividades.

Interpretación: Los resultados obtenidos, permiten deducir que la mayoría de las personas no han participado en la implementación o revisión de procedimientos de control interno en su respectiva área de trabajo, debido a la falta de promoción de prácticas de gestión y la ausencia de compromiso con la mejora continua y la eficiencia operativa.

5.- ¿Estaría dispuesto a participar en la implementación de un sistema de control interno en el centro gerontológico?

Tabla 4-7: Participación en la implementación de un sistema de control interno

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	83%
No	1	3%
Talvez	4	14%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

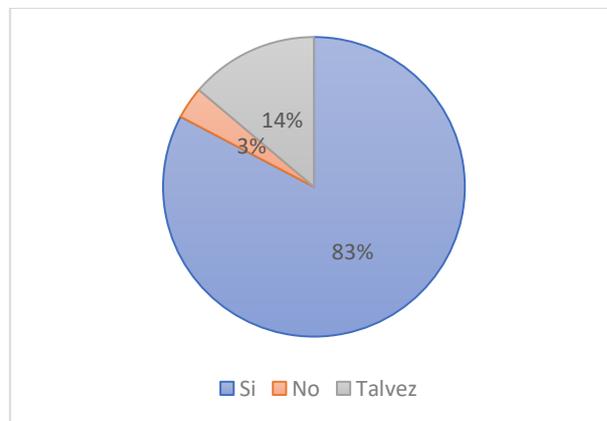


Ilustración 4-7: Participación en la implementación de un sistema de control interno

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: Aplicada la encuesta al personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, el 83% del personal encuestado, mencionaron estar dispuestos a participar en la implementación de un sistema de control interno en el centro gerontológico; en tanto que, otro 3% de funcionarios consultados indicaron que no estarían dispuestos; y, el restante 14% manifestaron que talvez estarían dispuestos a participar en este proceso.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, se advierte la predisposición de la mayoría de las personas encuestadas a participar en la implementación de un sistema de control interno en el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", lo cual, refleja el

compromiso individual con la mejora en la calidad de los servicios y la seguridad de los residentes, así como con la transparencia en la gestión de recursos. Además, la participación en este proceso puede ser una oportunidad para contribuir al bienestar de los residentes y al funcionamiento efectivo de la institución.

6.- ¿Considera necesaria la implementación de mecanismos de supervisión y control para las actividades que se realizan al interior del centro gerontológico?

Tabla 4-8: Necesidad de un mecanismo de control y seguimiento

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	97%
No	1	3%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

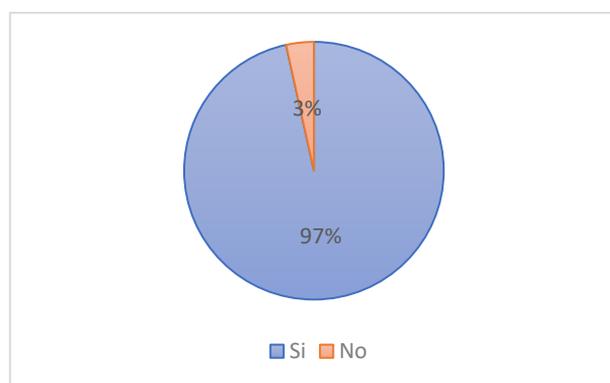


Ilustración 4-8: Necesidad de un mecanismo de control y seguimiento

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: Las encuestas aplicadas al personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, muestran que el 97% de los encuestados si consideran necesaria la implementación de mecanismos de supervisión y control para las actividades que se realizan al interior del centro gerontológico, mientras que el 3% restante no lo consideran pertinente, ni oportuno.

Interpretación: De acuerdo a los resultados anteriores, y a criterio de la mayoría de las personas encuestadas, se advierte la necesidad de implementar mecanismos de supervisión y control para las distintas actividades que se realizan dentro del centro gerontológico, garantizando de esta forma la seguridad, el bienestar y la calidad de vida de los residentes, mecanismos considerados como herramientas esenciales para el mejoramiento de las actividades diarias, la identificación y

abordamiento de posibles riesgos o problemas, así como para promover la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de recursos y servicios.

7.- ¿Cómo calificaría la comunicación interna existente en el centro gerontológico?

Tabla 4-9: *Comunicación interna existente*

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	10%
Buena	9	31%
Regular	12	41%
Mala	5	17%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2023.

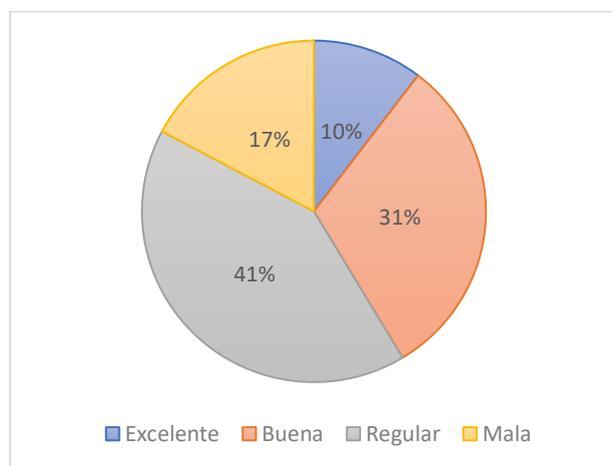


Ilustración 4-9: *Comunicación interna*

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: En base a las encuestas realizadas al personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, con respecto a la calificación de la comunicación interna existente en la institución, el 10% de consultados lo califican como excelente, otro 31% lo consideran como buena, el 41% como regular y el 17% restante como mala.

Interpretación: Los resultados obtenidos en las encuestas, reflejan que la mayoría del personal califican de regular la comunicación interna existente en el centro gerontológico, denotando una percepción de falta de fluidez o consistencia en la transmisión de información dentro de la institución, así como también la falta de canales de comunicación claros y efectivos, complementado por la ausencia de prácticas de retroalimentación y participación activa del personal.

8.- ¿Considera usted que la falta de comunicación interna afecta a las actividades que se desarrollan en el centro gerontológico?

Tabla 4-10: *Afectación de actividades*

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	86%
Rara vez	4	14%
Nunca	0	0%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

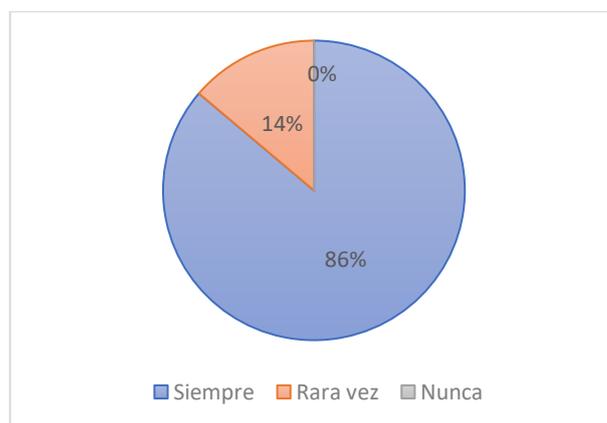


Ilustración 4-10: *Afectación de actividades*

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: Aplicada la encuesta al personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, el 86% de funcionarios encuestados, indicaron que la falta de comunicación interna siempre afecta a las actividades que se desarrollan en el centro gerontológico; mientras que, el 14% restante mencionaron que rara vez existe una afectación.

Interpretación: Los resultados obtenidos permiten determinar que la falta de comunicación interna siempre afecta a las actividades que se desarrollan en el centro gerontológico, reflejando una percepción de que la deficiencia en la transmisión de información tiene consecuencias directas y consistentes en el funcionamiento diario de la institución.

9.- A su criterio, ¿cuál de las siguientes herramientas administrativas existen en el centro gerontológico?

Tabla 4-11: *Herramientas administrativas*

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Manual de funciones	9	31%
Manual de procedimientos	5	17%
Manual de atención y servicio al cliente	3	10%
Código de ética	5	17%
Reglamento de reclutamiento y selección del personal	7	24%
Ninguna de las anteriores	0	0%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2023.

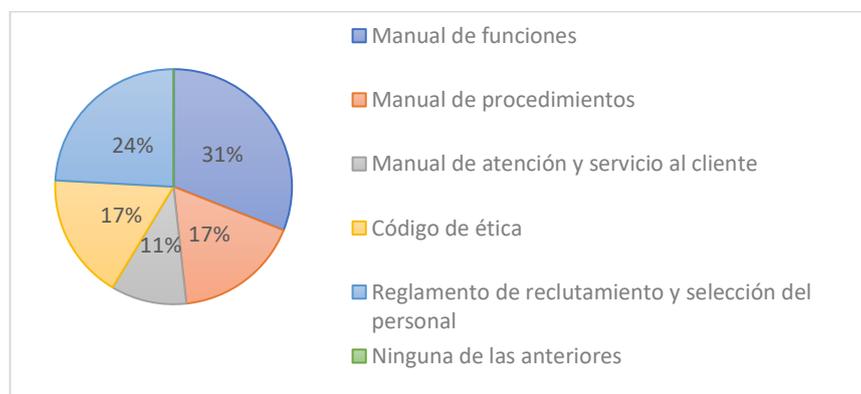


Ilustración 4-11: *Herramientas administrativas*

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: Los resultados de las encuestas aplicadas con respecto al tipo de herramientas administrativas existentes en el centro gerontológico, el 31% de funcionarios consultados, mencionaron que es el manual de funciones, otro 17% indicaron que es el manual de procedimientos, otro 10% mencionaron que es el atención y servicio al cliente, otro 17% señalaron que es el código de ética; y, el 24% restante indicaron que es el reglamento de reclutamiento y selección del personal.

Interpretación: Los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, reflejan un desconocimiento de las herramientas administrativas existentes al interior del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", pero a su vez evidenciando la necesidad de contar con estas herramientas administrativas para la buena gestión y administración de la unidad asistencial.

10.- ¿A su criterio, la implementación de un manual de servicio y atención al cliente mejoraría la atención y cuidados a los residentes y clientes reales y potenciales del centro gerontológico?

Tabla 4-12: *Importancia de la implementación de un manual de servicio y atención al cliente*

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	72%
No	1	3%
Talvez	7	24%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

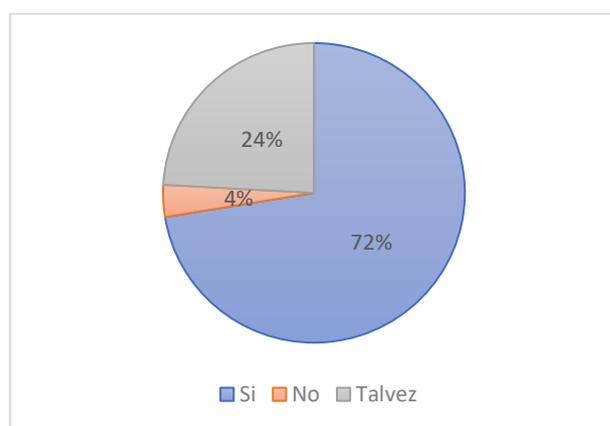


Ilustración 4-12: *Implementación de un manual de servicio*

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: Las encuestas aplicadas al personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, sobre si la implementación de un manual de servicio y atención al cliente mejoraría la atención y cuidados a los residentes y clientes reales y potenciales, el 72% de funcionarios consultados indicaron que tal herramienta administrativa si mejoraría la atención y cuidados a los residentes y clientes reales y potenciales del centro gerontológico, en tanto que, el 3% advierten que no mejoraría dicho servicio; y, el 24% restante manifestaron que talvez mejoraría.

Interpretación: Los resultados obtenidos permiten establecer la importancia de contar con dicho manual para abordar las necesidades específicas de los residentes, así como interactuar de manera efectiva y respetuosa con ellos y sus familiares. Además, de que este tipo manual ayudaría a garantizar la consistencia en la calidad de la atención y a fomentar una cultura de servicio centrada

en las necesidades y preferencias de los residentes, lo que a su vez contribuiría a mejorar el prestigio de la institución.

11.- ¿Considera necesario implementar un manual de funciones en el que se delimite y segreguen las principales funciones y responsabilidades de los diferentes puestos de trabajo que conforman el centro gerontológico?

Tabla 4-13: *Implementación de un manual de funciones*

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	97%
No	1	3%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

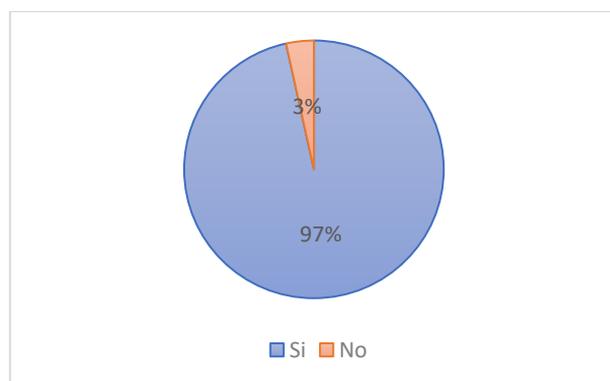


Ilustración 4-13: *Implementación de un manual de funciones*

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: Aplicada la encuesta al personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, con respecto a que, si consideran necesario implementar un manual de funciones en el que se delimite y segreguen las funciones y responsabilidades de los diferentes puestos de trabajo que conforman el centro gerontológico, el 97% del personal encuestado, advirtieron que si es necesario; mientras que, el restante 3% de consultados, no considera necesaria la implementación del manual de funciones.

Interpretación: Los resultados anteriores, permiten establecer la necesidad de implementar un manual de funciones en el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, debido a la importancia de establecer claridad y una adecuada delimitación de los roles del personal, así como también para definir y delimitar las funciones específicas de cada puesto de trabajo existentes en el centro, lo que facilitaría la coordinación, la comunicación y la eficiencia de las actividades diarias.

12.- ¿Considera usted que la falta de un manual de funciones provoca duplicidad, arrogación y evasión de funciones por parte del personal que labora en el centro gerontológico, afectando la calidad del servicio?

Tabla 4-14: *Afectaciones por la falta de un manual de funciones*

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	86%
No	4	14%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

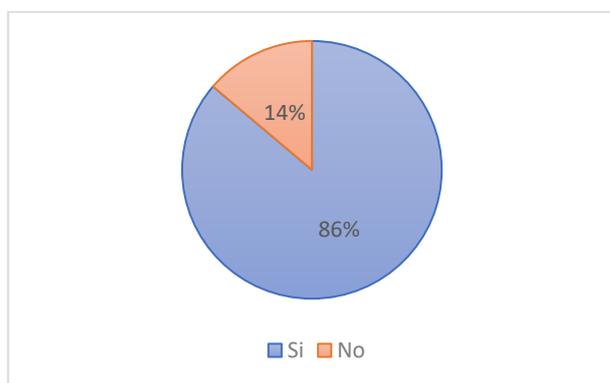


Ilustración 4-14: *Afectaciones por la falta de un manual de funciones*

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: De acuerdo a la encuesta aplicada al personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, en lo relacionado a que la falta de un manual de funciones provoca duplicidad, arrogación y evasión de funciones por parte del personal que labora en esta unidad asistencial, el 86% de personas encuestadas si consideran un agravante, mientras que el 14% restante no lo consideran importante.

Interpretación: Los resultados anteriores, permiten establecer que sin una guía clara sobre las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, existe el riesgo de que las tareas no se distribuyan adecuadamente, lo que puede desencadenar en la duplicación, arrogación y evasión de funciones del personal, esto, a su vez, podría afectar la eficiencia operativa y la calidad de la atención brindada a los residentes, ya que la falta de claridad sobre las responsabilidades de cada funcionario puede conducir a la falta de atención a ciertas necesidades o a un mal servicio y atención al cliente.

13.- ¿Considera usted que la implementación de un manual de procedimientos mejorará la ejecución de las diferentes actividades del centro gerontológico?

Tabla 4-15: *Implementación del manual de procedimientos*

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	76%
Rara vez	5	17%
Nunca	2	7%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2023.

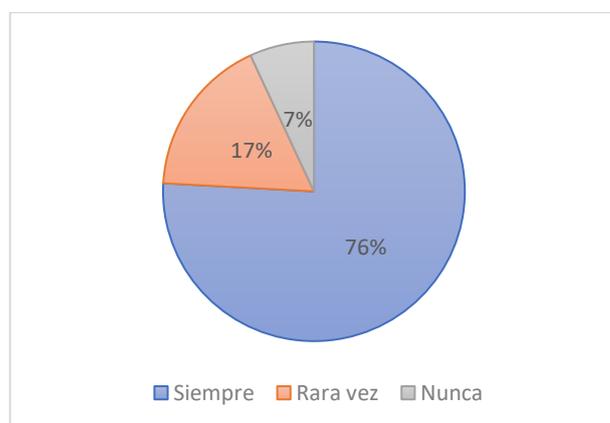


Ilustración 4-15: *Implementación del manual de procedimientos*

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: Los resultados de las encuestas aplicadas al personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, sobre si la implementación de un manual de procedimientos mejorará la ejecución de las diferentes actividades del centro asistencial, el 76% consideran que siempre es necesaria la implementación de un manual de procedimientos para mejorar la ejecución de las diferentes actividades; en tanto que, otro 17% consideran que rara vez mejorará la ejecución de actividades; y, el 7% restante mencionaron que nunca mejorará la ejecución de las actividades.

Interpretación: Los resultados anteriores reflejan la idea de que un manual de procedimientos proporcionaría una guía clara y coherente para llevar a cabo las diversas tareas y actividades dentro del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, lo que facilitaría la coordinación del

personal, reduciría la posibilidad de errores y garantizaría la consistencia en la prestación de servicios.

14.- ¿Estima usted que la aplicación de un código de ética en el centro gerontológico mejoraría el ambiente laboral y el uso de los recursos?

Tabla 4-16: *Aplicación del código de ética*

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	83%
No	2	7%
Talvez	3	10%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2023.

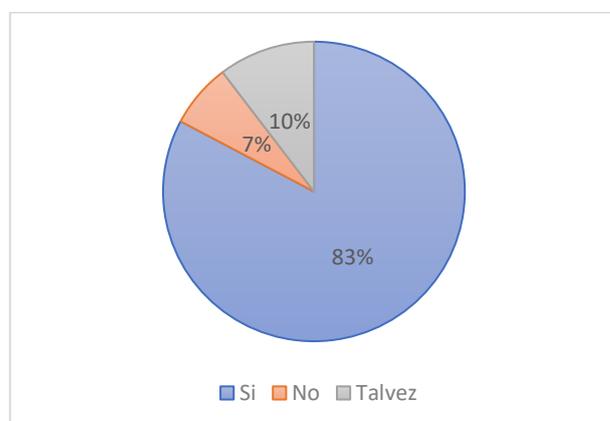


Ilustración 4-16: *Aplicación del código de ética*

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: Los resultados de las encuestas aplicadas al personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, en relación a que la aplicación de un código de ética en el centro gerontológico mejoraría el ambiente laboral y el uso de los recursos institucionales, el 83% del personal consultado consideran que si mejoraría el ambiente laboral y el uso de los recursos; en tanto, otro 7% indican que no mejoraría; y, el 10% restante, establecen que talvez mejoraría.

Interpretación: Los resultados obtenidos reflejan la percepción de que un marco ético claro y bien definido promovería la confianza, la transparencia y el respeto entre el personal que labora en el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”. Además, que, al adherirse a principios éticos

sólidos, se espera una utilización más eficiente y responsable de los recursos disponibles, lo que a su vez contribuiría a una gestión más efectiva y sostenible de los mismos.

15.- ¿Ha observado usted alguna irregularidad o problema en el centro gerontológico que podría haber sido evitado con un sistema de control interno?

Tabla 4-17: Irregularidad en el centro gerontológico

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	86%
No	4	14%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

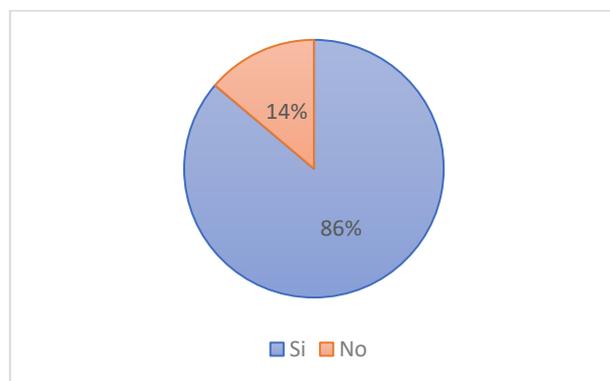


Ilustración 4-17: Irregularidad en el centro gerontológico

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: Aplicadas las encuestas al personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, en relación a que, si han observado alguna irregularidad o problema en el centro gerontológico que podría haber sido evitado con un sistema de control interno, el 86% de encuestados indicaron que si han sido testigos, mientras que el 14% restante, advierten que no han observado ninguna irregularidad en esta unidad asistencial.

Interpretación: Los resultados obtenidos permiten determinar que la falta de controles internos adecuados puede conducir a la aparición de situaciones problemáticas o incluso riesgos para la propia seguridad y bienestar de los residentes.

16.- ¿Qué desafíos cree que podrían surgir al implementar un sistema de control interno en el centro gerontológico?

Tabla 4-18: *Desafíos al implementar el sistema de control interno*

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Resistencia al cambio por parte del personal	11	38%
Falta de recursos financieros	7	24%
Falta de conocimiento sobre control interno	10	34%
Otros	1	3%
Total	29	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2023.

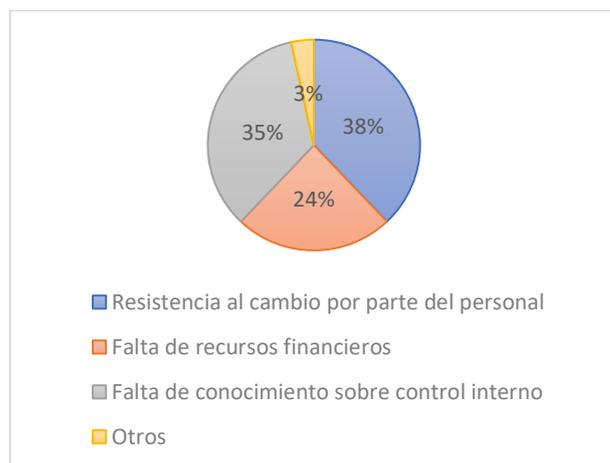


Ilustración 4-18: *Desafíos al implementar el sistema de control interno*

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2023.

Análisis: Las encuestas aplicadas al personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, en relación a los desafíos que podrían surgir al implementar un sistema de control interno en el centro asistencial, demuestran que a criterio del 38% de encuestados la resistencia al cambio por parte del personal sería el principal inconveniente, seguido del 24% advierte que sería la falta de recursos financieros, mientras que, otro 34% que advierten que el principal obstáculo sería la falta de conocimiento sobre control interno; y, el restante 3% advierten que la principal dificultad serían otros tipos de desafíos.

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la resistencia al cambio por parte del personal sería uno de los principales desafíos al implementar un sistema de control interno en el

Centro gerontológico “Virgen de Lourdes”, debido a que la introducción de nuevos procesos y procedimientos puede ser percibidos como amenazas o disruptivos para el equipo de trabajo. Además, la resistencia al cambio podría manifestarse en forma de falta de colaboración o baja moral entre el personal, y para subsanar este tipo de preocupaciones, se deberá ofrecer apoyo y capacitación adecuada para facilitar la transición hacia un sistema de control interno más efectivo en el centro gerontológico.

4.2. Resultado de la Entrevista

La presente entrevista se la aplicó al coordinador del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo con la finalidad de conocer la situación en la que se encuentra el centro y sustentar el diseño de un sistema de control interno propio. Los resultados se dan a conocer a continuación:

1.- ¿Podría proporcionarme una descripción general del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes"?

Es una institución dedicada al cuidado y bienestar de personas de la tercera edad, que ofrece una amplia gama de servicios diseñados para atender las necesidades físicas, emocionales y sociales de sus residentes, ya que cuenta con instalaciones modernas y personal altamente capacitado para proporcionar una atención de calidad y promover la calidad de vida de sus usuarios, ofreciendo actividades recreativas, programas de salud y cuidados personalizados.

2.- ¿Cuáles consideran que son los principales riesgos a los que se enfrenta el centro gerontológico en términos de control interno?

Dentro de los principales riesgos a los que se enfrenta el Centro Gerontológico en términos de control interno incluyen la falta de supervisión adecuada en la administración de medicamentos y tratamientos médicos, posibles irregularidades en la gestión de recursos financieros y materiales. Además, la falta de un sistema de control interno efectivo podría exponer al Centro Gerontológico a riesgos relacionados con la seguridad de los datos y la privacidad de la información del personal y los residentes.

3.- ¿Qué medidas o controles se han implementado hasta el momento para mitigar estos riesgos?

El entrevistado menciona que, hasta el momento, el Centro Gerontológico no ha implementado medidas ni controles para mitigar los riesgos asociados con el control interno.

4.- ¿Qué manual considera necesario implementar para mejorar el desarrollo de las actividades y la atención a los clientes potenciales del centro gerontológico?

El entrevistado considera que es necesario implementar un manual de procedimientos y atención al usuario, ya que este manual proporcionaría pautas claras y detalladas sobre cómo llevar a cabo las actividades diarias y brindar servicios de calidad a los usuarios. De tal forma que la implementación de este manual ayudaría a garantizar la consistencia en la prestación de servicios, promoviendo la satisfacción del usuario y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los residentes del centro gerontológico.

5.- ¿Cómo se lleva a cabo el monitoreo y la evaluación del sistema de control interno en la institución?

El entrevistado menciona que no se lleva a cabo ningún monitoreo ni evaluación del sistema de control interno en la institución.

6.- ¿Cuál es tu percepción sobre la importancia de implementar un sistema de control interno en el centro gerontológico?

El entrevistado menciona que la importancia de implementar un sistema de control interno en el centro gerontológico es fundamental para garantizar la seguridad, el bienestar y la calidad de vida de los residentes, ya que este sistema proporcionará mecanismos de supervisión y seguimiento que ayudarán a prevenir y detectar posibles riesgos, irregularidades o malas prácticas en la gestión de recursos y servicios. Además, promoverá la transparencia, responsabilidad y eficiencia en las operaciones diarias del centro, lo que contribuye a generar confianza tanto entre el personal como entre los residentes y sus familias

7.- ¿Qué beneficios cree que podría traer consigo la implementación de un sistema de control interno en el centro gerontológico?

La implementación de un sistema de control interno en el centro gerontológico podría conllevar una serie de beneficios significativos que incluye una mayor eficiencia en la prestación de servicios mediante la identificación y corrección de posibles problemas operativos, seguido de la promoción de prácticas de gestión más transparentes y responsables, y finalmente la mejora en la seguridad y bienestar de los residentes al prevenir situaciones de riesgo.

8.- ¿Cuáles considera usted que son los aspectos más importantes a tener en cuenta en el diseño de un sistema de control interno para el centro gerontológico?

El entrevistado menciona que en un diseño de un sistema de control interno para el centro gerontológico es fundamental tener en cuenta varios aspectos clave como la identificación

exhaustiva de los riesgos específicos asociados con la atención a personas mayores, la participación activa del personal en el desarrollo e implementación del sistema, la claridad en la definición de responsabilidades y procedimientos, así como la implementación de mecanismos de supervisión y monitoreo continuos. Además, es esencial establecer políticas y procedimientos éticos sólidos que promuevan la integridad, transparencia y el respeto hacia los residentes y el personal que labora en el centro gerontológico.

9.- ¿Usted considera que la participación activa del personal y los residentes es fundamental en la implementación y seguimiento del sistema de control interno? ¿Por qué?

El entrevistado considera que la participación activa del personal y los residentes es fundamental en la implementación y seguimiento del sistema de control interno en el centro gerontológico, ya que esta participación asegura que el sistema sea relevante, efectivo y bien aceptado dentro de la institución. Además, al sentirse parte del proceso están más propensos a cumplir con los procedimientos establecidos y a colaborar en la prevención y detección de irregularidades, lo que fortalece la integridad y eficacia del sistema de control interno.

10.- ¿Cómo cree usted que un sistema de control interno puede contribuir a mejorar la calidad de atención y seguridad de los residentes en el centro gerontológico?

El entrevistado cree que un sistema de control interno puede desempeñar un papel crucial en la mejora de la calidad de atención y seguridad de los residentes en el centro gerontológico, puesto que, al establecer procesos y procedimientos claros, supervisión continua y mecanismos de rendición de cuentas, el sistema puede ayudar a prevenir errores, identificar riesgos potenciales y promover prácticas de atención seguras y consistentes. Además, al fomentar una cultura de transparencia y responsabilidad entre el personal, se refuerza el compromiso con el bienestar y la dignidad de los residentes, lo que contribuye significativamente a mejorar su calidad de vida y proporcionarles un entorno seguro y acogedor dentro de la institución.

4.3. Comprobación de la idea a defender

En base a los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de investigación, se confirma la idea a defender, es decir que, el diseño de un sistema de control interno para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, si permite establecer un marco normativo interno sólido y eficiente que asegure la transparencia, seguridad y eficacia en la gestión de los recursos institucionales.

Esto fundamentado en la pregunta N1, que resalta la falta de un sistema de control interno en la institución, así como las preguntas N2 y N3, que evidencia que la implementación de este sistema

de control interno establecería un marco normativo sólido y garantizaría la eficiencia en la prestación de servicios, transparencia en la gestión de recursos y, sobre todo, la seguridad y calidad de vida de los residentes del centro gerontológico.

Para su desarrollo, se llevó a cabo un diagnóstico del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, utilizando los cinco componentes del COSO I para fortalecer todas las áreas internas de la institución y comprometer al personal con este sistema.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Título de la propuesta

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL CENTRO GERONTOLÓGICO "VIRGEN DE LOURDES", CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

5.2. Introducción de la propuesta

El diseño de un sistema de control interno para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes" en el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, representa un paso fundamental en la búsqueda de la calidad en la atención y seguridad de los residentes en esta institución dedicada al cuidado de personas mayores. En un entorno donde la integridad y el bienestar de los residentes son prioridades fundamentales, la implementación de un sistema de control interno eficaz se convierte en una necesidad imperativa, puesto que este sistema no solo busca establecer procesos y procedimientos adecuados para la gestión y supervisión de actividades internas, sino también busca promover una cultura organizacional basada en la transparencia, la responsabilidad y el cumplimiento de estándares éticos y legales.

El Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes" se enfrenta a una serie de desafíos y riesgos inherentes a su operación diaria, desde la administración de medicamentos hasta la gestión de recursos financieros y materiales, de tal forma, que el diseño de un sistema de control interno adaptado a las necesidades específicas del centro se presenta como una estrategia fundamental para mitigar los riesgos, mejorar la eficiencia operativa y garantizar una atención de calidad a sus residentes. Este proceso se basó en un enfoque integral, que incluyó la identificación de riesgos, elaboración de políticas y el establecimiento de procedimientos adecuados.

5.3. Justificación de la propuesta

El presente sistema de control interno ha sido desarrollado con la finalidad de mejorar el desempeño del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", con la intención de que sea una herramienta de gestión valiosa para la institución. Este sistema está estructurado con información clara y concisa sobre los procedimientos, responsabilidades del personal y actividades administrativas y operativas del centro gerontológico, que se detallan en los diferentes manuales de control propuestos. Además, se incluye un sistema de evaluación como modelo de gestión de

evaluación para que la institución pueda verificar su eficacia en cada proceso y confirmar la mejora de los resultados obtenidos.

El enfoque del sistema se basa en el Modelo COSO I, con el propósito de que la institución se oriente al logro de objetivos institucionales. Para lograrlo, se ha empleado una metodología comprensible y fácil de implementar, garantizando un funcionamiento adecuado y una aplicación efectiva dentro de la entidad. El modelo incluye varios componentes esenciales que permiten llevar a cabo acciones eficientes, brindando apoyo tanto a la gestión administrativa como operativa del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes".

5.4. Objetivos

5.4.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, mediante la aplicación del modelo COSO I, para el mejoramiento de la gestión institucional.

5.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los riesgos y áreas de vulnerabilidad en las operaciones del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", mediante un análisis situacional de la institución, que posibilite una solución adecuada a los problemas identificados.
- Desarrollar un reglamento interno integral para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", basado en principios y valores éticos que orienten el ambiente laboral y la ejecución de actividades.
- Elaborar un manual integral de funciones, procedimientos; y, servicio y atención al cliente, adaptado a las particularidades y requerimientos de la institución que permita la gestión eficaz del personal, la optimización de procesos operativos y la mejora en la atención centrada en la calidad, en las necesidades y en el bienestar de los residentes.

5.5. Datos generales de la institución

Tabla 5-19: *Datos informativos de la institución*

Nombre de la Institución:	Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes".
Coordinador del Centro Gerontológico:	Ing. Robert Marín.
Dirección:	Calle Padre Rodolfo Romero, junto al Distrito de Educación 06D03 Cumandá Pallatanga, 224M + 9P6, Pallatanga.
Horario de atención:	8:00 am a 5:00 pm.
Número de personal laboral:	29 personas.
Número de adultos mayores:	30 adultos mayores.

Fuente: Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes"

Realizado por: Echeverría E., 2024.

5.5.1. Reseña histórica

El Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes" es una institución emblemática en la provincia de Chimborazo, con un historial en el cuidado y atención de personas mayores. Fundado en 1993, el centro nació de la visión y dedicación de un grupo de profesionales comprometidos con el bienestar de las personas de la tercera edad en la región. Desde sus inicios, se ha destacado por ofrecer servicios de calidad centrados en las necesidades físicas, emocionales y sociales de sus residentes.

A lo largo de los años, el Centro Gerontológico ha ido creciendo y evolucionando para adaptarse a los cambios en las necesidades y expectativas de la comunidad, convirtiéndose en un referente en el cuidado geriátrico, destacándose por un personal altamente capacitado, instalaciones modernas y programas innovadores de rehabilitación. Además, ha establecido sólidas alianzas con instituciones de salud y organizaciones locales para brindar una atención integral y de calidad a sus residentes.

La misión del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes" es proporcionar un ambiente seguro, cálido y acogedor, donde los adultos mayores puedan disfrutar de una vida plena y activa, con el apoyo necesario de profesionales especializados para mantener su salud, calidad de vida, independencia y dignidad. Su compromiso con la excelencia en el cuidado geriátrico y el bienestar de sus residentes continúa siendo el pilar fundamental de su labor en la comunidad.

5.5.2. Ubicación geográfica

Tabla 5-20: Ubicación geográfica del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Localización	Descripción
Provincia:	Chimborazo.
Cantón:	Pallatanga.
Institución:	Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes".
Dirección:	Calle Padre Rodolfo Romero, junto al Distrito de Educación 06D03 Cumandá Pallatanga, 224M + 9P6, Pallatanga.

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2024.

5.5.3. Organigrama estructural del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

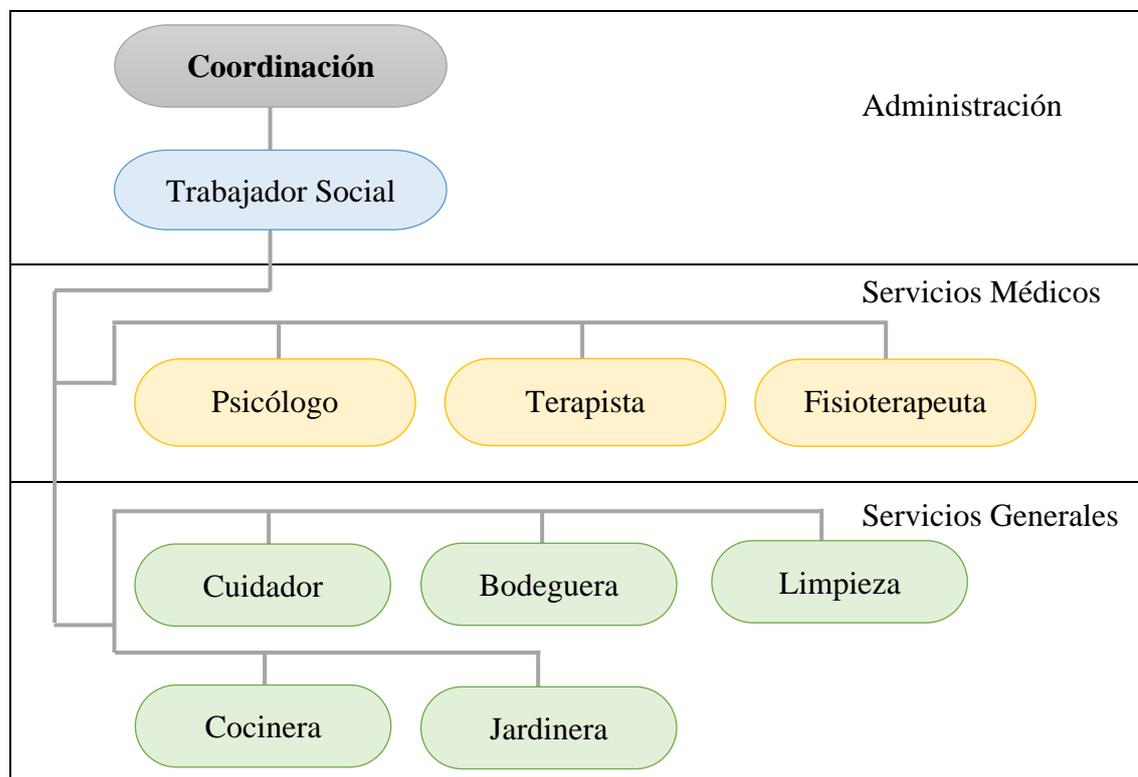


Ilustración 5-19: Organigrama estructural del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2024.

5.5.4. Base legal

La base legal que orienta el funcionamiento del sistema de control interno para el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, se detalla a continuación:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (LOCGE).
- Ley Orgánica de las personas adultas mayores.
- Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.
- Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores.
- Código de Trabajo.
- Plan de Creación de Oportunidades.
- Normas Técnicas para la Implementación y Prestación de Servicios de Atención y Cuidado para Personas Adultas Mayores.

5.5.5. Matriz de Servicios

Los servicios proporcionados por el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes” se presentan en la siguiente matriz, la misma que ilustra los servicios principales que comúnmente son utilizados por los beneficiarios de la institución.

Tabla 5-21: *Matriz de servicios del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”*

Servicios Ofertados		
Ítem	Servicio	Descripción
1	Cuidados básicos	Atención personalizada en actividades básicas de la vida diaria, como aseo personal, alimentación y movilidad. Incluye asistencia en el baño, vestimenta y administración de medicamentos según prescripción médica.
2	Atención médica	Evaluación médica periódica, seguimiento de tratamientos y cuidados de enfermería. Coordinación con especialistas según necesidades individuales de los residentes.
3	Terapia ocupacional	Programas de terapia ocupacional para mantener o mejorar las habilidades funcionales y cognitivas de los residentes. Incluye actividades recreativas, ejercicios de estimulación mental, talleres artísticos y manualidades adaptadas a las capacidades de cada adulto mayor.
4	Rehabilitación física	Servicios de fisioterapia y rehabilitación física para mejorar la movilidad, fuerza muscular y funcionalidad en personas con condiciones médicas o lesiones específicas. Planes personalizados según las necesidades y capacidades de cada residente.

5	Servicios sociales	Apoyo psicosocial y emocional a través de trabajadores sociales, asesoramiento familiar, actividades de integración comunitaria y grupos de apoyo. Se brinda orientación y recursos para adaptarse a los cambios de vida y fomentar el bienestar emocional y social de los residentes.
6	Programa de alimentación	Planificación de dietas balanceadas y adaptadas a las necesidades nutricionales y médicas de cada residente. Incluye menús personalizados, seguimiento dietético y asesoramiento nutricional por parte de profesionales especializados.
7	Atención especializada	Servicios adicionales según las necesidades individuales de los residentes, como cuidados paliativos, atención a personas con demencia o enfermedades crónicas, gestión del dolor, entre otros. Se ofrece un enfoque multidisciplinario para abordar las necesidades complejas y específicas de cada residente.
8	Actividades recreativas	Programas de recreación y entretenimiento diseñados para promover la participación activa, la interacción social y el bienestar emocional. Incluye excursiones, eventos culturales, música en vivo, actividades deportivas adaptadas, juegos de mesa y otros pasatiempos recreativos.

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2024.

5.5.6. Análisis situacional de la Institución

Para llevar a cabo un análisis situacional del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", es esencial comprender su estado actual, lo que implica identificar las principales características y situaciones en las que se encuentra la institución.

Para abordar esta tarea de manera organizada, fue necesario dividir el análisis en dos aspectos fundamentales: las características internas que incluyen las fortalezas y debilidades de la institución, y las características externas que abarcan las oportunidades y amenazas que enfrenta el centro asistencial en su entorno, las que se citan a continuación:

Tabla 5-22: Matriz FODA del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

MATRIZ FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES

<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado en cuidado geriátrico. • Instalaciones modernas y adaptadas a las necesidades de los residentes. • Colaboración con instituciones de salud y organizaciones locales. • Reconocimiento y reputación positiva en la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la demanda de servicios gerontológicos debido al envejecimiento de la población. • Posibilidad de implementación de programas de bienestar y recreación para residentes en coordinación con otras instituciones públicas y privadas. • Desarrollo de alianzas estratégicas con proveedores de servicios médicos y especialistas. • Potencial para expandir los servicios a nuevas áreas geográficas o comunidades.
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitaciones en recursos financieros para adquirir tecnología avanzada y mejorar la infraestructura. • Falta de actualización en políticas y procedimientos de cuidado del adulto mayor. • Dependencia de proveedores externos para suministros y equipamiento. • Falta de diversificación de las fuentes de financiamiento. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alta competencia con otros centros gerontológicos existentes en la región. • Cambios en la legislación o regulaciones que afecten la prestación de servicios gerontológicos. • Fluctuaciones económicas que afectan el presupuesto del centro gerontológico. • Cambios en las preferencias de los residentes o sus familias respecto a la contratación de servicios gerontológicos.

Fuente: Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes"

Realizado por: Echeverría E., 2024.

5.5.7. Matriz de Correlación

Las siguientes matrices tienen el propósito de evaluar el estado actual del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", determinando su nivel de relevancia y su impacto. Por lo tanto, el análisis FODA comienza con las matrices de correlación y posteriormente con la de impacto o el perfil estratégico.

La matriz de correlación entre los factores internos y externos destaca las circunstancias o eventos más significativos que contribuyen de alguna manera al logro de los objetivos de la institución y su progreso adecuado. Por ende, al realizar esta matriz, se debe considerar una ponderación específica para cada una de las variables, de acuerdo con la siguiente escala de calificación:

Tabla 5-23: Calificación para la matriz FODA

MATRIZ FO		MATRIZ DA	
Si la Fortaleza tiene relación con la Oportunidad	5	Si la Debilidad tiene relación con la Amenaza	5
Si la Fortaleza y la Oportunidad tienen mediana relación	3	Si la Debilidad y la Amenaza tienen mediana relación	3
Si la Fortaleza no tiene relación con la Oportunidad	1	Si la Debilidad no tiene relación con la Amenaza	1

Fuente: (Narváez, 2022)

Realizado por: Echeverría E., 2024.

- **Matriz de Correlación FO**

El Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes” en base a las fortalezas y oportunidades que presentaron en la matriz FODA se procedió a realizar la siguiente matriz de correlación FO, para lo cual se consideró el criterio del autor y los valores establecidos en la tabla de calificación.

Tabla 5-24: Matriz de correlación FO

Fortalezas		F1	F2	F3	F4	Total	
		Personal capacitado en cuidado geriátrico	Instalaciones modernas y adaptadas a las necesidades de los residentes.	Colaboración con instituciones de salud y organizaciones locales.	Reconocimiento y reputación positiva en la comunidad.		
Oportunidades							
O1	Aumento de la demanda de servicios gerontológicos debido al envejecimiento de la población.	3	3	5	5	16	30%
O2	Posibilidad de implementación de programas de bienestar y recreación para residentes en coordinación con otras instituciones públicas y privadas.	1	1	5	3	10	19%
O3	Desarrollo de alianzas estratégicas con proveedores de servicios médicos y especialistas.	1	1	5	5	12	22%
O4	Potencial para expandir los servicios a nuevas áreas geográficas o comunidades.	5	5	3	3	16	30%
Total		10	10	18	16	54	100%
		19%	19%	33%	30%	100%	

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2024.

En base al análisis de la matriz de correlación FO, se presentan los resultados en el siguiente orden de prioridades:

Tabla 5-25: Matriz de Fortalezas

MATRIZ DE FORTALEZAS			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
F3	Colaboración con instituciones de salud y organizaciones locales.	18	33%
F4	Reconocimiento y reputación positiva en la comunidad.	16	30%
F1	Personal capacitado en cuidado geriátrico.	10	19%
F2	Instalaciones modernas y adaptadas a las necesidades de los residentes.	10	19%
		54	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2024.

Análisis Interno

El Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes” cuenta con cuatro fortalezas, en donde se evidenció que la fortaleza más representativa fue la tercera denominada colaboración con instituciones de salud y organizaciones locales con un 33% del total de las fortalezas, lo que ha permitido al centro gerontológico asociarse con organizaciones médicas, gubernamentales y comunitarias, accediendo a recursos adicionales, conocimientos especializados y redes de apoyo que enriquecen los servicios ofrecidos a los adultos mayores. Mientras que las fortalezas con un menor porcentaje fueron la primera y segunda con un 19% denominada personal capacitado en cuidado geriátrico e instalaciones modernas y adaptadas a las necesidades de los residentes.

Tabla 5-26: Matriz de Oportunidades

MATRIZ DE OPORTUNIDADES			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
O1	Aumento de la demanda de servicios gerontológicos debido al envejecimiento de la población.	16	30%
O4	Potencial para expandir los servicios a nuevas áreas geográficas o comunidades.	16	30%
O3	Desarrollo de alianzas estratégicas con proveedores de servicios médicos y especialistas.	12	22%

O2	Posibilidad de implementación de programas de bienestar y recreación para residentes en coordinación con otras instituciones públicas y privadas.	10	19%
		54	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2024.

Análisis Externo

El Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes” cuenta con cuatro oportunidades, en donde se evidenció que las oportunidades con mayor puntuación fueron la primera y cuarta denominadas aumento de la demanda de servicios gerontológicos debido al envejecimiento de la población y potencial para expandir los servicios a nuevas áreas geográficas o comunidades con un 30% del total de sus oportunidades, puesto que la creciente demanda de servicios y la expansión de los mismos pueden ser elementos clave para el desarrollo y la sostenibilidad de un centro gerontológico. Mientras que la oportunidad con un menor porcentaje fue la segunda con un 19% denominado posibilidad de implementación de programas de bienestar y recreación para residentes en coordinación con otras instituciones públicas y privadas.

- **Matriz de Correlación DA**

El Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes” en base a las debilidades y amenazas que presentaron en la matriz FODA se procedió a realizar la siguiente matriz de correlación DA, para lo cual se consideró el criterio del autor y los valores establecidos en la tabla de calificación.

Tabla 5-27: Matriz de correlación DA

Debilidades Amenazas		D1	D2	D3	D4	Total	
		Limitaciones en recursos financieros para adquirir tecnología avanzada y mejorar la infraestructura.	Falta de actualización en políticas y procedimientos de cuidado del adulto mayor.	Dependencia de proveedores externos para suministros y equipamiento.	Falta de diversificación de las fuentes de financiamiento.		
A1	Alta competencia con otros centros gerontológicos existentes en la región.	5	3	3	1	12	26%
A2	Cambios en la legislación o regulaciones que afecten la prestación de servicios gerontológicos.	3	5	1	1	10	22%
A3	Fluctuaciones económicas que afectan el presupuesto del centro gerontológico.	5	3	5	3	16	35%
A4	Cambios en las preferencias de los residentes o sus familias respecto a la contratación de servicios gerontológicos.	3	1	1	3	8	17%
Total		16	12	10	8	46	100%
		35%	26%	22%	17%	100%	

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2024.

En base al análisis de la matriz de correlación DA, se presentan los resultados en el siguiente orden de prioridades:

Tabla 5-28: Matriz de Debilidades

MATRIZ DE DEBILIDADES			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
D1	Limitaciones en recursos financieros para adquirir tecnología avanzada y mejorar la infraestructura.	16	35%
D2	Falta de actualización en políticas y procedimientos de cuidado del adulto mayor.	12	26%
D3	Dependencia de proveedores externos para suministros y equipamiento.	10	22%
D4	Falta de diversificación de las fuentes de financiamiento.	8	17%
		46	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2024.

Análisis Interno

El Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes” cuenta con cuatro debilidades, en donde se evidenció que la debilidad más representativa fue la primera denominada limitaciones en recursos financieros para adquirir tecnología avanzada y mejorar la infraestructura con un 35% del total de las debilidades, mientras que la debilidad con un menor porcentaje fue la cuarta con un 17% denominado falta de diversificación de las fuentes de financiamiento.

Tabla 5-29: Matriz de Amenazas

MATRIZ DE AMENAZAS			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
A3	Fluctuaciones económicas que afectan el presupuesto del centro gerontológico.	16	35%
A1	Alta competencia con otros centros gerontológicos existentes en la región.	12	26%
A2	Cambios en la legislación o regulaciones que afecten la prestación de servicios gerontológicos.	10	22%
A4	Cambios en las preferencias de los residentes o sus familias respecto a la contratación de servicios gerontológicos.	8	17%
		46	100%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2024.

Análisis Externo

El Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes” cuenta con cuatro amenazas, en donde se evidenció que la amenaza más representativa fue la tercera denominada cambios en la legislación o regulaciones que afecten la prestación de servicios gerontológicos con un 35% del total de las amenazas, ya que pueden impactar significativamente en su operación, financiamiento y capacidad para brindar servicios de calidad a los adultos mayores. Mientras que la amenaza con un menor porcentaje fue la cuarta con un 17% denominado cambios en las preferencias de los residentes o sus familias respecto a la contratación de servicios gerontológicos, este aspecto puede representar una amenaza para la estabilidad y la demanda de servicios del centro gerontológico.

5.5.8. Matriz de Prioridades

La matriz de prioridades posibilita la clasificación de las variables en función de su nivel de relevancia, considerando tanto factores internos como externos, y en consonancia con la evaluación obtenida en las matrices de correlación.

El Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, en base a los resultados obtenidos de las matrices de correlación FODA realizadas anteriormente, se procedió a elaborar la matriz de prioridades que se presenta a continuación:

Tabla 5-30: *Matriz de Prioridades*

FORTALEZAS			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
F3	Colaboración con instituciones de salud y organizaciones locales.	18	33%
F4	Reconocimiento y reputación positiva en la comunidad.	16	30%
F2	Instalaciones modernas y adaptadas a las necesidades de los residentes.	10	19%
F1	Personal capacitado en cuidado geriátrico.	10	19%
OPORTUNIDADES			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
O1	Aumento de la demanda de servicios gerontológicos debido al envejecimiento de la población.	16	30%

O4	Potencial para expandir los servicios a nuevas áreas geográficas o comunidades.	16	30%
O3	Desarrollo de alianzas estratégicas con proveedores de servicios médicos y especialistas.	12	22%
O2	Posibilidad de implementación de programas de bienestar y recreación para residentes en coordinación con otras instituciones públicas y privadas.	10	19%
DEBILIDADES			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
D1	Limitaciones en recursos financieros para adquirir tecnología avanzada y mejorar la infraestructura.	16	35%
D2	Falta de actualización en políticas y procedimientos de cuidado del adulto mayor.	12	26%
D3	Dependencia de proveedores externos para suministros y equipamiento.	10	22%
D4	Falta de diversificación de las fuentes de financiamiento.	8	17%
AMENAZAS			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
A3	Fluctuaciones económicas que afectan el presupuesto del centro gerontológico.	16	35%
A1	Alta competencia con otros centros gerontológicos existentes en la región.	12	26%
A2	Cambios en la legislación o regulaciones que afecten la prestación de servicios gerontológicos.	10	22%
A4	Cambios en las preferencias de los residentes o sus familias respecto a la contratación de servicios gerontológicos.	8	17%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2024.

5.5.9. Perfil Estratégico

- **Perfil Estratégico Interno**

El perfil estratégico interno se presenta como una herramienta analítica descriptiva para examinar los elementos del entorno, con la finalidad de comprender el problema estratégico interno y evaluar sus factores de acuerdo al nivel de relevancia:

Gran Debilidad – Debilidad – Equilibrio – Fortaleza – Gran Fortaleza

En base a los resultados obtenidos de la matriz de prioridades del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, se procedió a elaborar el perfil estratégico en el orden de prioridades y en base a las características internas de la institución que se presentan a continuación:

Tabla 5-31: Perfil Estratégico Interno

ASPECTO INTERNO		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
DEBILIDADES						
D 1	Limitaciones en recursos financieros para adquirir tecnología avanzada y mejorar la infraestructura.	●				
D 2	Falta de actualización en políticas y procedimientos de cuidado del adulto mayor.	●				
D 3	Dependencia de proveedores externos para suministros y equipamiento.		●			
D 4	Falta de diversificación de las fuentes de financiamiento.		●			
FORTALEZAS						
F3	Colaboración con instituciones de salud y organizaciones locales.					●
F4	Reconocimiento y reputación positiva en la comunidad.					●
F2	Instalaciones modernas y adaptadas a las necesidades de los residentes.				●	
F1	Personal capacitado en cuidado geriátrico.			●		
TOTAL		2	2	1	1	2
		25%	25%	13%	12%	25%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2024.

Análisis del Perfil Estratégico Interno

De acuerdo con el Perfil Estratégico Interno del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, se pudo observar lo siguiente:

Se determina que existe un 25% de gran debilidad con aspectos limitaciones en recursos financieros para adquirir tecnología avanzada y mejorar la infraestructura y la falta de actualización en políticas y procedimientos de cuidado del adulto mayor, y otro 25% en debilidad relacionados con la dependencia de proveedores externos para suministros y equipamiento; y, la falta de diversificación de las fuentes de financiamiento.

Mientras que en las fortalezas se evidencia un 25% de gran fortaleza en la colaboración con instituciones de salud y organizaciones locales y el reconocimiento y reputación positiva en la comunidad, el 13% representa un equilibrio en el personal capacitado en cuidado geriátrico y el 12% corresponde a una fortaleza en el caso de las instalaciones modernas y adaptadas a las necesidades de los residentes, esto implica que algunas debilidades pueden ser completamente mitigadas al aprovechar las fortalezas del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”.

Por consiguiente, las características internas del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes” demuestran que al aprovechar las fortalezas para mitigar el impacto de las debilidades es una acción oportuna, lo que permite alcanzar un equilibrio dentro de la organización y aproximarse a un nivel de eficiencia óptimo para la institución.

- **Perfil Estratégico Externo**

El perfil estratégico externo se presenta como una herramienta analítica descriptiva para examinar los elementos del entorno, con la finalidad de comprender el problema estratégico externo y evaluar sus factores de acuerdo al nivel de relevancia:

Gran Amenaza – Amenaza – Equilibrio – Oportunidad – Gran Oportunidad

En base a los resultados obtenidos de la matriz de prioridades del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, se procedió a elaborar el perfil estratégico en el orden de prioridades y en base a las características externas de la institución que se presentan a continuación:

Tabla 5-32: Perfil Estratégico Externo

ASPECTO INTERNO		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
AMENAZAS						
A3	Fluctuaciones económicas que afectan el presupuesto del centro gerontológico.	●				
A1	Alta competencia con otros centros gerontológicos existentes en la región.		●			
A2	Cambios en la legislación o regulaciones que afecten la prestación de servicios gerontológicos.		●			
A4	Cambios en las preferencias de los residentes o sus familias respecto a la contratación de servicios gerontológicos.		●			
OPORTUNIDADES						
O1	Aumento de la demanda de servicios gerontológicos debido al envejecimiento de la población.					●
O4	Potencial para expandir los servicios a nuevas áreas geográficas o comunidades.					●
O3	Desarrollo de alianzas estratégicas con proveedores de servicios médicos y especialistas.				●	
O2	Posibilidad de implementación de programas de bienestar y recreación para residentes en coordinación con otras instituciones públicas y privadas.			●		
TOTAL		1	3	1	1	2
		13%	36%	13%	13%	25%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
 Realizado por: Echeverría E., 2024.

Análisis del Perfil Estratégico Externo

De acuerdo con el Perfil Estratégico Externo del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, se pudo observar lo siguiente:

Se determina que existe un 36% de amenaza con aspectos a la alta competencia con otros centros gerontológicos existentes en la región, cambios en la legislación o regulaciones que afecten la prestación de servicios gerontológicos y cambios en las preferencias de los residentes o sus familias respecto a la contratación de servicios gerontológicos; y, el 13% en gran amenaza relacionado con las fluctuaciones económicas que afectan el presupuesto del centro gerontológico.

Mientras que en las oportunidades se evidencia un 25% de gran oportunidad en el aumento de la demanda de servicios gerontológicos debido al envejecimiento de la población y el potencial para expandir los servicios a nuevas áreas geográficas o comunidades, el 13% representa una oportunidad en el desarrollo de alianzas estratégicas con proveedores de servicios médicos y especialistas; y, el otro 13% corresponde a un equilibrio en el caso de la posibilidad de implementación de programas de bienestar y recreación para residentes en coordinación con otras instituciones públicas y privadas, esto implica que las amenazas pueden ser completamente mitigadas al aprovechar las oportunidades del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”.

Por consiguiente, las características internas del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes” demuestran que la gestión administrativa y operativa de la institución permite aprovechar de manera moderada las oportunidades para hacer frente a las amenazas presentes en el entorno externo de la institución.

5.5.10. Evaluación al Control Interno

La evaluación del control interno para el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, se lo desarrolló en base a la aplicación de un cuestionario de control interno, para lo cual se consideró cinco apartados para evaluar los siguientes componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y por último la supervisión y seguimiento. Para lo cual, el cuestionario tuvo 30 preguntas, los mismos que sumaron un total de 100 puntos, conformados de la siguiente manera:

Tabla 5-33: *Componentes para la Evaluación del Control Interno*

COMPONENTES	No. PREGUNTAS
Ambiente de Control	8
Evaluación de Riesgos	6

Actividades de Control	7
Información y Comunicación	6
Supervisión y Seguimiento	3
TOTAL	30

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2024.

Tabla 5-34: Calificación del cuestionario para la Evaluación del Control Interno

RESPUESTA	PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
SI	1	La actividad se cumple y cuenta con documentación de soporte
PARCIALMENTE	0.5	La actividad se cumple, pero tiene dificultades o no es factible
NO	0	La actividad no se cumple y se quiere establecer acciones de mejora

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2024.

5.5.10.1. Ambiente de Control

Tabla 5-35: Cuestionario de control interno para evaluar el componente Ambiente de Control

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
No.	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS	RESPUESTA			COMENTARIOS
		SI	SP	NO	
1	¿La estructura organizativa del Centro Gerontológico se encuentra debidamente establecida?	X			
2	¿Se difunde periódicamente la misión y visión del Centro Gerontológico?		X		
3	¿El Centro Gerontológico posee un Código de Ética?			X	DI. Falta de un código de ética
4	¿Se difunden periódicamente los principios éticos y morales en el Centro Gerontológico?		X		
5	¿Se difunden periódicamente las políticas internas y de trabajo a todos los empleados del Centro Gerontológico?		X		
6	¿Los empleados del Centro Gerontológico conocen el Reglamento Interno de la institución?		X		
7	¿Se encuentran establecidos y delimitados las responsabilidades del personal del Centro Gerontológico?	X			
8	¿Los empleados del Centro Gerontológico conocen acerca de sus funciones laborales específicas?	X			
RESPUESTAS POSITIVAS		3			
RESPUESTAS PARCIALMENTE POSITIVAS		4			
RESPUESTAS NEGATIVAS		1			

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2024.

Tabla 5-36: Evaluación del cuestionario de control interno del componente Ambiente de Control

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”						
EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
No.	FACTORES DE RESULTADO	%	RESPUESTA			CALIFICACIÓN PONDERADA
			SI	SP	NO	
1	¿La estructura organizativa del Centro Gerontológico se encuentra debidamente establecida?	13%	1			13%
2	¿Se difunde periódicamente la misión y visión del Centro Gerontológico?	13%		0.5		6.5%
3	¿El Centro Gerontológico posee un Código de Ética?	12%			0	0%
4	¿Se difunden periódicamente los principios éticos y morales en el Centro Gerontológico?	11%		0.5		5.5%
5	¿Se difunden periódicamente las políticas internas y de trabajo a todos los empleados del Centro Gerontológico?	11%		0.5		5.5%
6	¿Los empleados del Centro Gerontológico conocen el Reglamento Interno de la institución?	13%		0.5		6.5%
7	¿Se encuentran establecidos y delimitados las responsabilidades del personal del Centro Gerontológico?	14%	1			14%
8	¿Los empleados del Centro Gerontológico conocen acerca de sus funciones laborales específicas?	13%	1			13%
TOTAL		100%				64%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2024.

De acuerdo a la tabla anterior, los resultados obtenidos de la evaluación del cuestionario de control interno para el componente Ambiente de Control, fueron los siguientes:

Tabla 5-37: Resultados de la evaluación del componente Ambiente de Control

CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%
CALIFICACIÓN OBTENIDA	64%
CALIFICACIÓN PONDERADA	0.64

Realizado por: Echeverría E., 2024.

- **Cálculo del Nivel de Confianza**

Nivel de confianza = (Calificación ponderada/Ponderado) * 100

Nivel de confianza = (0,64 / 1) * 100

Nivel de confianza = 64%

- **Cálculo del Nivel de Riesgo**

Nivel de riesgo = Ponderado – Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% – 64%

Nivel de riesgo = 36%

- **Diagrama Resumen**

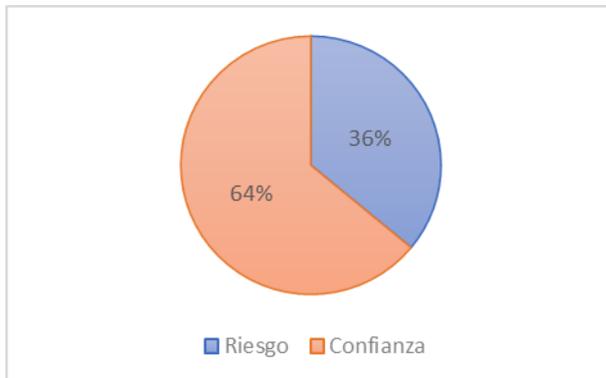


Ilustración 5-20: *Diagrama resumen del componente Ambiente de Control*

Realizado por: Echeverría E., 2024.

- **Cuadro de Nivel de Confianza y de Riesgo**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Análisis del componente Ambiente de control

En base al resultado obtenido después de aplicar el Cuestionario de Control Interno en lo que respecta al componente Ambiente de Control en el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, se determinó que ésta posee un nivel de riesgo moderado bajo del 36%, mientras que el nivel de confianza es moderado alto con el 64%, resultado que puede ser considerado una potencial debilidad debido a la falta de un código de ética que norme la conducta y las relaciones del personal en el desarrollo de sus actividades.

5.5.10.2. Evaluación de Riesgo

Tabla 5-38: Cuestionario de control interno para el componente Evaluación de Riesgo

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
No.	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS	RESPUESTA			COMENTARIOS
		SI	SP	NO	
1	¿Los objetivos y metas de los principales procesos del Centro Gerontológico son difundidos periódicamente entre el personal laboral?		X		
2	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones periódicas?	X			
3	¿El Centro Gerontológico realiza evaluaciones de riesgo de sus procesos periódicamente?			X	D2. Falta de evaluaciones de riesgo de los procesos del Centro Gerontológico
4	¿Los principales proyectos del Centro Gerontológico cuentan con matrices de riesgo?			X	D3. Falta de matrices de riesgo para los principales proyectos del Centro Gerontológico
5	¿Los principales proyectos del Centro Gerontológico cuentan con planes de mitigación y contingencia?		X		
6	¿Las decisiones del Centro Gerontológico se toman después de analizar la ocurrencia del riesgo?	X			
RESPUESTAS POSITIVAS		2			
RESPUESTAS PARCIALMENTE POSITIVAS		2			
RESPUESTAS NEGATIVAS		2			

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2024.

Tabla 5-39: Evaluación del cuestionario de control interno del componente Evaluación de Riesgo

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”						
EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
No.	FACTORES DE RESULTADO	%	RESPUESTA			CALIFICACIÓN PONDERADA
			SI	SP	NO	
1	¿Los objetivos y metas de los principales procesos del Centro Gerontológico son difundidos periódicamente entre el personal laboral?	17%		0.5		8.5%
2	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones periódicas?	18%	1			18%
3	¿El Centro Gerontológico realiza evaluaciones de riesgo de sus procesos periódicamente?	16%			0	0%
4	¿Los principales proyectos del Centro Gerontológico cuentan con matrices de riesgo?	15%			0	0%
5	¿Los principales proyectos del Centro Gerontológico cuentan con planes de mitigación y contingencia?	17%		0.5		8.5%
6	¿Las decisiones del Centro Gerontológico se toman después de analizar la ocurrencia del riesgo?	17%	1			17%
TOTAL		100%				52%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2024.

Por consiguiente, los resultados obtenidos de la evaluación del cuestionario de control interno para el componente Evaluación de Riesgo fueron los siguientes:

Tabla 5-40: Resultados de la evaluación del componente Evaluación de Riesgo

CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%
CALIFICACIÓN OBTENIDA	52%
CALIFICACIÓN PONDERADA	0.52

Realizado por: Echeverría E., 2024.

- **Cálculo del Nivel de Confianza**

Nivel de confianza = (Calificación Ponderada/Ponderado) * 100

Nivel de confianza = (0,52 / 1) * 100

Nivel de confianza = **52%**

- **Cálculo del Nivel de Riesgo**

Nivel de riesgo = Ponderado – Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% – 43,5%

Nivel de riesgo = **48%**

- **Diagrama Resumen**

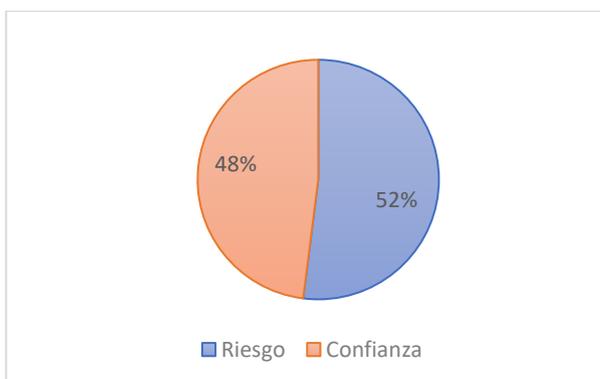


Ilustración 5-21: Diagrama resumen de componente Evaluación de Riesgo

Realizado por: Echeverría E., 2024.

- Cuadro de Nivel de Confianza y de Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Análisis del componente Evaluación de Riesgo

En base a los resultados obtenidos después de aplicar el Cuestionario de Control Interno al componente Evaluación del Riesgo en el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, se determinó la existencia de un nivel de riesgo moderado alto del 48%, mientras que el nivel de confianza es moderado bajo con el 52%, resultado de la falta de evaluaciones de riesgo en los procesos del Centro Gerontológico; y, debido a la falta de matrices de riesgo para los principales proyectos que se llevan adelante en el Centro Gerontológico.

5.5.10.3. Actividades de Control

Tabla 5-41: Cuestionario de control interno para el componente Actividades de Control

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
No.	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS	RESPUESTA			COMENTARIOS
		SI	SP	NO	
1	¿El Centro Gerontológico realiza periódicamente actividades de control?	X			
2	¿Los controles de los principales procesos están documentados en el manual de procesos del Centro Gerontológico?		X		
3	¿El Centro Gerontológico cuenta con un manual de procedimientos?			X	D4. Falta de un manual de procedimientos para el Centro Gerontológico
4	¿El programa de trabajo es difundido periódicamente entre el personal del Centro Gerontológico?	X			
5	¿El Centro Gerontológico documenta permanentemente los resultados del control y seguimiento a los programas de trabajo?			X	D5. Falta de documentación de respaldo de los controles y seguimientos a los programas.

6	¿Los recursos institucionales de la unidad administrativa se encuentran debidamente regulados?	X			
7	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementado?	X			
RESPUESTAS POSITIVAS		4			
RESPUESTAS PARCIALMENTE POSITIVAS		1			
RESPUESTAS NEGATIVAS		2			

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2024.

Tabla 5-42: Evaluación del cuestionario de control interno del componente Actividades de Control

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES” EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
No.	FACTORES DE RESULTADO	%	RESPUESTA			CALIFICACIÓN PONDERADA
			SI	SP	NO	
1	¿El Centro Gerontológico realiza periódicamente actividades de control?	15%	1			15%
2	¿Los controles de los principales procesos están documentados en el manual de procesos del Centro Gerontológico?	14%		0.5		7%
3	¿El Centro Gerontológico cuenta con un manual de procedimientos?	13%			0	0%
4	¿El programa de trabajo es difundido periódicamente entre el personal del Centro Gerontológico?	15%	1			15%
5	¿El Centro Gerontológico documenta permanentemente los resultados del control y seguimiento a los programas de trabajo?	13%			0	0%
6	¿Los recursos institucionales de la unidad administrativa se encuentran debidamente regulados?	15%	1			15%
7	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementado?	15%	1			15%
TOTAL		100%				67%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2024.

Los resultados de la aplicación del cuestionario de control interno para el componente Actividades de Control fueron los siguientes:

Tabla 5-43: Resultados de la evaluación del componente Actividades de Control

CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%
CALIFICACIÓN OBTENIDA	67%
CALIFICACIÓN PONDERADA	0.67

Realizado por: Echeverría E., 2024.

- **Cálculo del Nivel de Confianza**

Nivel de confianza = (Calificación Ponderada/Ponderado) * 100

Nivel de confianza = $(0,67 / 1) * 100$

Nivel de confianza = **67%**

- **Cálculo del Nivel de Riesgo**

Nivel de riesgo = Ponderado – Nivel de confianza

Nivel de riesgo = $100\% - 67\%$

Nivel de riesgo = **33%**

- **Diagrama Resumen**

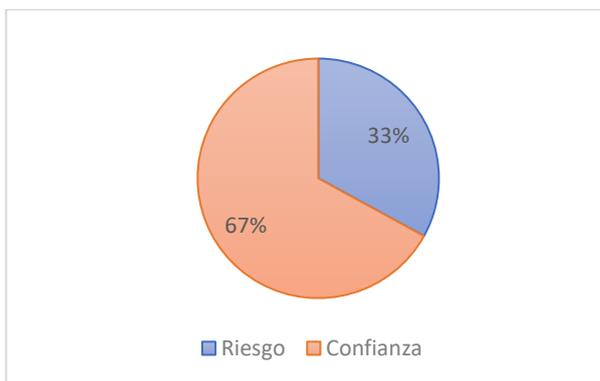


Ilustración 5-22: *Diagrama resumen del componente Actividades de Control*

Realizado por: Echeverría E., 2024.

- **Cuadro de Nivel de Confianza y de Riesgo**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Análisis del componente Actividades de Control

De acuerdo a los resultados obtenidos tras aplicar el Cuestionario de Control Interno en lo que respecta al componente Actividades de Control, en el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”,

se determina un nivel de riesgo moderado bajo del 33%, y un nivel de confianza moderado alto del 67%, consecuencia de la falta de un manual de procedimientos para el Centro Gerontológico sumado a la falta de documentación de respaldo de los controles y seguimientos a los programas que mantiene este centro asistencial.

5.5.10.4. Información y comunicación

Tabla 5-44: Cuestionario de control interno para el componente Información y Comunicación

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
No.	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS	RESPUESTA			COMENTARIOS
		SI	SP	NO	
1	¿La comunicación del Centro Gerontológico es pertinente, veraz, oportuna, objetiva e independiente?	X			
2	¿Los sistemas de información del Centro Gerontológico aseguran la calidad, veracidad e independencia de comunicación?	X			
3	¿El Centro Gerontológico cuenta con planes de comunicación?			X	D6. Falta de planes de comunicación en el Centro Gerontológico
4	¿Las líneas de comunicación del Centro Gerontológico se encuentran claramente definidas en el organigrama estructural?		X		
5	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación del Centro Gerontológico?			X	D7. Falta de una evaluación periódica a la efectividad de las líneas de comunicación existentes en el Centro Gerontológico.
6	¿Las líneas de comunicación e información del Centro Gerontológico permiten la atención a los requerimientos de los usuarios externos?	X			
RESPUESTAS POSITIVAS		3			
RESPUESTAS PARCIALMENTE POSITIVAS		1			
RESPUESTAS NEGATIVAS		2			

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2024.

Tabla 5-45: Evaluación del cuestionario de control interno del componente Información y Comunicación

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”						
EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
No.	FACTORES DE RESULTADO	%	RESPUESTA			CALIFICACIÓN PONDERADA
			SI	SP	NO	
1	¿La comunicación del Centro Gerontológico es pertinente, veraz, oportuna, objetiva e independiente?	18%	1			18%
2	¿Los sistemas de información del Centro Gerontológico aseguran la calidad, veracidad e independencia de comunicación?	18%	1			18%

3	¿El Centro Gerontológico cuenta con planes de comunicación?	16%			0	0%
4	¿Las líneas de comunicación del Centro Gerontológico se encuentran claramente definidas en el organigrama estructural?	15%		0.5		7.5%
5	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación del Centro Gerontológico?	16%			0	0%
6	¿Las líneas de comunicación e información del Centro Gerontológico permiten la atención a los requerimientos de los usuarios externos?	17%	1			17%
TOTAL		100%				60.5%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2024.

Los resultados obtenidos de la evaluación del cuestionario de control interno respecto del componente Información y Comunicación fueron los siguientes:

Tabla 5-46: Resultados de la evaluación del componente Información y Comunicación

CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%
CALIFICACIÓN OBTENIDA	60.5%
CALIFICACIÓN PONDERADA	0.605

Realizado por: Echeverría E., 2024.

- **Cálculo del Nivel de Confianza**

Nivel de confianza = (Calificación Ponderada/Ponderado) * 100

Nivel de confianza = (0,605 / 1) * 100

Nivel de confianza = **60,5%**

- **Cálculo del Nivel de Riesgo**

Nivel de riesgo = Ponderado – Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% – 60,5%

Nivel de riesgo = **39,5%**

- **Diagrama Resumen**

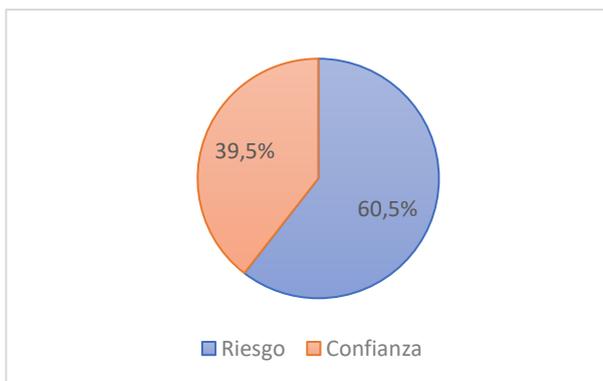


Ilustración 5-23: Diagrama resumen del componente Información y Comunicación

Realizado por: Echeverría E., 2024.

- **Cuadro de Nivel de Confianza y de Riesgo**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Análisis del componente Información y Comunicación

De acuerdo al resultado tras aplicar el Cuestionario de Control Interno en el componente Información y Comunicación, en el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, se determina un nivel de riesgo moderado alto del 39,5%, mientras que el nivel de confianza es moderado bajo, con el 60,5%, debido a la falta de planes de comunicación en el Centro Gerontológico, sumado a la falta de una evaluación periódica a la efectividad de las líneas de comunicación existentes en el Centro Gerontológico.

5.5.10.5. Supervisión y seguimiento

Tabla 5-47: Cuestionario de control interno para el componente Supervisión y Seguimiento

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
No.	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS	RESPUESTA			COMENTARIOS
		SI	SP	NO	

1	¿Los directivos del Centro Gerontológico evalúan periódicamente los componentes de control interno en la unidad administrativa?		X		
2	¿Se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles involucrados?			X	D8. Falta de comunicación de las deficiencias de control interno.
3	¿Se toman medidas preventivas, correctivas y se dan seguimiento a las dificultades presentadas en el sistema de control interno?		X		
RESPUESTAS POSITIVAS		0			
RESPUESTAS PARCIALMENTE POSITIVAS		2			
RESPUESTAS NEGATIVAS		1			

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2024.

Tabla 5-48: Evaluación del cuestionario de control interno del componente Supervisión y Seguimiento

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES” EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
No.	FACTORES DE RESULTADO	%	RESPUESTA			CALIFICACIÓN PONDERADA
			SI	SP	NO	
1	¿Los directivos del Centro Gerontológico evalúan periódicamente los componentes de control interno en la unidad administrativa?	35%		0.5		17.5%
2	¿Se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles involucrados?	30%			0	0%
3	¿Se toman medidas preventivas, correctivas y se dan seguimiento a las dificultades presentadas en el sistema de control interno?	35%		0.5		17.5%
TOTAL		100%				35%

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”
Realizado por: Echeverría E., 2024.

Los resultados obtenidos de la evaluación del cuestionario de control interno en lo que respecta al componente Supervisión y Seguimiento, fueron los siguientes:

Tabla 5-49: Resultados de la evaluación del componente Supervisión y Seguimiento

CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%
CALIFICACIÓN OBTENIDA	35%
CALIFICACIÓN PONDERADA	0.35

Realizado por: Echeverría E., 2024.

- **Cálculo del Nivel de Confianza**

Nivel de confianza = (Calificación Ponderada/Ponderado) * 100

Nivel de confianza = (0,35 / 1) * 100

Nivel de confianza = **35%**

- **Cálculo del Nivel de Riesgo**

Nivel de riesgo = Ponderado – Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100 – 32,5%

Nivel de riesgo = 65%

- **Diagrama Resumen**

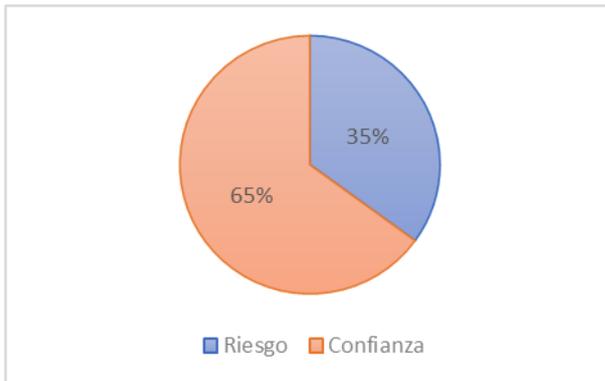


Ilustración 5-24: *Diagrama resumen de la supervisión y seguimiento*

Realizado por: Echeverría E., 2024.

- **Cuadro de Nivel de Confianza y de Riesgo**

NIVEL DE CONFIANZA

Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

NIVEL DE RIESGO

Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Análisis al componente Supervisión y Seguimiento

Aplicado el Cuestionario de Control Interno en lo que respecta al componente Supervisión y Seguimiento, en el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, se determina un nivel de riesgo alto del 65%, mientras que el nivel de confianza bajo con el 35%, resultados de la falta de comunicación de las deficiencias del control interno a los niveles involucrados.

CARTA A COORDINACIÓN

Oficio No. 001-CGVL-001

Pallatanga, 09 de febrero de 2024

Ing. Robert Marín

COORDINADOR DEL CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”

Presente. -

De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo, tengo a bien informar que tras completar el análisis situacional del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", en el cantón de Pallatanga, provincia de Chimborazo, se identificaron diversas dificultades vinculadas al funcionamiento de sus unidades administrativas y operativas, lo que ha generado debilidades en el control de sus actividades; por lo tanto, resulta imprescindible estructurar un sistema de control interno que se centre en abordar estas áreas y temas específicos que mencionaremos a continuación:

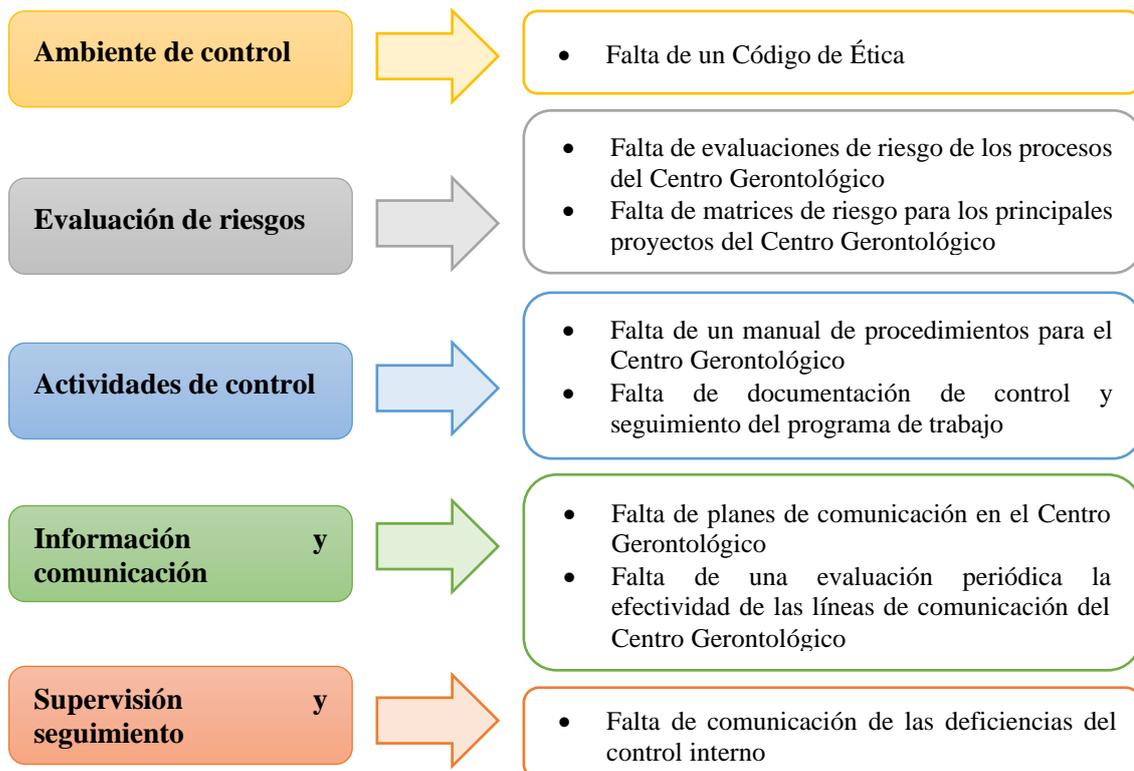


Ilustración 5-25: Principales debilidades del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes"

Realizado por: Echeverría E., 2024.

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”



SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Introducción

El diseño de un Sistema de Control Interno es esencial para cualquier organización que busque gestionar eficientemente sus operaciones y salvaguardar sus activos, es por ello que el presente Sistema de Control Interno ha sido desarrollado con el propósito de mejorar la eficacia de las actividades efectuadas en el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", puesto que esta herramienta de gestión será de gran utilidad para la institución, proporcionando información clara y concisa sobre los procedimientos, funciones del personal, actividades administrativas y operativas, detalladas en diversos manuales de control, como son: reglamento interno, código de ética, matriz de riesgos, manual de funciones, manual de procedimientos; y, manual de servicio y atención al cliente.

Además, se incluye un modelo de evaluación del sistema de control interno para que el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", pueda verificar su eficiencia en cada proceso y momento, asegurando así la mejora continua de los resultados obtenidos. Este sistema se basa en el Modelo COSO I, que fue elegido por su enfoque claro y de fácil implementación para la institución.

El modelo en referencia se basa en cinco componentes esenciales: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo, cada uno de estos componentes cuenta con diversos principios que facilitan el desarrollo de acciones eficientes, apoyando así la gestión administrativa y operativa del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes".

Objetivos

Objetivo General

Regular las actividades del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes" del cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo, mediante diversas herramientas de gestión administrativas, tendientes al mejoramiento de la gestión institucional con respecto a temas de control interno.

Objetivos Específicos

- Garantizar la conformidad en el desempeño del personal a través de la aplicación de reglamentos, manuales y sistemas de evaluación que aseguren un adecuado rendimiento en las áreas estratégicas de la institución.
- Determinar el nivel de riesgo del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", mediante el uso de una matriz de riesgos en procura de la determinación de las principales prioridades de prevención y mitigación necesarias.
- Facilitar al personal que labora en el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", una orientación apropiada sobre la ejecución de sus funciones y responsabilidades mediante la aplicación de manuales de funciones y de procesos.
- Establecer criterios que permitan a la coordinación del Centro Gerontológico controlar las actividades del personal, mediante la utilización de sistemas de evaluación, tendiente a la determinación del nivel de confianza y de riesgo.

Contenido

1.- Introducción

2.- Objetivos

2.1.- Objetivo General

2.2.- Objetivos Específicos

3.- Reglamento Interno

4.- Código de Ética

5.- Matriz de Riesgos

6.- Manual de Funciones

7.- Manual de Procedimientos

8.- Manual de Servicio y Atención al Cliente

Reglamento Interno del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

El Reglamento Interno para el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes” es un documento conformado por una serie de políticas, normativas, pautas y disposiciones instauradas por los directivos de la entidad, con el propósito de establecer conductas a observar por parte del personal en el ejercicio de sus funciones. Algunos de los elementos que incluye son:

- Responsabilidades del coordinador: Se detalla las principales responsabilidades que debe cumplir el coordinador.
- Responsabilidades de los trabajadores: Se describe las responsabilidades que el trabajador debe cumplir durante el ejercicio de sus funciones.
- Normas de conducta y ética profesional: Se incluye las principales instrucciones de cómo el personal debe tratar a los residentes y paralelamente, relacionarse con sus compañeros de trabajo.
- Horario laboral y asistencia: Se establece una serie de instrucciones acerca del cumplimiento del horario laboral; y, la manera de actuar frente a la asistencia o inasistencia del personal.
- Seguridad y salud ocupacional: Se incluye instrucciones acerca del acatamiento de normas de seguridad y la forma de actuar frente a situaciones de emergencias.
- Disposiciones finales: Se detallan una serie de disposiciones finales referentes a modificaciones, actualizaciones y vigencia del presente reglamento interno.

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”		
	REGLAMENTO INTERNO	Elaborado por: ETEA Fecha de elaboración: 09/02/24

INTRODUCCIÓN

El Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", se encuentra debidamente registrado en la República del Ecuador, y está ubicado en la calle Padre Rodolfo Romero, junto al Distrito de Educación 06D03 Cumandá Pallatanga, cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo.

El presente reglamento interno, cuya observancia es de carácter obligatorio para todos los empleados del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", se encuentra amparado en el Artículo 64 del Código del Trabajo, así como en los Artículos 42, numeral 12 y 44, literal a, así como en el artículo 172, numeral 2, del mismo código; y, en conformidad con las disposiciones complementarias que le son aplicables.

CAPÍTULO I. OBJETO SOCIAL Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

- Art.- 1 **OBJETO GENERAL.** - El objeto de este reglamento interno es establecer de manera clara y precisa las normativas que regirán el funcionamiento del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", con el objetivo de asegurar su adecuada aplicación y garantizar la calidad en la prestación del servicio.
- Art.- 2 **OBJETO DEL REGLAMENTO.** - Este reglamento, en relación con lo establecido en el Código de Trabajo, busca regular de manera transparente, equitativa y comprensible, las actividades y los asuntos laborales que les son inherentes a los trabajadores y al personal administrativo del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes". Ambas partes deben cumplir de manera obligatoria con las normativas establecidas.
- Art.- 3 **ALCANCE.** - El ámbito de aplicación del presente reglamento interno para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", se extenderá a toda la organización, abarcando todas las áreas, departamentos y al personal que trabaje en la institución.

CAPÍTULO II. RESPONSABILIDADES DEL COORDINADOR

- Art.- 4 El Coordinador General ostenta la máxima autoridad ejecutiva del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", por ende, tiene la responsabilidad de dirigir la institución y gestionar el talento humano.
- Art.- 5 Las comunicaciones oficiales, como circulares, memorandos, oficios, y otros documentos similares, deben ser debidamente firmados por el Representante Legal, sus delegados o personas debidamente autorizadas por él. Se requiere cumplir estrictamente con lo dispuesto en dichos documentos.
- Art.- 6 El Coordinador General será el encargado de realizar las llamadas de atención verbal y por escrito, así como establecer amonestaciones y sanciones disciplinarias, amparado en las políticas o procedimientos de trabajo implementados por el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes".

CAPÍTULO III. RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES

- Art.- 7 Realizar las tareas según lo estipulado en el contrato de trabajo, con la debida diligencia y atención, siguiendo los estándares y normas internas de calidad, dentro de los plazos acordados; y, en el lugar y momentos convenidos.
- Art.- 8 Garantizar el cumplimiento de las normativas establecidas en el reglamento interno, emitido conforme a la ley vigente.
- Art.- 9 El personal administrativo u operativo deberá informar con la debida anticipación al empleador en caso de ausentarse del trabajo por motivos justificados.
- Art.- 10 El personal administrativo u operativo deberá observar y acatar las leyes, reglamentos, instrucciones, normativas y disposiciones internas vigentes dentro de la institución, siempre y cuando estén en consonancia con el reglamento interno y el código de ética.
- Art.- 11 El personal administrativo u operativo deberá acatar las medidas de seguridad preventivas y correctivas, así como medidas de higiene establecidas por las máximas autoridades del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”.
- Art.- 12 El personal administrativo u operativo deberá desplazarse al lugar de trabajo según sea necesario.

CAPÍTULO IV. NORMAS DE CONDUCTA Y ÉTICA PROFESIONAL

SECCIÓN 1. TRATO Y RESPETO A LOS RESIDENTES

- Art.- 13 Todo el personal debe tratar a los residentes con respeto, dignidad y comprensión en todo momento, fomentando un ambiente de afecto y cuidado.
- Art.- 14 Se prohíbe al personal administrativo u operativo, cualquier forma de maltrato físico, psicológico, emocional o negligencia hacia los residentes del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”.

SECCIÓN 2. TRATO ENTRE COLEGAS

- Art.- 15 Los empleados administrativos y operativos deberán mantener buenas relaciones profesionales, fomentando la cordialidad y el respeto entre sí, promoviendo de esta forma el trabajo en equipo y la colaboración entre todos.
- Art.- 16 Se prohíbe a los empleados administrativos y operativos cualquier forma de acoso sexual y laboral, discriminación o comportamiento inapropiado entre colegas.

CAPÍTULO V. HORARIO LABORAL Y ASISTENCIA

SECCIÓN 1. HORARIO DE TRABAJO

- Art.- 17 Todo el personal administrativo y operativo debe cumplir con los horarios de trabajo establecidos por la administración del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, procurando llegar puntualmente a su puesto de trabajo.
- Art.- 18 Cualquier modificación en el horario de trabajo del personal deberá ser comunicada y autorizada previamente por la administración del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes.

SECCIÓN 2. ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

- Art.- 19 Los empleados deberán registrar puntualmente su hora de entrada y salida, utilizando los sistemas de registro asignados.
- Art.- 20 El personal administrativo y operativo deberá notificar con anticipación cualquier ausencia o retraso a su puesto de trabajo, siguiendo los procedimientos establecidos por la administración del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”.

CAPÍTULO VI. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

SECCIÓN 1. NORMAS DE SEGURIDAD

Art.- 21 Todo el personal administrativo y operativo deberá cumplir de manera obligatoria con las normas y protocolos de seguridad e higiene establecidas por la administración del centro.

Art.- 22 El personal del Centro Gerontológico deberá reportar de inmediato cualquier situación o incidente que represente un riesgo para la seguridad o la salud de los residentes o del personal, a fin de que se puedan adoptar medidas preventivas o correctivas.

SECCIÓN 2: PRIMEROS AUXILIOS Y EMERGENCIAS

Art.- 23 Todo el personal administrativo y operativo deberá estar debidamente capacitado en primeros auxilios y conocer los procedimientos de emergencia establecidos por el Centro Gerontológico.

Art.- 24 A fin de salvaguardar la integridad del personal y residentes del Centro Gerontológico, se llevarán a cabo simulacros periódicos para asegurar la preparación y eficiencia del personal en caso de emergencia.

CAPÍTULO VII. DISPOSICIONES FINALES

SECCIÓN 1: MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES

Art.- 25 La administración del Centro Gerontológico se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar este reglamento, notificando oportunamente a todo el personal sobre los cambios realizados.

Art.- 26 El incumplimiento de las disposiciones establecidas en este reglamento puede resultar en medidas disciplinarias, según lo determine la administración del centro.

SECCIÓN 2. VIGENCIA DEL REGLAMENTO

Art.- 27 El presente reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación y firma por parte de los directivos y el personal del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, quedando sujeto a revisión periódica según sean las necesidades del citado centro.

Código de ética

El presente código de ética para el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, es un documento conformado por un conjunto de principios, valores y normas que guían el comportamiento y las acciones del personal en el ejercicio de sus funciones dentro del centro asistencial. Algunos de los elementos que incluye son:

Principios éticos: Se detalla una serie de principios éticos que orientan el comportamiento del personal del Centro Gerontológico, procurando que sus acciones sean correctas, justas y moralmente aceptables.

Obligaciones y responsabilidades: Se detalla las principales obligaciones y responsabilidades que debe cumplir el personal administrativo y operativo, así como los residentes y sus familiares.

Procedimientos de cumplimiento y consecuencias por incumplimiento de este código: Se detalla los principales procedimientos por cumplimiento y las consecuencias del incumplimiento de este código de ética que enfrentaría el personal administrativo y operativo del Centro Gerontológico.

Disposiciones finales: Se detalla una serie de disposiciones puntuales acerca de la aprobación, vigencia y cumplimiento del presente código de ética.

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”		
	CÓDIGO DE ÉTICA	Elaborado por: ETEA Fecha de elaboración: 11/02/24

INTRODUCCIÓN

El presente código de ética refleja el profundo compromiso y orientación del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes” para proporcionar un entorno seguro, compasivo y enriquecedor para nuestros residentes, sus familias y nuestro equipo de trabajo, comprometiéndonos en brindar una cultura de cuidado, basada en la empatía, la integridad y la excelencia. A través de este documento, se establecen una serie de pautas éticas que guiarán el accionar y trabajo del personal en el cuidado y servicio a nuestros residentes.

El presente código no solo representa un conjunto de normas, sino un compromiso compartido entre todos los integrantes del Centro Gerontológico para brindar una atención centrada en la persona, donde prime el respeto por la autonomía y la dignidad de cada residente. Además, este código nos recuerda nuestra responsabilidad de ser guardianes del bienestar físico, emocional y espiritual de quienes confían en el cuidado de los adultos mayores.

CAPÍTULO I. PROPÓSITO Y ALCANCE

SECCIÓN 1. PROPÓSITO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Este Código de Ética establece los principios éticos y morales fundamentales que guiarán el comportamiento y el accionar de todo el personal que conforma el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", en el cuidado y atención de los residentes y sus familias.

SECCIÓN 2. ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Los enunciados de este código de ética tienen plena vigencia entre todos los miembros del personal administrativo y operativo, así como entre los residentes y sus familias que interactúan en el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes".

CAPÍTULO II. PRINCIPIOS ÉTICOS

Respeto y Dignidad

El personal del Centro Gerontológico se compromete a tratar a todos los residentes, familiares, colegas y visitantes con el respeto y la dignidad que se merecen, reconociendo y valorando su individualidad, autonomía y derechos humanos.

Calidad y Seguridad en la Atención

Nosotros nos comprometemos a proporcionar una atención geriátrica de la más alta calidad, centrada en las necesidades individuales de nuestros residentes, garantizando su seguridad, bienestar y comodidad en todo momento.

Confidencialidad y Privacidad

El Centro Gerontológico se compromete a proteger la privacidad y confidencialidad de la información personal y médica de nuestros residentes y sus familias, cumpliendo con las regulaciones legales y éticas aplicables.

Integridad y Honestidad

Nuestra empresa se compromete a realizar su trabajo con integridad y honestidad en todas nuestras interacciones profesionales, evitando cualquier forma de discriminación, corrupción o prácticas deshonestas que puedan comprometer la confianza en nuestra institución.

Colaboración y Trabajo en Equipo

El personal del Centro Gerontológico se compromete a fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso,

donde se valoren las contribuciones individuales y se promueva el trabajo en equipo para alcanzar los grandes objetivos organizacionales.

Desarrollo Profesional

Nosotros nos comprometemos a capacitarnos periódicamente tratando de mantener actualizados nuestros conocimientos para el tratamiento y atención geriátrica de nuestros residentes, participando para el efecto en programas de capacitación y desarrollo profesional que se impartan al interior o fuera de la institución.

Responsabilidad Social y Ambiental

El Centro Gerontológico se compromete a ser social y ambientalmente responsables, adoptando para el efecto una serie de buenas prácticas en el cuidado del medio ambiente, procurando así contribuir al bienestar de la comunidad y el medio ambiente.

Cumplimiento Legal y Ético

Nuestra empresa se compromete a cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas legales vigentes, así como con los principios éticos y morales establecidos en este código de ética, procurando actuar con responsabilidad y diligencia en el ejercicio de nuestras funciones asignadas.

Cuidado y Compasión

Todos los miembros del personal administrativo y operativo deberán proporcionar un cuidado y atención esmerada y compasiva a todos los residentes, evitando la discriminación y el maltrato, reconociendo y respondiendo a sus necesidades físicas, emocionales y psicológicas.

Excelencia en el Servicio

Todos quienes conformamos el Centro Gerontológico nos comprometemos a realizar el trabajo buscando constantemente la calidad y excelencia en la prestación de los servicios, priorizando el bienestar y la satisfacción de los residentes y sus familias.

CAPÍTULO III. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

SECCIÓN 1. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

- Cumplir con los principios éticos y morales establecidos en este código en todas las actividades laborales realizadas.
- Respetar la confidencialidad de la información relacionada con los residentes y la institución.
- Informar a la administración de cualquier violación ética o moral respecto del cuidado y bienestar de los residentes.

SECCIÓN 2. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS RESIDENTES Y SUS FAMILIARES

- Tratar al personal directivo, administrativo y operativo y a los residentes con respeto y cortesía.
- Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos internamente por el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes".
- Respetar la privacidad y dignidad de los demás residentes y su personal.

CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO Y CONSECUENCIAS POR INCUMPLIMIENTO DE ESTE CÓDIGO DE ÉTICA

SECCIÓN 1. PROCEDIMIENTOS POR CUMPLIMIENTO

- El Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, se reserva el derecho de establecer procedimientos para monitorear y hacer cumplir este código.
- Ante posibles violaciones éticas y morales del personal y los residentes, se establecerán canales de comunicación directos para informar de dichas anomalías.

SECCIÓN 2. CONSECUENCIAS POR INCUMPLIMIENTO

- El incumplimiento de este Código de Ética derivará en acciones disciplinarias ejemplarizadoras, que pueden incluir advertencias verbales o escritas, suspensiones e incluso la terminación del contrato de trabajo para el personal administrativo y operativo, así como la terminación del contrato de residencia para los residentes y sus familias.

CAPÍTULO V. DISPOSICIONES FINALES

SECCIÓN 1. APROBACIÓN Y VIGENCIA

- El presente Código de Ética del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes" entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por parte de la administración.
- Este Código de Ética se revisará periódicamente a fin de garantizar su solvencia y efectividad.

SECCIÓN 2. CUMPLIMIENTO

- Todos los miembros del personal directivo, administrativo y operativo del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", así como los residentes y sus familias, están obligados a cumplir con los enunciados de este Código de Ética.

Matriz de Riesgos

La evaluación de riesgos implica un proceso sistemático destinado a determinar el impacto de un riesgo en cualquier organización. Para clasificar y priorizar estos riesgos, se emplea una herramienta de gestión conocida como "Matriz de Riesgos", el propósito principal de esta herramienta administrativa es precautelar el normal funcionamiento de las actividades institucionales y mitigar potenciales riesgos. En este contexto, es importante establecer un esquema que permita a los directivos del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes" evaluar y priorizar los riesgos, facilitando la toma de decisiones.

Algunos de los elementos que contiene la matriz de riesgos, son:

- Instrucciones para identificar y valorar el riesgo.
- Esquema de valorización del riesgo.
- Mapa de semaforización del riesgo para su mejor comprensión.
- Un modelo de la matriz de riesgos.

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”		
	MATRIZ DE RIESGOS	Elaborado por: ETEA Fecha de elaboración: 13/02/24

INTRODUCCIÓN

La Matriz de Riesgos es una herramienta fundamental en la gestión de riesgo, representa el segundo componente clave del control interno. Una gestión efectiva de riesgos establece los cimientos para identificar, analizar, clasificar y priorizar los riesgos, además de desarrollar estrategias destinadas a reducir su impacto en caso de que se materialicen en la institución.

La Matriz de Riesgos no solo ayuda a identificar los riesgos, sino que también facilita la comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos de la organización, promoviendo una cultura de gestión de riesgos en toda la institución. Al establecer una matriz de riesgos, la organización puede anticiparse a la ocurrencia de éstos, así como a estar mejor preparada para enfrentarlos, protegiendo así sus activos, reputación y viabilidad a largo plazo.

OBJETIVO

Mejorar la capacidad de gestión de riesgos del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, para anticipar, evaluar y responder de manera oportuna y proactiva a la ocurrencia de éstos, mediante la implementación de la matriz de riesgos, encaminada a la protección de sus activos, el cumplimiento de objetivos y la continuidad de sus operaciones.

TIPOS DE RIESGOS

Para efectos de anticipación, evaluación y respuesta ante potenciales eventualidades, el Centro Gerontológico, clasifica al riesgo de la siguiente forma:

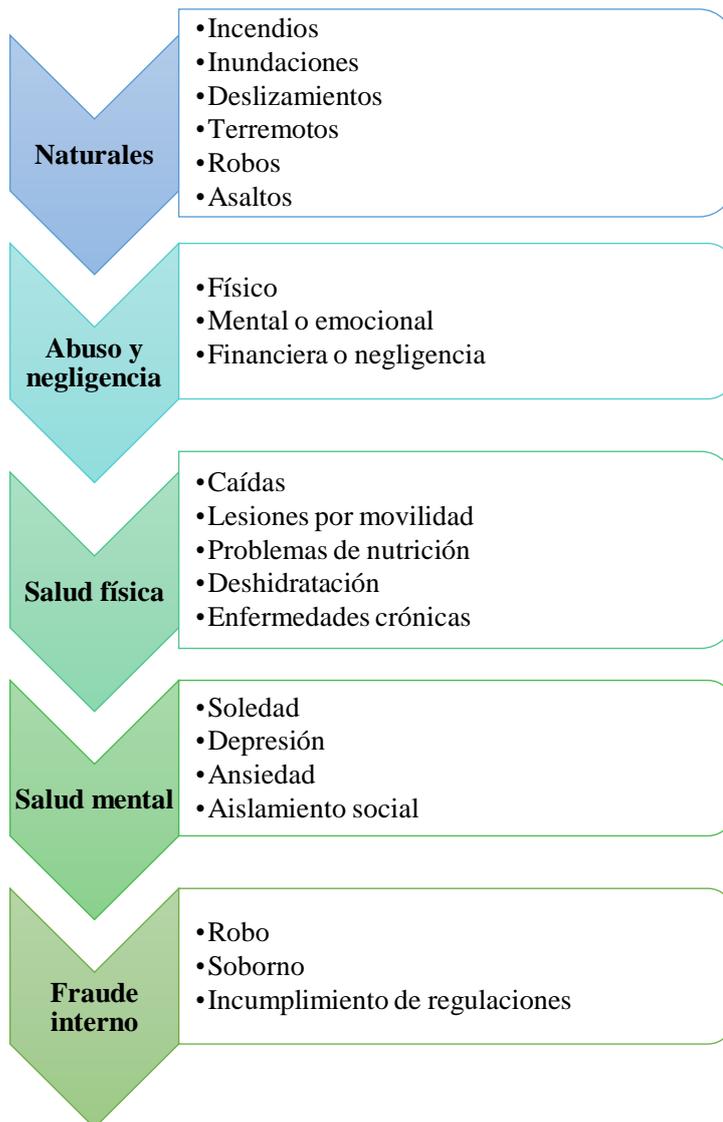


Ilustración 5-26: *Tipo de riesgos*

Realizado por: Echeverría E., 2024.

VALORACIÓN DE RIESGOS

Para efectos de anticipación, evaluación y respuesta ante potenciales eventualidades, el Centro Gerontológico valora al riesgo de la siguiente manera:

- Muy Alto** El riesgo afecta totalmente y perjudica las actividades de la institución.
- Alto** El riesgo tiene una probabilidad de que afecte significativamente a las acciones de la institución.
- Moderado** El riesgo no afecta drásticamente a las acciones de la empresa, pero si es considerable.
- Bajo** El riesgo tiene poca probabilidad de afectar a las acciones de la institución.
- Aceptable** El riesgo puede ser aceptable puesto que no afecta a las acciones de la institución.

En el contexto anterior, el Centro Gerontológico valora el riesgo de la siguiente forma:



Ilustración 5-27: Esquema de la valoración de riesgos

Fuente: (Narváez, 2022).

Realizado por: Echeverría E., 2024.

PROCEDIMIENTO

En el desarrollo de la Matriz de riesgos se tomó en consideración los siguientes pasos:

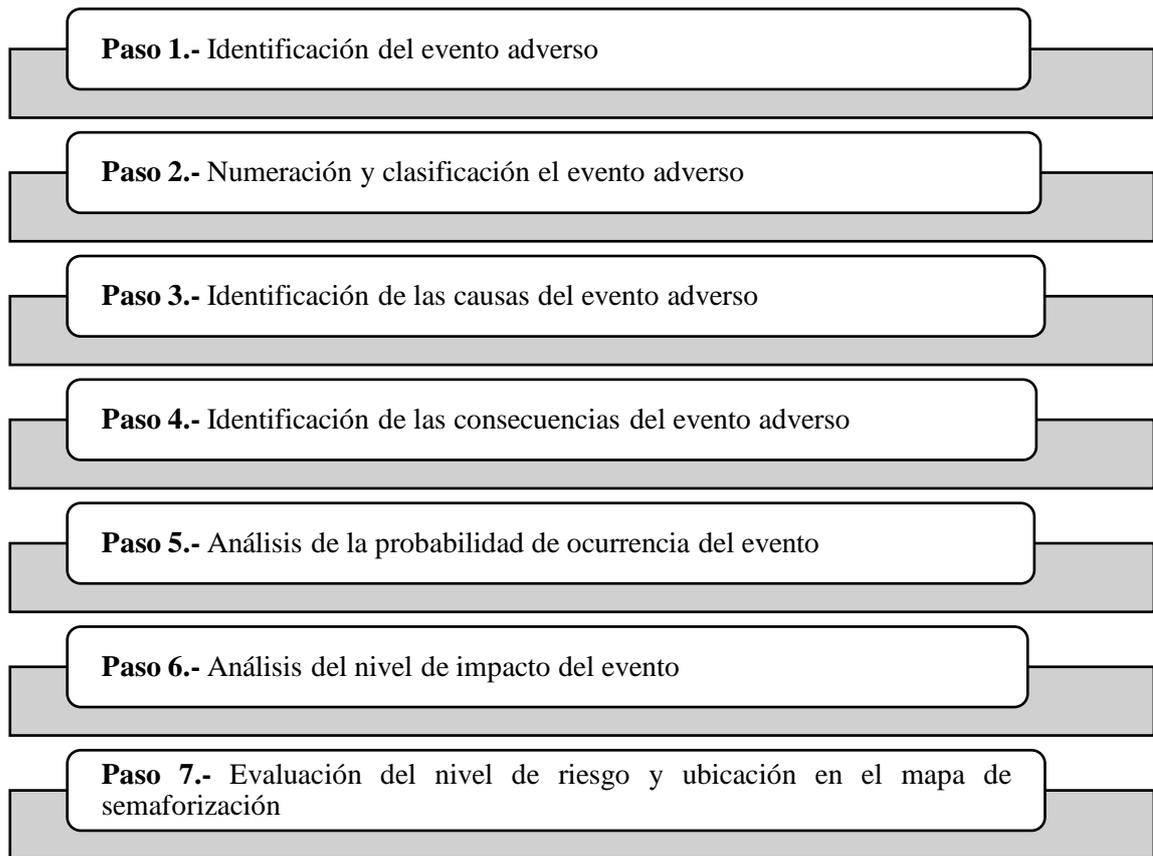


Ilustración 5-28: *Procedimiento de la matriz de riesgos*

Fuente: (Narváez, 2022).

Realizado por: Echeverría E., 2024.

Paso 1.- Identificación del evento adverso

Se deberá realizar periódicamente un listado numerado de todos los posibles eventos adversos (riesgos) que puedan generarse y afectar las actividades del Centro Gerontológico.

Paso 2.- Numeración y clasificación el evento adverso

La numeración y clasificación de los eventos adversos se lo hará de acuerdo con el tipo y valoración de riesgo o como creyera conveniente la administración clasificar estos eventos adversos.

Paso 3.- Identificación de las causas del evento adverso

Analizado el evento adverso se procederá a analizar cuáles son las posibles causas para que se haya generado dicho evento.

Paso 4.- Identificación las consecuencias del evento adverso

Analizadas las posibles causas, se deberá determinar las posibles consecuencias del evento adverso.

Paso 5.- Análisis de la probabilidad de ocurrencia del evento

Para analizar la probabilidad de ocurrencia del evento adverso en Centro Gerontológico, está a criterio de quien realice el análisis, la calificación y probabilidad en un rango del 1 al 5, de que dicho riesgo pueda ocurrir, donde:

- **Calificación 1** = Probabilidad más baja
- **Calificación 2** = Probabilidad baja
- **Calificación 3** = Probabilidad moderada
- **Calificación 4** = Probabilidad alta
- **Calificación 5** = Probabilidad muy alta

Paso 6.- Análisis del nivel de impacto del evento

Para analizar el nivel de impacto del evento adverso (riesgo), se lo realizará en una escala del 1 al 5, según el nivel del impacto que este evento puede ocasionar, donde:

- **Calificación 1** = Improbable
- **Calificación 2** = Posible
- **Calificación 3** = Moderada
- **Calificación 4** = Crítico
- **Calificación 5** = Catastrófico

Paso 7.- Evaluación del nivel de riesgo de la matriz de riesgos y ubicar en el mapa de semaforización

Para la evaluación del riesgo se procederá a realizar una multiplicación del análisis, es decir que se multiplicará la probabilidad de ocurrencia por el nivel de impacto y se estimará el nivel de riesgo de cada evento. Para la ubicación en el mapa de semaforización se deberá considerar los siguientes colores:

- **Verde** = Leve
- **Amarillo** = Moderado
- **Rojo** = Alto

Estos colores se ven representados en el siguiente mapa de semaforización:

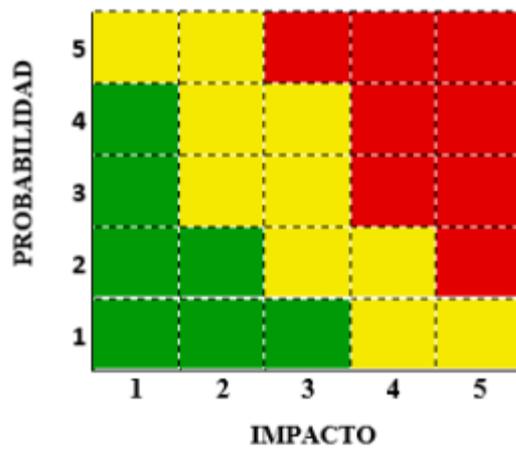


Ilustración 5-29: Mapa de color de la matriz de riesgos

Fuente: (Narváez, 2022).

Realizado por: Echeverría E., 2024.

A continuación, la matriz de riesgo para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes":

No.	DETALLE	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS		EVALUACIÓN
		EVENTO ADVERSO	CAUSA	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	
1							
2							
3							
4							

Ilustración 5-30: Esquema de la matriz de riesgos para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes"

Fuente: (Narváez, 2022).

Realizado por: Echeverría E., 2024.

Manual de funciones

El presente manual de funciones detalla y describe las principales funciones, responsabilidades, tareas, roles y relaciones laborales al interior de Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, siendo así una guía clara y detallada para los empleados sobre sus responsabilidades y desarrollo laboral. Este manual incluye lo siguiente:

- Información detallada sobre las funciones específicas de cada puesto de trabajo.
- Describe las responsabilidades de cada puesto de trabajo.
- Especifica los requisitos necesarios atribuidos al cargo.

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”		
	MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado por: ETEA Fecha de elaboración: 15/02/24

INTRODUCCIÓN

El presente manual de funciones ha sido diseñado con el propósito de proporcionar a los empleados una guía clara y detallada sobre las funciones, responsabilidades, tareas y expectativas asociadas a sus roles dentro de la organización.

Se cree firmemente que un entendimiento preciso de las funciones individuales es fundamental para el éxito colectivo y el logro de los objetivos organizativos. Este manual no solo delinea las principales funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, sino que también sirve como una herramienta de gestión invaluable para el desarrollo profesional y la mejora continua en las labores diarias del personal.

Cada sección de este manual está diseñada para brindar una descripción clara y concisa de las funciones y deberes asociados con las distintas posiciones establecidas en el organigrama estructural, partiendo desde las responsabilidades más básicas hasta las expectativas de desempeño más elevadas; cada empleado encontrará información relevante y útil para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente y efectiva.

En última instancia, el objetivo de implementar esta herramienta administrativa es facilitar un entorno de trabajo transparente, colaborativo y basado en el rendimiento, donde cada individuo se sienta capacitado y apoyado para alcanzar su máximo potencial.

OBJETIVO

Proporcionar una guía clara y detallada sobre las principales funciones, responsabilidades, tareas y roles específicos de cada puesto de trabajo dentro del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, mediante la elaboración de un manual de funciones, para mejorar el desenvolvimiento operativo del personal.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

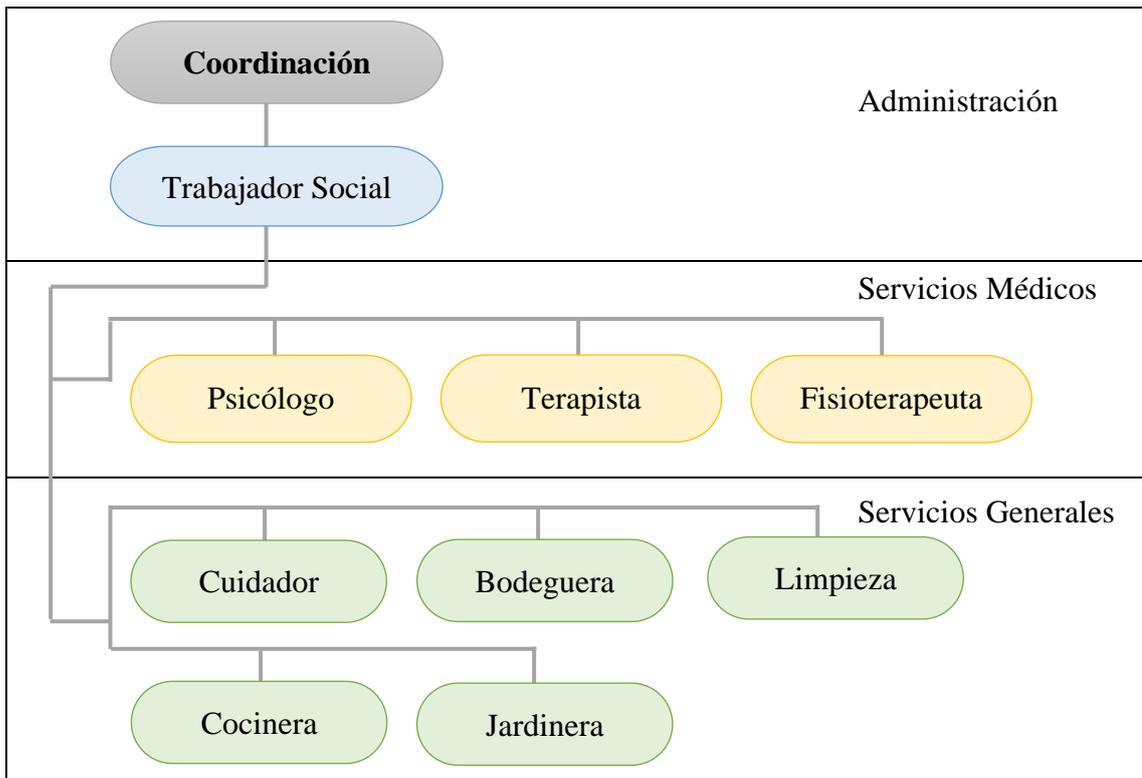


Ilustración 5-31: Estructura orgánica del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Fuente: Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”

Realizado por: Echeverría E., 2024.

DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS

- **Coordinador General**

CENTRO GERONTOLÓGICO "VIRGEN DE LOURDES"		CÓDIGO	CG-VL-001
MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	15/02/2024
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO		Coordinador General	
ÁREA		Coordinación	
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y coordinar todas las actividades administrativas y operativas del centro gerontológico. • Dirigir al equipo multidisciplinario de profesionales y personal de apoyo. • Planificar y organizar programas y servicios para satisfacer las necesidades de los residentes. • Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y regulaciones de salud y seguridad. • Gestionar recursos humanos, materiales y financieros de manera eficiente. • Establecer y mantener relaciones efectivas con residentes adultos mayores, familiares, proveedores y autoridades reguladoras. • Desarrollar y mantener políticas y procedimientos internos. • Evaluar periódicamente el desempeño del personal y la satisfacción de los residentes adultos mayores. • Implementar estrategias para mejorar la calidad de vida y el bienestar de los residentes adultos mayores. • Actuar como enlace entre el centro gerontológico y la comunidad local. • Resolver conflictos internos y tomar decisiones efectivas para el buen funcionamiento del centro. • Mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas en el cuidado de personas adultas mayores y la gestión de centros gerontológicos. • Promover un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. • Participar en actividades de desarrollo profesional y capacitación continua. • Informar regularmente a la dirección sobre el estado y el progreso del centro gerontológico. 			
RESPONSABILIDADES			

- Supervisar y coordinar todas las operaciones diarias del centro gerontológico para garantizar un funcionamiento eficiente y de alta calidad.
- Desarrollar y mantener políticas y procedimientos que cumplan con las regulaciones gubernamentales y los estándares de atención de la salud para personas adultas mayores.
- Gestionar el personal del centro gerontológico, incluyendo capacitación, evaluación del desempeño y resolución de conflictos.
- Colaborar con otros departamentos, como cuidados, terapia, cocina, limpieza y mantenimiento, para asegurar una atención integral y coordinada a los adultos mayores
- Supervisar la planificación y ejecución de actividades recreativas, terapéuticas y sociales para promover el bienestar emocional y físico de los residentes adultos mayores.
- Administrar el presupuesto del centro gerontológico, asegurando el uso eficiente de los recursos financieros y la adquisición oportuna de suministros y equipos necesarios.
- Mantener registros precisos de la información de los residentes adultos mayores, incluyendo historiales médicos, planes de atención y cualquier cambio en el estado de salud o bienestar de los adultos mayores.
- Establecer y mantener relaciones efectivas con residentes adultos mayores, familiares, personal médico, proveedores y otros socios comunitarios.
- Evaluar continuamente la calidad de los servicios y programas ofrecidos por el centro gerontológico y tomar las medidas preventivas y correctivas, según sea el caso.
- Garantizar el cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables en materia de atención a personas adultas mayores, salud y seguridad ocupacional.
- Actuar como defensor de los derechos y la dignidad de los residentes adultos mayores, asegurando un trato respetuoso y una atención centrada en la persona.
- Participar en el desarrollo e implementación de estrategias de marketing y promoción para aumentar la visibilidad y la reputación del centro gerontológico.
- Representar al centro gerontológico en eventos comunitarios, reuniones profesionales y negociaciones con autoridades locales y organismos reguladores.
- Mantenerse actualizado sobre las tendencias y avances en el campo del cuidado de personas adultas mayores y aplicar estos conocimientos en la práctica administrativa.
- Contribuir a crear un ambiente positivo y acogedor en el centro gerontológico, fomentando un sentido de comunidad y pertenencia entre los residentes y el personal.

REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL PUESTO

- Poseer título universitario en áreas como Administración de Empresas, Gerontología, Trabajo Social, Psicología u otros campos relacionados.
- Tener experiencia previa de al menos 2 años en administración y gestión de centros gerontológicos, residencias de ancianos, hospitales u otros entornos de atención a personas adultas mayores.

- Disponer de sólidos conocimientos sobre las regulaciones y normativas gubernamentales relacionadas con la atención a personas adultas mayores, incluyendo salud, seguridad y bienestar.
- Poseer habilidades sólidas sobre liderazgo y gestión de equipos, con capacidad para motivar, capacitar y supervisar al personal del centro gerontológico.
- Demostrar excelentes habilidades de comunicación oral y escrita para interactuar con residentes adultos mayores, familiares, personal médico, autoridades y otros socios comunitarios.
- Poseer una gran capacidad para desarrollar y mantener relaciones efectivas con una amplia gama de personas, incluyendo adultos mayores, familiares, proveedores y personal interno.
- Disponer de sólidas competencias en la gestión financiera y presupuestaria, con habilidad para administrar eficientemente los recursos financieros del centro gerontológico.
- Tener amplios conocimientos sobre los principios de planificación estratégica y desarrollo de políticas, con capacidad para establecer metas y objetivos claros para el centro gerontológico.
- Contar con una gran habilidad para tomar decisiones informadas y resolver problemas de manera efectiva en situaciones complejas y a menudo cambiantes.
- Disponer de sensibilidad y empatía hacia las necesidades y preocupaciones de las personas adultas mayores, con un enfoque centrado en el bienestar y la dignidad del residente.
- Demostrar una gran flexibilidad y capacidad para adaptarse a horarios variables y responder de manera efectiva a emergencias y situaciones imprevistas.
- Poseer certificaciones o cursos de formación en gestión de centros gerontológicos, administración de salud o cualquier otro campo relacionado.
- Demostrar compromiso con el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional, con disposición para mantenerse actualizado sobre las tendencias y avances en el campo del cuidado de personas adultas mayores.
- Comprobada integridad y ética profesional en todas las interacciones laborales, con un compromiso firme con los más altos estándares de atención y servicio.
- Demostrar pasión y dedicación por mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores, con un enfoque en crear un ambiente positivo y enriquecedor en el centro gerontológico.

- **Trabajador Social**

CENTRO GERONTOLÓGICO "VIRGEN DE LOURDES"		CÓDIGO	CG-VL-001
MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	15/02/2024
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO	Administración		
ÁREA	Trabajador Social		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las necesidades sociales, emocionales y físicas de los residentes adultos mayores. • Brindar apoyo y orientación a los residentes y sus familiares en temas relacionados con el envejecimiento, la salud y el bienestar de los residentes adultos mayores. • Desarrollar planes de atención personalizados para cada residente, teniendo en cuenta sus necesidades individuales y sus recursos. • Coordinar la atención y los servicios con otros profesionales de la salud y del centro gerontológico. • Ofrecer asesoramiento y apoyo en la resolución de conflictos familiares y problemas emocionales de los residentes adultos mayores. • Facilitar la comunicación entre residentes, familiares y el personal del centro gerontológico. • Organizar actividades recreativas, terapéuticas y educativas para promover el bienestar social y emocional de los residentes adultos mayores. • Identificar recursos comunitarios y coordinar la derivación de residentes adultos mayores para servicios externos, como atención médica especializada o programas de asistencia. • Participar en reuniones de equipos multidisciplinarios para revisar el progreso de los residentes adultos mayores y ajustar los planes de atención según sea necesario. • Realizar seguimiento y evaluación de los servicios proporcionados por el centro gerontológico para garantizar su efectividad y satisfacción del residente. • Mantener registros actualizados y confidenciales de la intervención social y el progreso de los residentes adultos mayores. • Participar en programas de formación continua y desarrollo profesional relacionados con el trabajo social y el cuidado de personas adultas mayores. • Abogar por los derechos y la dignidad de los residentes adultos mayores, promoviendo un ambiente de respeto y autonomía. • Contribuir a la creación de políticas y procedimientos que mejoren la calidad de vida de los residentes adultos mayores en el centro gerontológico. 			

- Colaborar con otros profesionales en la investigación y el desarrollo de programas innovadores para el cuidado y la atención de personas adultas mayores.

RESPONSABILIDADES

- Poseer una gran capacidad para evaluar las necesidades sociales, emocionales y psicológicas de los residentes adultos mayores y desarrollar planes de atención individualizados.
- Proporcionar apoyo emocional y asesoramiento a los residentes adultos mayores y sus familiares, ayudándolos a hacer frente a los desafíos emocionales y de adaptación.
- Coordinar servicios comunitarios y recursos financieros externos para satisfacer las necesidades de los residentes adultos mayores, como servicios de transporte, programas de voluntariado y grupos de apoyo.
- Facilitar la comunicación entre residentes, familias y el equipo de atención médica para asegurar una atención integral y centrada en la persona.
- Colaborar con otros profesionales de la salud, como médicos, enfermeras y terapeutas, en el desarrollo e implementación de planes de atención integrada para los residentes adultos mayores.
- Realizar evaluaciones periódicas de riesgos y abordar situaciones de crisis o emergencias que afecten el bienestar de los residentes adultos mayores.
- Organizar y facilitar actividades recreativas, educativas y terapéuticas para promover el bienestar social y emocional de los residentes adultos mayores.
- Abogar por los derechos y la dignidad de los residentes adultos mayores, asegurando un trato justo y respetuoso en todas las interacciones y decisiones.
- Proporcionar información y educación sobre temas relevantes para el envejecimiento y el cuidado de personas adultas mayores, tanto a residentes como a sus familiares.
- Mantener registros precisos y confidenciales de las intervenciones y servicios proporcionados a los residentes adultos mayores, asegurando el cumplimiento de las regulaciones y normativas de privacidad.
- Participar en reuniones de equipos multidisciplinarios para revisar casos, compartir información y coordinar planes de atención orientada a los residentes adultos mayores.
- Realizar visitas domiciliarias y evaluaciones en el entorno familiar para apoyar la transición de los residentes hacia la vida en el centro gerontológico o viceversa.
- Identificar y abordar factores ambientales y sociales que puedan afectar la calidad de vida de los residentes adultos mayores, como problemas de vivienda, transporte o acceso a servicios de salud.
- Mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas y tendencias en el campo del trabajo social gerontológico, participando en programas de formación continua y desarrollo profesional.
- Contribuir a crear un ambiente cálido, inclusivo y enriquecedor en el centro gerontológico, promoviendo la participación activa y la autonomía de los residentes. adultos mayores

REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL PUESTO

- Poseer título universitario en Trabajo Social, Psicología, Sociología o campos relacionados.
- Disponer de licencia o certificación profesional como trabajador social, si es requerido por la legislación local.
- Contar con experiencia previa de al menos 2 años en trabajos relacionados con personas adultas mayores o en entornos de atención a la salud, preferiblemente en un rol de trabajador social.
- Poseer sólidos conocimientos sobre envejecimiento, salud mental, cuidados a largo plazo y temas relacionados con personas adultas mayores.
- Contar con habilidades interpersonales excepcionales, incluyendo capacidad para establecer relaciones de confianza, comunicación efectiva y empatía.
- Tener una gran capacidad para realizar evaluaciones integrales de las necesidades sociales, emocionales y psicológicas de las personas adultas mayores y sus familiares.
- Demostrada competencia en el manejo de situaciones de crisis y en la resolución de conflictos, con enfoque en el bienestar y la seguridad de los residentes adultos mayores.
- Poseer sólidos conocimientos de los recursos comunitarios y servicios disponibles para personas adultas mayores, así como habilidades para coordinar y acceder a estos recursos según sea necesario.
- Contar con aptitudes para el trabajo en equipo y la colaboración con otros profesionales de la salud, como médicos, enfermeras, terapeutas y trabajadores sociales de otros departamentos.
- Disponer de habilidad para desarrollar e implementar planes de intervención individualizados, adaptados a las necesidades y capacidades específicas de cada residente.
- Demostrada competencia en la documentación precisa y confidencial de la información del residente, siguiendo las normativas y regulaciones de privacidad.
- Poseer gran flexibilidad y capacidad para adaptarse a un entorno de trabajo dinámico y a menudo impredecible, con disposición para trabajar horarios variables si es necesario.
- Contar con un alto compromiso para el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional, con interés en mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas y tendencias en el campo del trabajo social gerontológico.
- Demostrada pasión y dedicación por mejorar la calidad de vida de las personas mayores, con enfoque en promover su autonomía, dignidad y bienestar emocional.
- Contar con intachable integridad profesional y ética; y, un elevado compromiso con los principios de justicia, igualdad y respeto hacia todas las personas mayores.

- **Psicólogo**

CENTRO GERONTOLÓGICO "VIRGEN DE LOURDES"		CÓDIGO	CG-VL-001
MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	15/02/2024
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO	Servicios Médicos		
ÁREA	Psicólogo		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el estado cognitivo, emocional y social de los residentes adultos mayores. • Realizar diagnósticos y diseñar planes de intervención individualizados para abordar las necesidades psicológicas de los residentes adultos mayores. • Brindar apoyo emocional y terapéutico a residentes que enfrentan problemas de salud mental, depresión, ansiedad u otros trastornos. • Ofrecer orientación y asesoramiento a los residentes adultos mayores y sus familiares sobre temas relacionados con el envejecimiento, el cambio de roles familiares y la adaptación a la vida en el centro gerontológico. • Facilitar grupos de apoyo y terapia grupal para abordar preocupaciones comunes entre los residentes, como el duelo, la pérdida de independencia y los problemas de adaptación. • Colaborar con otros profesionales de la salud y del centro gerontológico en la planificación y ejecución de intervenciones interdisciplinarias. • Realizar evaluaciones periódicas del estado mental y emocional de los residentes adultos mayores para monitorear su progreso y ajustar los planes de tratamiento según sea necesario. • Participar en la elaboración de políticas y procedimientos para promover el bienestar psicológico de los residentes y crear un entorno terapéutico agradable. • Proporcionar educación y capacitación al personal del centro gerontológico sobre temas relacionados con la salud mental y el envejecimiento de los residentes adultos mayores. • Colaborar en la investigación y el desarrollo de programas de intervención psicológica específicos para personas adultas mayores. • Mantener registros precisos y confidenciales de las intervenciones y el progreso de los adultos mayores. • Abogar por los derechos y la dignidad de los residentes adultos mayores, promoviendo un trato respetuoso y una atención centrada en la persona. • Participar en la evaluación y mejora continua de los servicios psicológicos ofrecidos en el centro gerontológico. 			

- Participar en actividades de sensibilización y educación comunitaria sobre el envejecimiento saludable y la importancia del bienestar psicológico en las personas de la tercera edad.
- Mantenerse actualizado sobre los avances en el campo de la psicología geriátrica y aplicar estos conocimientos en la práctica clínica.

RESPONSABILIDADES

- Realizar evaluaciones psicológicas exhaustivas de los residentes adultos mayores para identificar necesidades, preocupaciones y recursos psicosociales.
- Proporcionar evaluaciones y diagnósticos precisos de trastornos mentales comunes en adultos mayores, como la depresión, la ansiedad, el trastorno cognitivo y otros trastornos neuropsicológicos.
- Desarrollar e implementar planes de intervención y tratamiento psicológico individualizados para abordar las necesidades emocionales y mentales de los residentes adultos mayores.
- Ofrecer terapia ocupacional individual y grupal para ayudar a los residentes a manejar el estrés, la pérdida, la transición a la vida en un entorno residencial y otros desafíos emocionales relacionados con el envejecimiento.
- Facilitar intervenciones psicoeducativas para los residentes y sus familiares sobre temas relacionados con el envejecimiento, la salud mental y estrategias de afrontamiento.
- Colaborar con otros profesionales de la salud, incluyendo médicos, enfermeras, trabajadores sociales y terapeutas ocupacionales, en el desarrollo de planes de atención integrales.
- Participar en reuniones de equipo multidisciplinario para revisar casos, compartir información y coordinar la atención de los residentes adultos mayores.
- Brindar consultas y orientación al personal del centro gerontológico sobre cuestiones relacionadas con la salud mental y el bienestar emocional de los adultos mayores.
- Realizar seguimiento y evaluación continuos del progreso de los residentes adultos mayores en el tratamiento psicológico, ajustando los planes de intervención según sea necesario.
- Desarrollar y facilitar programas de prevención y promoción de la salud mental dirigidos a residentes, familiares y personal del centro gerontológico.
- Participar en la planificación y ejecución de actividades recreativas, terapéuticas y educativas que promuevan el bienestar emocional y cognitivo de los residentes adultos mayores.
- Mantener registros precisos y confidenciales de las intervenciones psicológicas realizadas y del progreso de los residentes adultos mayores en el tratamiento.
- Ofrecer apoyo y orientación a los familiares de los residentes adultos mayores para ayudarles a entender y manejar los problemas emocionales y comportamentales asociados con el envejecimiento.
- Mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas y los avances en el campo de la psicología gerontológica, participando en programas de formación continua y desarrollo profesional.
- Contribuir a crear un ambiente de cuidado compasivo y centrado en la persona en el centro gerontológico, promoviendo la dignidad y la calidad de vida de los residentes adultos mayores.

REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL PUESTO

- Contar con título universitario en Psicología clínica, Psicología gerontológica, Neuropsicología u otro campo relacionado.
- Poseer licencia o certificación profesional como psicólogo, si es requerido por la legislación local.
- Contar con experiencia previa de al menos 2 años en trabajos relacionados con personas adultas mayores o en entornos de atención a la salud mental, preferentemente con enfoque en personas de la tercera edad.
- Disponer de sólidos conocimientos sobre los procesos de envejecimiento, trastornos mentales comunes en personas adultas mayores, como la demencia y la depresión, así como estrategias de intervención y tratamiento.
- Poseer habilidades interpersonales excepcionales, incluyendo capacidad para establecer relaciones de confianza, comunicación efectiva y empatía con personas adultas mayores.
- Demostrada capacidad para realizar evaluaciones psicológicas completas y diagnósticos precisos de trastornos mentales en personas mayores.
- Contar con sólidas competencias en el desarrollo e implementación de planes de tratamiento psicológico individualizados, adaptados a las necesidades y capacidades específicas de cada adulto mayor.
- Disponer de una probada experiencia en la realización de terapias individuales y grupales para personas adultas mayores, así como en el manejo de crisis y situaciones de emergencia.
- Gran habilidad para trabajar en equipo y colaborar con otros profesionales de la salud, como médicos, enfermeras, trabajadores sociales y terapeutas ocupacionales.
- Demostrada competencia en el manejo de sistemas de registro y documentación de la información del paciente, garantizando la confidencialidad y el cumplimiento de las regulaciones de privacidad.
- Poseer una gran flexibilidad y capacidad para adaptarse a entornos de trabajo dinámicos y a la vez impredecibles, con disposición para trabajar en horarios variables si es necesario.
- Gran compromiso con el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional, con interés en mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas y tendencias en el campo de la psicología gerontológica.
- Demostrada pasión y dedicación por mejorar la calidad de vida de las personas mayores, con enfoque en promover su autonomía, dignidad y bienestar emocional.
- Contar con una probada integridad profesional y ética, con un compromiso firme con los principios de justicia, igualdad y respeto hacia todas las personas adultas mayores.
- Gran capacidad para contribuir a crear un ambiente de cuidado compasivo y centrado en la persona en el centro gerontológico, promoviendo la dignidad y la calidad de vida de los residentes.

- **Terapista**

CENTRO GERONTOLÓGICO "VIRGEN DE LOURDES"		CÓDIGO	CG-VL-001
MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	16/02/2024
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO	Servicios Médicos		
ÁREA	Terapista		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las necesidades físicas, cognitivas, emocionales y sociales de los residentes adultos mayores. • Diseñar planes de tratamiento individualizados para abordar problemas de movilidad, dolor, deterioro cognitivo, ansiedad, depresión u otros trastornos de los residentes adultos mayores. • Proporcionar terapias físicas, ocupacionales o del habla para mejorar la funcionalidad y la calidad de vida de los residentes adultos mayores. • Realizar evaluaciones periódicas sobre riesgos de caídas y desarrollar programas de prevención de accidentes para reducir lesiones y mejorar la seguridad de los residentes adultos mayores. • Colaborar con otros profesionales de la salud y del centro gerontológico en la planificación y ejecución de intervenciones interdisciplinarias. • Proporcionar educación y entrenamiento a residentes y cuidadores sobre técnicas de rehabilitación y autocuidado de los residentes adultos mayores. • Realizar seguimiento regular del progreso de los residentes y ajustar los planes de tratamiento según sea necesario. • Promover la actividad física y la participación en programas de ejercicios adaptados para mantener la funcionalidad y prevenir el deterioro físico de los residentes adultos mayores. • Evaluar y recomendar ayudas técnicas y contar con dispositivos de asistencia para facilitar la movilidad y la independencia de los residentes adultos mayores. • Proporcionar asesoramiento y apoyo a los familiares de los residentes sobre el manejo de discapacidades y enfermedades crónicas de los residentes adultos mayores. • Participar en la elaboración de políticas y procedimientos para promover la rehabilitación y la recuperación funcional de los residentes adultos mayores. • Mantener registros precisos y confidenciales de las evaluaciones y tratamientos realizados a los residentes adultos mayores. • Abogar por los derechos y la dignidad de los residentes adultos mayores, promoviendo una atención terapéutica centrada en la persona. 			

- Participar en la formación y capacitación del personal del centro gerontológico sobre técnicas de rehabilitación y cuidado de personas adultas mayores.
- Mantenerse actualizado sobre los avances en el campo de la terapia geriátrica y aplicar estos conocimientos en la práctica clínica.

RESPONSABILIDADES

- Realizar evaluaciones terapéuticas exhaustivas para identificar las necesidades físicas, cognitivas y emocionales de los residentes adultos mayores.
- Desarrollar e implementar planes de tratamiento terapéutico individualizados para abordar las necesidades específicas de cada residente adulto mayor, incluyendo terapia física, ocupacional y del habla.
- Proporcionar terapias físicas para mejorar la movilidad, el equilibrio, la fuerza muscular y la coordinación de los residentes, utilizando técnicas de ejercicio, estiramientos y manipulaciones.
- Ofrecer terapias ocupacionales para promover la independencia del adulto mayor en las actividades de la vida diaria, como la alimentación, el baño, el vestido y la movilidad en el hogar y en la comunidad.
- Facilitar terapias del habla y del lenguaje para mejorar la comunicación, la deglución y otras habilidades relacionadas con el habla y la cognición.
- Realizar sesiones de rehabilitación cognitivas para mantener y mejorar las funciones cognitivas, como la memoria, la atención, el razonamiento y la resolución de problemas.
- Colaborar con otros profesionales de la salud, incluyendo médicos, enfermeras, terapeutas y trabajadores sociales, sobre el desarrollo e implementación de planes de atención integrados.
- Participar en reuniones de equipos multidisciplinarios para revisar casos, compartir información y coordinar la atención de los residentes adultos mayores.
- Proporcionar educación y orientación a los residentes adultos mayores y sus familiares sobre técnicas de rehabilitación, adaptaciones de la vivienda y estrategias de afrontamiento.
- Evaluar y recomendar dispositivos de ayuda y equipos de asistencia, como bastones, andadores, sillas de ruedas y sistemas de comunicación aumentativa.
- Mantener registros precisos y confidenciales de las intervenciones terapéuticas realizadas y del progreso de los residentes adultos mayores en el tratamiento.
- Ofrecer apoyo emocional y motivación a los residentes adultos mayores para promover su participación activa en el proceso de rehabilitación y la mejora de la calidad de vida.
- Mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas y los avances en el campo de la terapia gerontológica, participando en programas de formación continua y desarrollo profesional.
- Contribuir a crear un ambiente de cuidado compasivo y centrado en la persona en el centro gerontológico, promoviendo la autonomía y el bienestar físico y emocional de los residentes adultos mayores.

- Colaborar en la planificación y ejecución de actividades recreativas, terapéuticas y educativas que promuevan el bienestar y la calidad de vida de los residentes.

REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL PUESTO

- Poseer título universitario en Terapia Física, Terapia Ocupacional, Terapia del Habla y del Lenguaje, Rehabilitación Cognitiva u otro campo relacionado.
- Disponer de licencia o certificación profesional como terapeuta, si es requerido por la legislación local.
- Contar con experiencia previa de al menos 2 años en trabajos relacionados con personas adultas mayores o en entornos de atención a la salud, preferiblemente con enfoque en la tercera edad.
- Poseer sólidos conocimientos sobre los procesos de envejecimiento, enfermedades crónicas, discapacidades y trastornos comunes en personas mayores.
- Contar con habilidades interpersonales excepcionales, incluyendo capacidad para establecer relaciones de confianza, comunicación efectiva y empatía con personas mayores.
- Tener competencias en la realización de evaluaciones terapéuticas exhaustivas y en el desarrollo e implementación de planes de tratamiento individualizados.
- Disponer de experiencia en la aplicación de técnicas y modalidades terapéuticas específicas para personas mayores, como ejercicios de rehabilitación, terapia ocupacional, terapia del habla y del lenguaje, y rehabilitación cognitiva.
- Poseer una gran capacidad para trabajar en equipo y colaborar con otros profesionales de la salud, como médicos, enfermeras, trabajadores sociales y psicólogos, en la coordinación de la atención de los residentes adultos mayores.
- Sólidos conocimientos en el manejo de sistemas de registro y documentación de la información del paciente, garantizando la confidencialidad y el cumplimiento de las regulaciones de privacidad.
- Disponer de gran flexibilidad y capacidad para adaptarse a un entorno de trabajo dinámico y a menudo impredecible, con disposición para trabajar horarios variables si es necesario.
- Evidenciar su compromiso con el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional, con interés en mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas y tendencias en el campo de la terapia gerontológica.
- Demostrada pasión y dedicación por mejorar la calidad de vida de las personas mayores, con enfoque en promover su autonomía, dignidad y bienestar físico y emocional.
- Poseer intachable integridad profesional y ética, con un compromiso firme con los principios de justicia, igualdad y respeto hacia todas las personas mayores.
- Mostrar gran capacidad para contribuir a crear un ambiente de cuidado compasivo y centrado en la persona en el centro gerontológico, promoviendo la dignidad y la calidad de vida de los residentes.

- **Fisioterapeuta**

CENTRO GERONTOLÓGICO "VIRGEN DE LOURDES"		CÓDIGO	CG-VL-001
MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	16/02/2024
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO	Servicios Médicos		
ÁREA	Fisioterapeuta		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el estado físico y funcional de los residentes adultos mayores, incluyendo la movilidad, el equilibrio y la fuerza muscular. • Diseñar programas de rehabilitación personalizados para mejorar la funcionalidad y la calidad de vida de los residentes adultos mayores, teniendo en cuenta sus necesidades individuales y sus objetivos. • Proporcionar terapias físicas para tratar problemas musculoesqueléticos, dolor crónico, lesiones relacionadas con caídas u otras condiciones físicas de los residentes adultos mayores. • Implementar técnicas de movilización, estiramiento y ejercicio terapéutico para mejorar la movilidad y reducir el riesgo de deterioro físico de los residentes adultos mayores. • Colaborar con otros profesionales de la salud y del centro gerontológico en la planificación y ejecución de intervenciones multidisciplinarias. • Proporcionar educación y entrenamiento periódico a residentes y cuidadores sobre técnicas de ejercicio y autocuidado para mantener la funcionalidad y prevenir lesiones de los residentes adultos mayores. • Realizar evaluaciones de riesgos de caídas y desarrollar programas de prevención de accidentes para mejorar la seguridad y la calidad de vida de los residentes adultos mayores. • Realizar seguimientos regulares del progreso de los residentes adultos mayores y ajustar los programas de tratamiento según sea necesario. • Recomendar y enseñar el uso adecuado de dispositivos de asistencia, como bastones, andadores o prótesis, para facilitar la movilidad y la independencia. • Proporcionar asesoramiento y apoyo a los familiares de los residentes adultos mayores sobre el manejo de discapacidades físicas y enfermedades crónicas. • Participar en la elaboración de políticas y procedimientos para promover la rehabilitación y la recuperación funcional de los residentes adultos mayores. • Mantener registros precisos y confidenciales de las evaluaciones y tratamientos realizados a las personas adultas mayores. 			

- Abogar por los derechos y la dignidad de los residentes, promoviendo un enfoque centrado en la persona en la atención fisioterapéutica.
- Participar en la formación y capacitación periódica del personal del centro gerontológico sobre técnicas de rehabilitación y cuidado de las personas adultas mayores.
- Mantenerse actualizado sobre los avances en el campo de la fisioterapia geriátrica y aplicar estos conocimientos en la práctica clínica.

RESPONSABILIDADES

- Realizar evaluaciones físicas exhaustivas para determinar el estado de salud y la funcionalidad física de los residentes adultos mayores.
- Desarrollar planes de tratamiento individualizados para mejorar la movilidad, la fuerza, la flexibilidad y la función física de los residentes adultos mayores.
- Proporcionar terapia de rehabilitación para residentes adultos mayores que han sufrido lesiones, cirugías o enfermedades que afectan su capacidad funcional.
- Implementar técnicas de terapia física, como ejercicios terapéuticos, estiramientos, movilizaciones y terapias manuales, para mejorar la función física y aliviar el dolor de los residentes adultos mayores.
- Utilizar equipos de rehabilitación y dispositivos de asistencia, como andadores, bastones, ortesis y prótesis, para promover la independencia y la seguridad en la movilidad de los adultos mayores.
- Ofrecer educación y entrenamiento a los residentes y sus familiares sobre técnicas de autocuidado, prevención de caídas y manejo del dolor de las personas adultas mayores.
- Colaborar con otros profesionales de la salud, incluyendo médicos, enfermeras, terapeutas ocupacionales y trabajadores sociales, en la coordinación de la atención integral de los residentes adultos mayores.
- Participar en reuniones de equipos multidisciplinarios para revisar casos, compartir información y coordinar planes de tratamiento del adulto mayor.
- Realizar seguimiento y evaluación continuos del progreso de los residentes adultos mayores en el tratamiento físico, ajustando los planes de intervención según sea necesario.
- Proporcionar asesoramiento y recomendaciones sobre modificaciones ambientales y adaptaciones del hogar para mejorar la accesibilidad y la seguridad de los residentes adultos mayores.
- Mantener registros actualizados y confidenciales de las intervenciones terapéuticas realizadas y del progreso de los residentes adultos mayores en el tratamiento.
- Participar en la planificación y ejecución de programas de prevención de caídas y promoción de la actividad física dirigidos a los residentes adultos mayores.
- Mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas y los avances en el campo de la fisioterapia gerontológica, participando en programas de formación continua y desarrollo profesional.

- Contribuir a crear un ambiente de cuidado compasivo y centrado en la persona en el centro gerontológico, promoviendo la autonomía y el bienestar físico de los residentes adultos mayores.
- Colaborar en la planificación y ejecución de actividades ocupacionales, recreativas y terapéuticas que promuevan el bienestar y la calidad de vida de los residentes adultos mayores.

REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL PUESTO

- Poseer título universitario en Fisioterapia o Terapia Física.
- Disponer de licencia o certificación profesional como fisioterapeuta, si es requerido por la legislación local.
- Demostrada experiencia previa de al menos 2 años en trabajos relacionados con personas mayores o en entornos de atención a la salud, preferiblemente con enfoque en la tercera edad.
- Poseer sólidos conocimientos sobre anatomía, fisiología, kinesiología y biomecánica del envejecimiento.
- Contar con experiencia en la realización de evaluaciones físicas y funcionales exhaustivas para determinar las necesidades y capacidades de los residentes adultos mayores.
- Poseer habilidades interpersonales excepcionales, incluyendo capacidad para establecer relaciones de confianza, comunicación efectiva y empatía con personas adultas mayores.
- Probada experiencia en el diseño e implementación de planes de tratamiento individualizados para mejorar la movilidad, la fuerza, la flexibilidad y la función física.
- Evidenciar capacidad para utilizar técnicas de terapia física, como ejercicios terapéuticos, estiramientos, movilizaciones y terapia manual, de manera segura y efectiva.
- Poseer competencias en el manejo de equipos de rehabilitación y dispositivos de asistencia, así como en la enseñanza de su uso a residentes y cuidadores.
- Demostrar capacidad para trabajar en equipo y colaborar con otros profesionales de la salud, como médicos, enfermeras, terapeutas ocupacionales y trabajadores sociales.
- Poseer gran flexibilidad y capacidad para adaptarse a un entorno de trabajo dinámico y a menudo impredecible, con disposición para trabajar horarios variables si es necesario.
- Evidenciar compromiso con el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional, con interés en mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas y tendencias en el campo de la fisioterapia gerontológica.
- Demostrada pasión y dedicación por mejorar la calidad de vida de las personas mayores, con enfoque en promover su autonomía, dignidad y bienestar físico.
- Contar con intachable integridad profesional y ética, con un compromiso firme con los principios de justicia, igualdad y respeto hacia todas las personas mayores.
- Demostrar capacidad para contribuir a crear un ambiente de cuidado compasivo y centrado en la persona en el centro gerontológico, promoviendo la dignidad y la calidad de vida de los residentes adultos mayores.

- **Cuidador**

CENTRO GERONTOLÓGICO "VIRGEN DE LOURDES"		CÓDIGO	CG-VL-001
MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	16/02/2024
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO	Servicios Generales		
ÁREA	Cuidador		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Asistir en las actividades básicas de la vida diaria a los residentes adultos mayores, así como la higiene personal, la alimentación, el vestido y el aseo correspondiente. • Monitorear el estado de salud y bienestar de los adultos mayores, incluyendo signos vitales y cambios en el estado mental o físico. • Proporcionar apoyo emocional y compañía a los residentes adultos mayores, promoviendo la interacción social y el bienestar emocional. • Ayudar en la movilidad y el traslado seguro de los residentes adultos mayores, utilizando dispositivos de asistencia, cuando sea necesario. • Administrar medicamentos según las indicaciones y registros establecidos por el personal médico. • Colaborar con otros miembros del equipo de atención, para brindar una atención integral y coordinada a los residentes adultos mayores. • Observar y reportar cualquier cambio en el estado de salud de los adultos mayores a los supervisores o profesionales médicos. • Mantener un ambiente limpio y seguro en las áreas de convivencia de los adultos mayores, asegurando el orden, el aseo, la asepsia y la organización. • Asistir en la planificación y ejecución de actividades recreativas y terapéuticas para fomentar la participación y el bienestar de los residentes adultos mayores. • Proporcionar apoyo en la preparación de alimentos y en la alimentación de los residentes adultos mayores, según sus preferencias y necesidades dietéticas. • Colaborar en el registro y documentación de la información relevante sobre el cuidado y el estado de los residentes adultos mayores. • Participar en programas de formación y capacitación continua para mejorar las habilidades de cuidado y el conocimiento sobre el envejecimiento y las enfermedades relacionadas. • Respetar la dignidad y los derechos de los adultos mayores, fomentando un trato respetuoso y una atención centrada en las personas. 			

- Mantener una comunicación abierta y efectiva con los residentes, sus familiares y otros miembros del equipo de atención al adulto mayor.
- Cumplir con las normativas y políticas establecidas por el centro gerontológico y las autoridades reguladoras en materia de cuidado y atención a las personas adultas mayores.

RESPONSABILIDADES

- Proporcionar asistencia en las actividades de la vida diaria (AVD) a los residentes adultos mayores, incluyendo el baño, vestimenta, alimentación, movilidad y aseo personal.
- Ayudar en el traslado y la movilización segura de los adultos mayores al interior del centro gerontológico, utilizando equipos de asistencia como grúas, sillas de ruedas y andadores, según sea necesario.
- Monitorear y registrar signos vitales y cambios en el estado de salud de los residentes adultos mayores, reportando cualquier novedad al personal médico o supervisores.
- Administrar medicamentos y tratamientos a los adultos mayores según las indicaciones médicas y los protocolos del centro gerontológico, garantizando la adherencia y seguridad del residente adulto mayor.
- Brindar apoyo emocional y compañía a los residentes adultos mayores, promoviendo un ambiente de respeto, comprensión y confort.
- Facilitar la participación de las personas adultas mayores en actividades recreativas, sociales y terapéuticas diseñadas para promover el bienestar físico, cognitivo y emocional de las personas residentes.
- Colaborar con otros miembros de equipos multidisciplinares, incluyendo fisioterapeutas, terapeutas y trabajadores sociales, para garantizar una atención integral y coordinada al adulto mayor.
- Mantener un ambiente limpio, ordenado y seguro en las áreas comunes y las habitaciones de los residentes adultos mayores, realizando tareas de limpieza y desinfección según los protocolos establecidos por el centro gerontológico.
- Observar y responder a las necesidades y preferencias individuales de los residentes adultos mayores, adaptando la atención y el cuidado de acuerdo con su estado de salud y nivel de autonomía.
- Comunicarse de manera afectiva con los residentes adultos mayores, familiares y colegas, proporcionando información clara y apoyo en todo momento.
- Promover prácticas de cuidado del adulto mayor centradas en la persona, respetando la dignidad, la privacidad y la autonomía de los adultos mayores en todas sus interacciones.
- Participar en actividades de capacitación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades y conocimientos en el cuidado de personas adultas mayores.
- Colaborar en el registro y documentación oportuna de la información relativa a los residentes adultos mayores, manteniendo registros actualizados y confidenciales.

- Estar preparado para responder a situaciones de emergencia, como caídas, accidentes o problemas de salud agudos de los adultos mayores, siguiendo los protocolos establecidos y buscando ayuda cuando sea necesario.
- Demostrar empatía, paciencia y respeto en todo momento, cultivando relaciones positivas y de confianza con los residentes adultos mayores y sus familiares.

REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL PUESTO

- Contar como mínimo con educación secundaria completa, y de preferencia un diploma de educación secundaria o su equivalente.
- Tener experiencia previa de al menos 1 año en el cuidado de personas adultas mayores, ya sea en entornos residenciales, comunitarios o familiares.
- Poseer conocimientos básicos de primeros auxilios y técnicas de RCP (reanimación cardiopulmonar), preferentemente con certificación actualizada.
- Disponer de habilidades interpersonales excepcionales, incluyendo empatía, paciencia y comprensión hacia las necesidades y preocupaciones de las personas adultas mayores.
- Poseer demostrada capacidad para comunicarse de manera clara y efectiva en el idioma local, tanto verbalmente como por escrito con las personas adultas mayores.
- Tener aptitudes para el trabajo en equipo y la colaboración con otros miembros del personal de atención médica y profesionales de apoyo.
- Poseer evidenciada capacidad para seguir instrucciones y procedimientos establecidos, así como para tomar decisiones informadas en situaciones de emergencia.
- Contar con disponibilidad para trabajar en horarios rotativos, incluyendo turnos nocturnos, fines de semana y días festivos, según sea necesario.
- Tener buena salud física y emocional, con capacidad para realizar tareas físicamente exigentes, como levantar, mover y trasladar a los residentes adultos mayores.
- Mostrar compromiso con el bienestar y la seguridad de los residentes adultos mayores, demostrando un alto nivel de responsabilidad y cuidado en todas las interacciones.
- Evidenciar sólidos conocimientos de higiene y cuidado personal, incluyendo la ayuda en el baño, la alimentación y el aseo de los adultos mayores.
- Mostrar respeto por la privacidad y la dignidad de los residentes adultos mayores, manteniendo la confidencialidad de la información personal y médica que reposa en el centro gerontológico.
- Tener voluntad de participar en programas de formación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades y conocimientos en el cuidado de personas adultas mayores.
- Demostrar comprensión de las necesidades específicas de las personas adultas mayores, incluyendo los cambios físicos, emocionales y cognitivos, asociados con el envejecimiento.
- Poseer una actitud positiva y total disposición para aprender y adaptarse a las necesidades cambiantes de los residentes adultos mayores y del entorno de trabajo en el centro gerontológico.

- **Bodeguera**

CENTRO GERONTOLÓGICO "VIRGEN DE LOURDES"		CÓDIGO	CG-VL-001
MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	17/02/2024
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO	Servicios Generales		
ÁREA	Bodega		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Manejar y gestionar el inventario de suministros, alimentos y productos almacenados en la bodega del centro gerontológico. • Supervisar el almacenamiento adecuado de los suministros, alimentos y productos almacenados, asegurando que se mantengan en condiciones óptimas de temperatura, humedad y seguridad. • Registrar y documentar las entradas y salidas de suministros, alimentos y productos almacenados de la bodega, manteniendo un registro actualizado de los niveles de stock. • Realizar pedidos de reposición de suministros, alimentos y productos, según sea necesario, en coordinación con el personal administrativo y de cocina. • Inspeccionar regularmente los productos almacenados para garantizar su calidad y vigencia, eliminando aquellos que estén vencidos o en mal estado. • Colaborar en la recepción y verificación de los pedidos entregados por proveedores, asegurando la exactitud con los documentos de compra. • Organizar y distribuir los productos según las necesidades de los diferentes departamentos del centro gerontológico, como cocina, limpieza y cuidado de residentes. • Mantener la bodega limpia y ordenada, cumpliendo con los estándares de higiene y seguridad establecidos por el centro gerontológico. • Coordinar con el personal de cocina para garantizar la disponibilidad oportuna de alimentos y suministros necesarios para la preparación de las comidas. • Colaborar con el personal de administración en la elaboración de reportes de inventario y consumo de productos a fin de garantizar su reposición. • Participar en la planificación y ejecución de inventarios periódicos para verificar la exactitud de los registros y la cantidad de existencias. • Brindar apoyo logístico en la organización de eventos especiales o actividades en favor de los adultos mayores, que requieran de productos almacenados en la bodega. 			

- Cumplir con las normativas y procedimientos establecidos por el centro gerontológico en materia de gestión de bodegas y control de inventarios.
- Mantener una comunicación efectiva con otros departamentos del centro gerontológico para garantizar una gestión eficiente de los recursos.
- Participar en programas de formación y capacitación relacionados con la gestión de bodegas y el manejo de productos específicos utilizados en el centro gerontológico.

RESPONSABILIDADES

- Gestionar y controlar el inventario de suministros y productos almacenados en la bodega del centro gerontológico.
- Receptar, registrar y almacenar adecuadamente las entregas de suministros y productos, verificando la cantidad y la calidad de los mismos.
- Organizar y etiquetar los productos almacenados, asegurando una distribución eficiente y un acceso fácil para el personal responsable de su cuidado.
- Mantener registros precisos de entradas y salidas de productos, utilizando sistemas de registro y documentación contable establecidos.
- Supervisar la rotación de existencias y la fecha de caducidad de los productos perecibles, asegurando que se utilicen primero los productos más antiguos.
- Preparar pedidos y distribuir suministros según las solicitudes del personal de diferentes departamentos, como cocina, cuidados y limpieza.
- Colaborar con el personal de compras para identificar las necesidades de reposición del inventario y realizar pedidos a proveedores externos, según sea necesario.
- Mantener la limpieza y el orden en la bodega, cumpliendo con los estándares de higiene y seguridad alimentaria establecido por el centro gerontológico.
- Cumplir las normas y regulaciones pertinentes en cuanto al almacenamiento y manipulación de productos, incluyendo las normativas de salud y seguridad establecido por los órganos de control.
- Colaborar con el personal de cocina para asegurar una provisión adecuada de ingredientes y productos para la preparación de comidas.
- Coordinar con el personal de mantenimiento para garantizar el correcto funcionamiento de equipos y sistemas de almacenamiento en la bodega.
- Participar en la toma de inventarios periódicos y en la ejecución de auditorías internas para verificar la precisión de los registros y el estado del inventario.
- Comunicarse regularmente con el personal de diferentes departamentos para garantizar una distribución eficiente de suministros y productos.
- Reportar cualquier irregularidad o problema relacionado con el manejo y gestión del inventario, la calidad de los productos o la operación de la bodega a la gerencia o al departamento de supervisión correspondiente.

- Contribuir al mantenimiento de un ambiente de trabajo seguro, colaborativo y centrado en la atención y bienestar de los residentes del centro gerontológico.

REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL PUESTO

- Poseer como mínimo título de tecnólogo en contabilidad, y preferentemente título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría o su equivalente.
- Evidenciar experiencia previa de al menos 2 años en trabajos similares relacionados con la gestión de inventarios, el almacenamiento de productos o la logística, preferentemente en entornos de atención médica o servicios sociales.
- Contar con conocimientos básicos de informática y habilidades para utilizar sistemas computarizados de gestión de inventario y software de registro de datos.
- Evidenciar capacidad para trabajar de forma independiente y seguir instrucciones, así como para colaborar eficazmente con otros miembros del equipo.
- Mostrar habilidades organizativas y de gestión para mantener registros precisos, etiquetar productos y gestionar el espacio de almacenamiento de manera eficiente.
- Disponer de aptitudes numéricas para realizar operaciones matemáticas como contar y clasificar productos, verificar entregas y calcular existencias.
- Tener buena salud física y visual para realizar tareas exigentes, como levantar y transportar cajas o paquetes de suministros e identificar suministros en bodega.
- Demostrar conocimientos básicos sobre higiene y seguridad alimentaria, así como sobre normativas relacionadas con el almacenamiento y manejo de productos.
- Tener habilidades de comunicación básicas para interactuar con proveedores, personal de otros departamentos y supervisores.
- Contar con disponibilidad para trabajar en horarios rotativos, incluyendo jornadas nocturnas, fines de semana y días festivos, según sea necesario.
- Demostrar compromiso con la integridad y la ética profesional, incluyendo el respeto por la confidencialidad de la información a su cargo en el centro gerontológico.
- Tener actitud proactiva y disposición para aprender y adaptarse a nuevas tareas y responsabilidades, según sea necesario.
- Disponer de capacidad para trabajar bajo presión y manejar situaciones imprevistas o de emergencia de manera calmada y efectiva.
- Demostrar compromiso con el cuidado y bienestar de los residentes adultos mayores.

- **Limpieza**

CENTRO GERONTOLÓGICO "VIRGEN DE LOURDES"		CÓDIGO	CG-VL-001
MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	17/02/2024
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO	Servicios Generales		
ÁREA	Limpieza		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la limpieza y desinfección de las áreas comunes del centro gerontológico, incluyendo salas de estar, pasillos, baños, comedores y áreas de recreación. • Mantener la limpieza y el orden en las habitaciones de los residentes adultos mayores, incluyendo la limpieza de superficies, el cambio de ropa de cama y la eliminación de residuos. • Limpiar y desinfectar equipos y utensilios utilizados en la preparación de alimentos, así como áreas de cocina y despensa. • Vaciar los contenedores de basura y residuos siguiendo los procedimientos establecidos para la gestión de desechos. • Reponer suministros y productos de limpieza y asegurarse de que estén disponibles en cantidades suficientes, a fin de garantizar la operatividad del centro gerontológico. • Colaborar con el personal de mantenimiento para reportar y solucionar cualquier problema relacionado con la limpieza y el funcionamiento de las instalaciones del centro gerontológico. • Seguir protocolos de limpieza y asepsia específicos para áreas sensibles, como sala de fisioterapia y espacios de almacenamiento de suministros médicos. • Cumplir con los estándares de seguridad y salud ocupacional mientras realiza tareas de limpieza, utilizando equipos de protección personal, según sea necesario. • Colaborar con otros miembros del equipo de limpieza para completar tareas asignadas por la administración, de manera eficiente y oportuna. • Participar en programas de capacitación sobre técnicas de limpieza, uso adecuado de productos químicos y procedimientos de desinfección, a fin de garantizar la eficiencia en su trabajo. • Mantener una comunicación abierta con el personal de enfermería y otros departamentos para coordinar la limpieza de áreas ocupadas por los residentes adultos mayores. • Cumplir con las normativas y procedimientos establecidos por el centro gerontológico en materia de limpieza e higiene. • Identificar y reportar cualquier situación o problema relacionado con la limpieza que requiera atención o corrección inmediata de los administradores. 			

- Mantener una actitud profesional y amable hacia los residentes adultos mayores, sus familiares y el personal del centro gerontológico.
- Contribuir en la creación de un ambiente limpio, seguro y acogedor para residentes, visitantes y personal del centro gerontológico.

RESPONSABILIDADES

- Limpiar y desinfectar las áreas comunes, incluyendo salas de estar, pasillos, baños, áreas de espera y comedores, utilizando productos de aseo y técnicas adecuadas.
- Mantener la limpieza en las habitaciones de los residentes adultos mayores, incluyendo la asepsia de superficies, pisos, mobiliario y ventanas, según sea necesario.
- Reponer suministros de higiene personal y productos de limpieza en las áreas designadas, asegurando que siempre haya suficiente disponibilidad.
- Gestionar de forma salubre los residuos y desechos, incluyendo la recolección, separación, almacenamiento y disposición final, según los protocolos establecidos por el centro gerontológico y los órganos de control.
- Limpiar y desinfectar equipos médicos y dispositivos de asistencia, como sillas de ruedas, andadores y camas, siguiendo los procedimientos de seguridad y sanitización.
- Asistir en la preparación de habitaciones para nuevos residentes adultos mayores, asegurando que estén limpias, desinfectadas y equipadas con los elementos necesarios para su comodidad.
- Colaborar con el personal de enfermería y cuidadores para identificar y abordar áreas que requieran limpieza especial o atención adicional.
- Inspeccionar regularmente las instalaciones para identificar cualquier problema de limpieza, mantenimiento o seguridad, reportando hallazgos al supervisor inmediato.
- Mantener registros precisos de las actividades de limpieza realizadas, incluyendo la fecha, hora y áreas desinfectadas.
- Cumplir los estándares y procedimientos de seguridad establecidos por el centro gerontológico, incluyendo el uso adecuado de equipos de protección personal y productos químicos.
- Colaborar con otros miembros del equipo de limpieza para completar tareas asignadas de manera eficiente y oportuna.
- Participar en programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades y conocimientos en técnicas de limpieza, saneamiento y desinfección.
- Seguimiento de las normativas y regulaciones locales (municipio) en cuanto a limpieza y saneamiento en entornos de atención médica y servicios sociales.
- Actitud proactiva y disposición para realizar tareas adicionales, según sea necesario, a fin de mantener un ambiente limpio, seguro y acogedor para los residentes adultos mayores.
- Colaborar con otros departamentos del centro gerontológico para garantizar la integridad y la eficiencia de los protocolos de limpieza y desinfección adoptados.

REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL PUESTO

- Poseer como mínimo educación secundaria completa, aunque no siempre sea requerida.
- Tener experiencia previa de al menos 1 año en trabajos similares de limpieza, preferentemente en entornos como: hospitales, residencias de ancianos u otros establecimientos de atención médica.
- Evidenciar conocimientos básicos sobre técnicas de limpieza, saneamiento y desinfección, así como sobre el uso seguro de productos de limpieza y equipos.
- Demostrar capacidad para trabajar de forma autónoma y seguir instrucciones, así como para colaborar eficazmente con otros miembros del equipo de limpieza.
- Contar con buena salud física y capacidad para realizar tareas exigentes, como barrer, trapear, levantar y mover muebles, y trabajar de pie durante largos períodos de tiempo.
- Poseer habilidades organizativas para llevar a cabo tareas de limpieza de manera sistemática y eficiente.
- Disponer de aptitudes para trabajar en un entorno dinámico y a menudo exigente, con capacidad para priorizar tareas y gestionar el tiempo de manera efectiva.
- Poseer habilidades de comunicación básicas para interactuar con otros miembros del personal, residentes adultos mayores y visitantes, de manera cortés y respetuosa.
- Tener disponibilidad para trabajar en horarios rotativos, incluyendo jornadas nocturnas, fines de semana y días festivos, según sea necesario.
- Demostrar compromiso con la integridad y la ética profesional, incluyendo el respeto por la privacidad y la confidencialidad de la información manejada y gestionada del centro gerontológico.
- Demostrar actitud proactiva y disponibilidad para aprender y adaptarse a nuevas técnicas y procedimientos de limpieza, según sea necesario.
- Evidenciar capacidad para trabajar de manera segura y seguir los protocolos de seguridad establecidos para prevenir lesiones y accidentes en el lugar de trabajo.
- Demostrar cumplimiento con las normativas y regulaciones locales (municipio), en cuanto a limpieza y saneamiento de entornos de atención médica y servicios sociales.
- Tener disposición para participar en programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades y conocimientos en técnicas de limpieza y desinfección.
- Mostrar compromiso con la misión y los valores del centro gerontológico, incluyendo el cuidado y bienestar de los residentes adultos mayores.

- **Cocinera**

CENTRO GERONTOLÓGICO "VIRGEN DE LOURDES"		CÓDIGO	CG-VL-001
MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	17/02/2024
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO	Servicios Generales		
ÁREA	Cocina		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y preparar menús equilibrados y nutritivos que cumplan con las necesidades dietéticas y preferencias de los residentes adultos mayores. • Realizar la preparación y cocción de alimentos siguiendo procedimientos de seguridad alimentaria e higiene adecuados. • Asegurar la calidad y frescura de los ingredientes utilizados en la preparación de las comidas, supervisando el almacenamiento y la rotación de los productos. • Adaptar las recetas y texturas de los alimentos según las necesidades de los residentes adultos mayores con dificultades de masticación, deglución o alimentación especial. • Colaborar con el personal de nutrición y salud para garantizar que las comidas cumplan con los requisitos dietéticos y médicos de los residentes adultos mayores. • Administrar los tiempos de preparación y servicio de las comidas para garantizar la oportuna provisión en condiciones de degustación y temperatura en el momento adecuado. • Controlar el tamaño de las porciones y la presentación de los platos, asegurando una presentación atractiva y apetitosa para los adultos mayores. • Gestionar el inventario de alimentos y utensilios de cocina, realizando pedidos de reposición, cada vez que sea necesario. • Supervisar y dirigir al personal de cocina en la preparación y servicio de comidas, asegurando un trabajo eficiente y coordinado. • Mantener la limpieza y orden en la cocina y áreas de trabajo, cumpliendo con los estándares de higiene y seguridad alimentaria. • Cumplir con las normativas y regulaciones sanitarias establecidas por las autoridades competentes, en materia de alimentación. • Colaborar en la elaboración de menús para eventos y ocasiones especiales en favor del adulto mayor, asegurando una variedad y calidad adecuadas. • Participar en programas de formación y capacitación relacionados con técnicas de cocina, seguridad alimentaria y necesidades dietéticas específicas en favor de los adultos mayores. 			

- Mantener una comunicación abierta y efectiva con el personal de cuidados y otros departamentos para coordinar la alimentación de los adultos mayores y adaptarla según sea necesario.
- Contribuir a crear un ambiente positivo y acogedor en el comedor, fomentando la interacción social y el disfrute de las comidas por parte de los residentes adultos mayores.

RESPONSABILIDADES

- Planificar y preparar menús balanceados y nutritivos que cumplan con las necesidades y preferencias dietéticas de los residentes adultos mayores.
- Preparar alimentos frescos y de calidad, utilizando técnicas culinarias adecuadas y siguiendo las normas de seguridad alimentaria e higiene establecidas por el centro gerontológico.
- Asegurar que las comidas cumplan con los requisitos dietéticos especiales de los residentes adultos mayores, en cuanto a dietas blandas bajas en sodio o sin azúcar, según sea necesario.
- Supervisar la producción de alimentos en la cocina, incluyendo la cocción, horneado, asado y otros métodos de preparación.
- Coordinar con otros miembros del personal de cocina para garantizar una preparación eficiente y oportuna de las comidas, así como la distribución adecuada de tareas.
- Gestionar el inventario de alimentos y productos de cocina, realizando pedidos y compras según sea necesario para mantener un stock adecuado y fresco.
- Cumplir con las normativas y regulaciones de seguridad alimentaria establecidas por las autoridades de control, incluyendo el almacenamiento adecuado de alimentos, la manipulación segura de ingredientes y el control de temperatura.
- Colaborar con el personal de atención médica y dietistas para adaptar los menús según las necesidades dietéticas y médicas específicas de los residentes adultos mayores.
- Monitorear y controlar los costos de productos alimenticios y suministros de cocina, buscando formas de maximizar la eficiencia y minimizar el desperdicio.
- Mantener un ambiente limpio y ordenado en la cocina, cumpliendo con los estándares de higiene y limpieza establecidos por el centro gerontológico.
- Capacitar y supervisar al personal de cocina en procedimientos de preparación de alimentos, seguridad alimentaria y técnicas de cocina.
- Participar en la planificación y ejecución de eventos especiales y actividades culinarias para los residentes adultos mayores, como: celebraciones, degustaciones y talleres de cocina.
- Mantener registros precisos de las recetas, inventarios de alimentos y registros de producción de comidas para prevenir cualquier emergencia con los adultos mayores.
- Resolver problemas y manejar situaciones imprevistas en la cocina, como cambios en las preferencias de los residentes adultos mayores o problemas de suministro de alimentos.
- Contribuir a crear un ambiente acogedor y hogareño en el centro gerontológico a través de la preparación de comidas nutritivas y sabrosas que promuevan el bienestar y la calidad de vida de los residentes adultos mayores.

REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL PUESTO

- Contar como mínimo con educación secundaria completa, y preferentemente capacitación culinaria formal o educación en nutrición.
- Tener experiencia previa de al menos 1 año en la preparación de alimentos, preferentemente en entornos similares, como: restaurantes, hoteles, hospitales o residencias de ancianos.
- Evidenciar sólidos conocimientos sobre técnicas culinarias básicas, preparación de alimentos y seguridad alimentaria.
- Demostrar capacidad para planificar y preparar menús balanceados y nutritivos que cumplan con las necesidades dietéticas y preferencias de los residentes adultos mayores.
- Poseer conocimientos sobre dietas especiales y restricciones alimentarias, incluyendo dietas blandas, bajas en sodio, sin azúcar, entre otras, según las necesidades de los adultos mayores.
- Mostrar aptitudes para la gestión del tiempo y la organización, para llevar a cabo múltiples tareas y cumplir con los tiempos de preparación de comidas.
- Disponer de habilidades de comunicación efectivas para colaborar con otros miembros del personal de cocina, nutricionistas, dietistas y el personal de atención médica.
- Demostrar capacidad para trabajar en un entorno dinámico y a menudo exigente, manteniendo la calma bajo presión y adaptándose a cambios en las necesidades o preferencias de los residentes adultos mayores.
- Tener buena salud física y capacidad para realizar tareas exigentes, como: estar de pie durante largos períodos de tiempo, levantar y transportar productos alimenticios, utensilios y equipos de cocina.
- Demostrar conocimientos básicos sobre normas de seguridad alimentaria y manejo seguro de alimentos, incluyendo el almacenamiento adecuado de ingredientes y la prevención de contaminación cruzada.
- Tener disponibilidad para trabajar en horarios rotativos, incluyendo jornadas nocturnas, fines de semana y días festivos, según sea necesario.
- Mostrar compromiso con la integridad y la ética profesional, incluyendo el respeto por la privacidad y la confidencialidad de la información del centro gerontológico.
- Contar con una actitud proactiva y disposición para aprender y mejorar constantemente las habilidades culinarias y de gestión en la atención a personas adultas mayores.
- Tener licencia o certificación en seguridad alimentaria o manipulación de alimentos, según lo requieran las regulaciones locales (municipio).
- Demostrar compromiso con la misión y los valores del centro gerontológico, incluyendo el cuidado y bienestar de los residentes adultos mayores a través de una alimentación adecuada, balanceada y nutritiva.

- **Jardinera**

CENTRO GERONTOLÓGICO "VIRGEN DE LOURDES"		CÓDIGO	CG-VL-001
MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	17/02/2024
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO	Servicios Generales		
ÁREA	Jardinería		
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y mantener jardines y áreas verdes dentro del centro gerontológico, adaptándolos a las necesidades y preferencias de los residentes adultos mayores y la administración del centro. • Seleccionar plantas adecuadas para el clima y las condiciones de luz disponibles en el centro gerontológico, priorizando aquellas que sean seguras y fáciles de mantener y que no causen daños en la salud de los residentes. • Realizar labores de plantación, poda, riego y fertilización de plantas y árboles, asegurando un crecimiento saludable y estético. • Controlar y prevenir plagas y enfermedades que puedan afectar a las plantas, utilizando métodos orgánicos y respetuosos con el medio ambiente. • Mantener la limpieza y el orden en los jardines y áreas verdes, eliminando malezas, hojas caídas y otros residuos. • Colaborar con el personal de mantenimiento para reparar y mantener en buen estado las estructuras y mobiliario del jardín, como bancos, pérgolas y senderos. • Proporcionar orientación y apoyo a los residentes adultos mayores que deseen participar en actividades de jardinería, adaptando las tareas según sus capacidades y preferencias. • Crear espacios accesibles y seguros en el jardín, con rampas de acceso a personas con dificultades de movilización, senderos amplios, superficies antideslizantes y zonas de descanso adecuadas. • Contribuir a crear un ambiente agradable y relajante en el centro gerontológico, fomentando la conexión con la naturaleza y el bienestar emocional de los residentes adultos mayores. • Colaborar en la planificación y ejecución de eventos y actividades al aire libre, como picnics, paseos y celebraciones. • Mantener una comunicación abierta con el personal de mantenimiento y otros departamentos para coordinar las actividades y adaptarlas según las necesidades de los adultos mayores. 			

- Cumplir con las normativas y regulaciones en materia de seguridad y salud ocupacional emitidas por el GAD Municipal y por la administración del centro, aplicables a las actividades de jardinería.
- Participar en programas de formación y capacitación relacionados con técnicas de jardinería adaptadas a personas adultas mayores y necesidades especiales.
- Contribuir a crear un entorno sostenible y respetuoso con el medio ambiente, promoviendo prácticas de jardinería ecológicas y la conservación de la biodiversidad.

RESPONSABILIDADES

- Diseñar y mantener los jardines y áreas verdes dentro del centro gerontológico, adaptándolos a las necesidades y preferencias de la administración y de los residentes adultos mayores.
- Seleccionar plantas adecuadas para el clima y las condiciones de luz disponibles en el centro gerontológico, priorizando aquellas que sean seguras y fáciles de mantener.
- Realizar labores de plantación, poda, riego y fertilización de plantas y árboles, asegurando un crecimiento saludable y estético.
- Controlar y prevenir plagas y enfermedades que puedan afectar a las plantas, utilizando en lo posible métodos orgánicos y respetuosos con el medio ambiente.
- Mantener la limpieza y el orden en los jardines y áreas verdes del centro gerontológico, eliminando malezas, hojas caídas y otros residuos.
- Colaborar con el personal de mantenimiento para reparar y mantener en buen estado las estructuras y mobiliario del jardín, como bancos, pérgolas y senderos.
- Proporcionar orientación y apoyo a los residentes adultos mayores que deseen participar en actividades de jardinería, adaptando las tareas según sus capacidades y preferencias.
- Crear espacios accesibles y seguros en el jardín, con senderos amplios, superficies antideslizantes y zonas de descanso adecuadas.
- Contribuir a crear un ambiente agradable y relajante en el centro gerontológico, fomentando la conexión con la naturaleza y el bienestar emocional de los residentes adultos mayores.
- Colaborar en la planificación y ejecución de eventos y actividades al aire libre, como picnics, paseos y celebraciones.
- Mantener una comunicación abierta con el personal de mantenimiento y otros departamentos para coordinar las actividades y adaptarlas según las necesidades de los adultos mayores.
- Cumplir con las normativas y regulaciones en materia de seguridad y salud ocupacional emitidas por el GAD Municipal y por la administración del centro, aplicables a las actividades de jardinería.
- Participar en programas de formación y capacitación relacionados con técnicas de jardinería adaptadas a personas adultas mayores y necesidades especiales.
- Contribuir a crear un entorno sostenible y respetuoso con el medio ambiente, promoviendo en lo posible prácticas de jardinería ecológicas y la conservación de la biodiversidad.

REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL PUESTO

- Tener experiencia previa de al menos 1 año en trabajos de jardinería, preferentemente en entornos similares como centros gerontológicos, residencias de ancianos o espacios de cuidado de personas adultas mayores.
- Demostrar conocimientos básicos de botánica y horticultura para la selección adecuada de plantas y el cuidado óptimo del jardín.
- Contar con habilidades en el diseño y mantenimiento de jardines, incluyendo conocimientos en la planificación de espacios verdes y la creación de ambientes agradables y accesibles.
- Demostrar capacidad para realizar tareas físicas demandantes, como levantar objetos pesados, cavar y podar plantas, y trabajar en diferentes condiciones climáticas.
- Poseer conocimientos en el uso y mantenimiento de herramientas de jardinería, como cortadoras de césped, podadoras, regaderas, entre otros.
- Mostrar comprensión de los principios de seguridad y salud ocupacional aplicables a las actividades de jardinería, así como el uso adecuado de equipo de protección personal.
- Disponer de habilidades de comunicación para interactuar con residentes, familias y otros miembros del personal del centro gerontológico.
- Tener gran flexibilidad y disposición para adaptarse a las necesidades cambiantes del jardín y del centro gerontológico, incluyendo horarios variables y la capacidad de trabajar en equipo.
- Contar con certificaciones o cursos de formación en jardinería, seguridad alimentaria o cualquier otro campo relacionado serían valorados positivamente.
- Evidenciar habilidades de organización y capacidad para gestionar el tiempo de manera eficiente, priorizando tareas según las necesidades del jardín y del centro gerontológico.

Manual de procedimientos

El presente manual de procedimientos busca sistematizar y organizar los pasos específicos necesarios para llevar a cabo diferentes tareas, actividades o procesos dentro del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, además de ser una herramienta esencial para estandarizar y mejorar los procesos operativos, asegurando la uniformidad, eficiencia y excelencia en las actividades realizadas dentro de la organización.

Este manual de procedimientos incluye una secuencia lógica y estructurada de las actividades principales del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, entre ellas:

- Denominación del puesto encargado del proceso o actividad
- Actividad o proceso por realizar.
- Objetivos del proceso o actividad.
- Políticas del proceso o actividad.
- Flujograma del proceso.

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por: ETEA Fecha de elaboración: 18/02/24

INTRODUCCIÓN

El Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes" se compromete a brindar un entorno seguro, acogedor y de calidad para sus residentes, donde puedan disfrutar de una vida plena y digna en su etapa dorada, además de garantizar la excelencia en la atención y cuidado de los residentes adultos mayores, así como la eficiencia en las diferentes operaciones.

El manual de procedimientos es considerado como una herramienta vital que establecerá los estándares y protocolos operativos para todas las áreas funcionales del centro gerontológico, desde la admisión de nuevos residentes hasta la prestación de servicios médicos, pasando por la gestión de la cocina, la limpieza, las actividades recreativas y demás, donde cada aspecto de la operación es abordado de manera detallada y sistemática.

La creación de este manual no solo busca estandarizar las prácticas operativas, sino también promover la coherencia en la prestación de servicios, garantizando la seguridad, comodidad y bienestar de los residentes en todo momento. Además, servirá como una valiosa herramienta de referencia para el personal administrativo y operativo, proporcionando orientación clara y precisa sobre cómo llevar a cabo las diferentes tareas de manera efectiva y conforme a los más altos estándares de calidad.

El presente manual regula los procesos y procedimientos primordiales de cada departamento del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”. Este documento será distribuido entre todos los empleados de la institución con el propósito de difundir y socializar sus funciones y responsabilidades y contribuir de manera efectiva a los procesos internos. Además, establece de manera precisa las acciones a seguir en cada proceso.

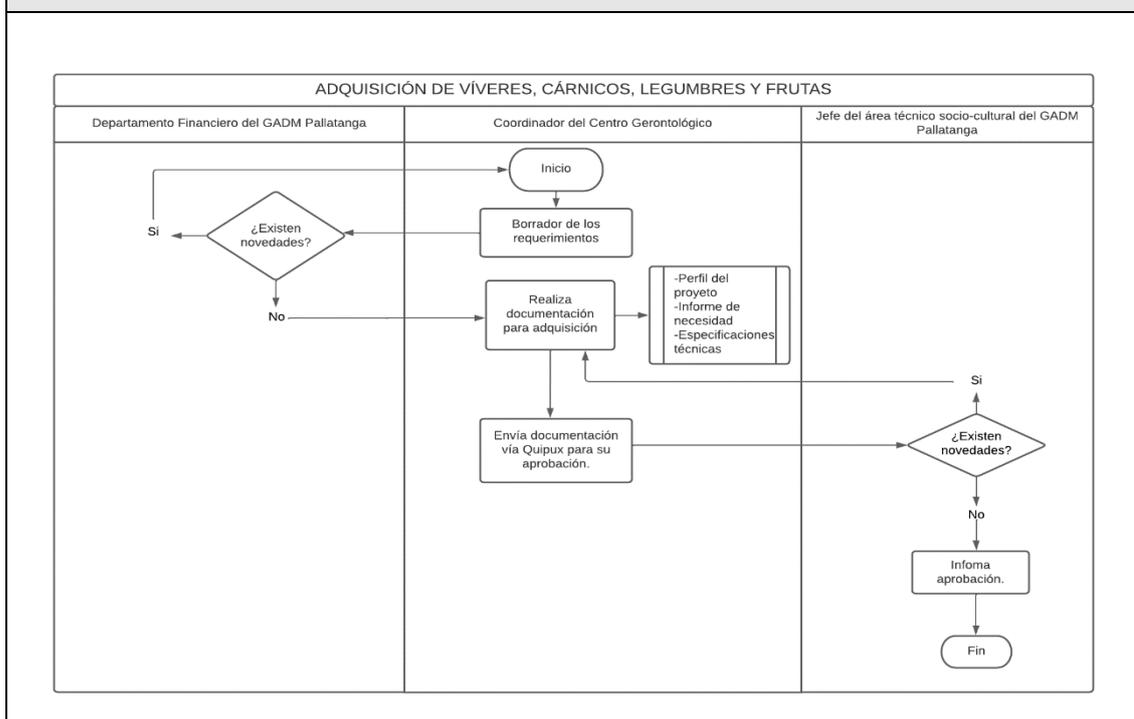
OBJETIVO

Establecer un conjunto de instrucciones y directrices para el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, con el fin de estandarizar y optimizar las prácticas administrativas y operativas, promoviendo la eficiencia, calidad de la atención y el bienestar de los residentes adultos mayores del centro.

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

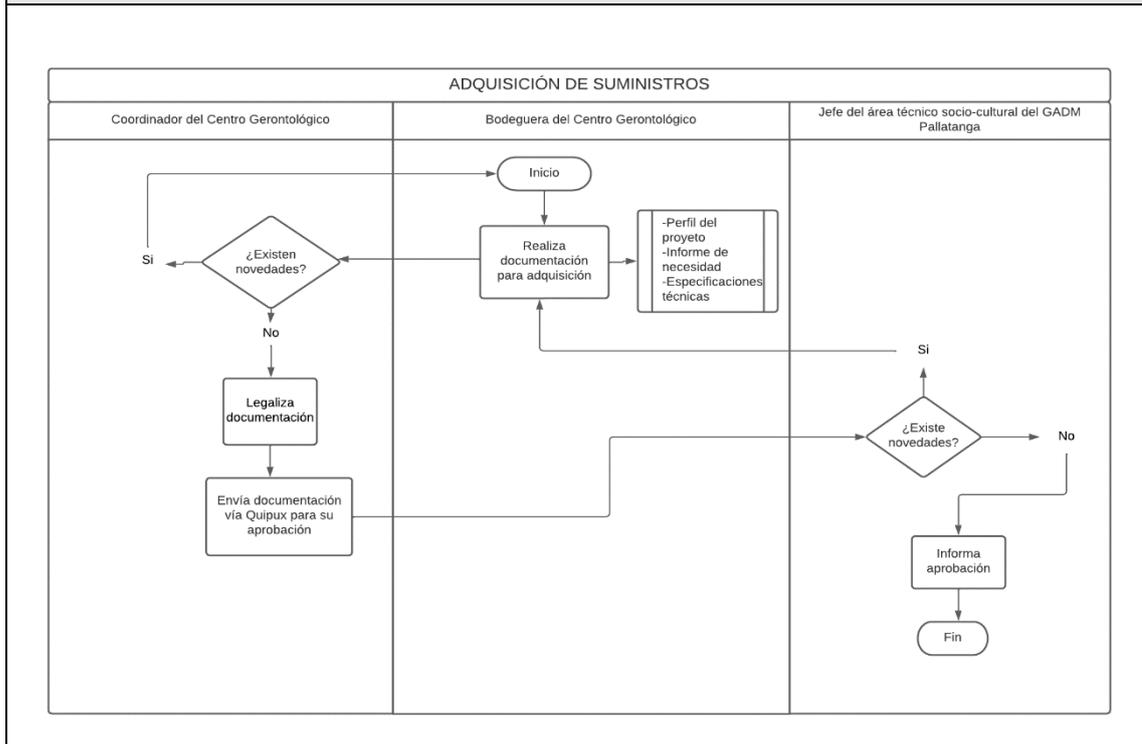
Cargo	Coordinación
Actividad	Adquisición de víveres, cárnicos, legumbres y frutas
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Establecer un proceso de adquisición de víveres, cárnicos, legumbres y frutas para el centro gerontológico que garantice la provisión oportuna y adecuada de productos necesarios para la atención y el bienestar de los residentes adultos mayores, asegurando así la continuidad en la prestación de servicios de acogida con calidad y esmero.
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> Se establecerán objetivos y criterios claros para la selección de proveedores de víveres, cárnicos, legumbres y frutas para el centro gerontológico, considerando factores como la calidad de los productos, la confiabilidad del proveedor, los precios competitivos y la capacidad de cumplimiento de los pedidos. Se realizará una evaluación periódica de los proveedores existentes para garantizar su satisfacción con respecto a la calidad de los productos y servicios ofertados, la puntualidad en las entregas y la atención al cliente, buscando siempre mejorar la relación con los proveedores y maximizar el valor obtenido de las compras.

Flujograma



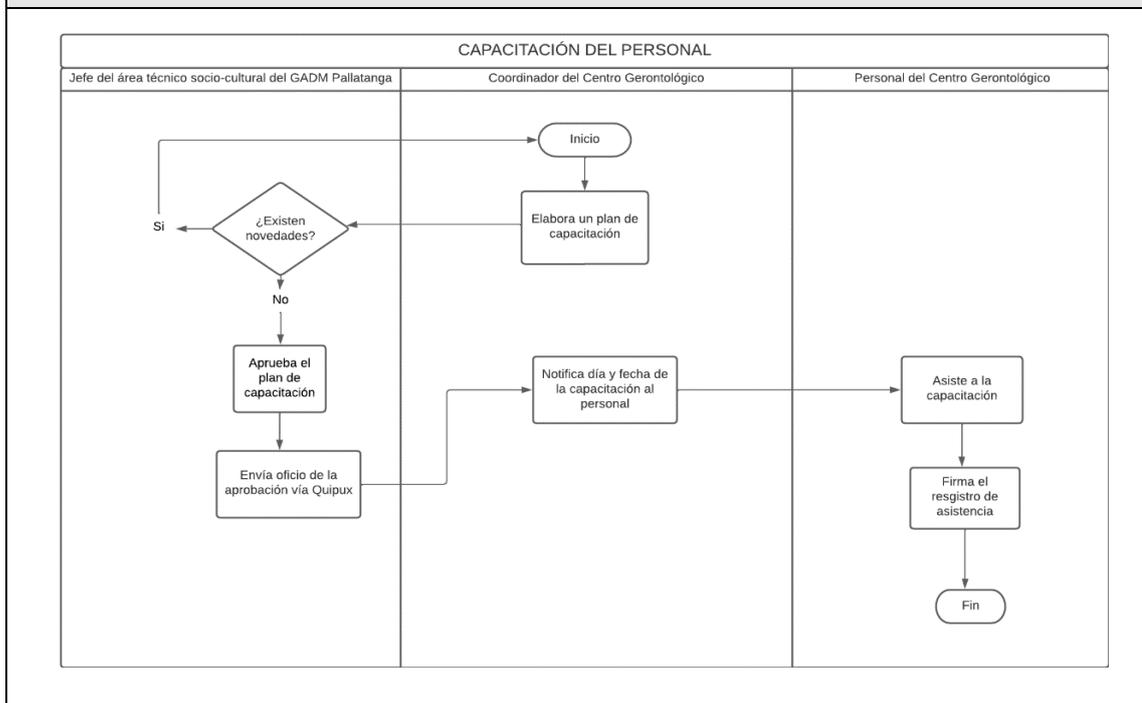
Cargo	Bodega
Actividad	Adquisición de suministros
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Establecer un proceso de adquisición de suministros para el centro gerontológico que garantice la provisión oportuna y adecuada de productos necesarios para la realización de actividades asegurando así la continuidad en la prestación de servicios de alta calidad.
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> Se establecerán criterios claros y objetivos para la selección de proveedores de suministros para el centro gerontológico, considerando factores como la calidad de los productos, la confiabilidad del proveedor, los precios competitivos y la capacidad de cumplimiento de los pedidos. Se realizará una evaluación periódica de los proveedores existentes para garantizar su satisfacción con respecto a la calidad de los productos y servicios ofertados, la puntualidad en las entregas y la buena atención al cliente, buscando siempre mejorar la relación con los proveedores y maximizar el valor obtenido de las compras.

Flujograma



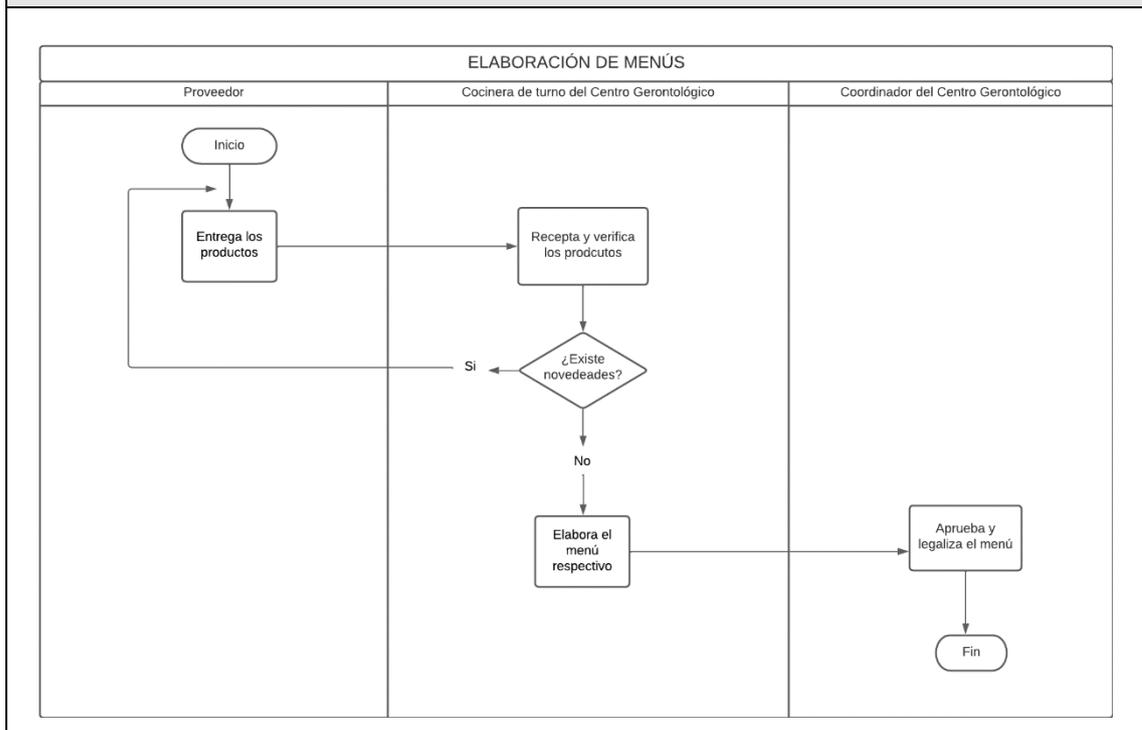
Cargo	Coordinación
Actividad	Capacitación del personal
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad de la atención y el cuidado brindado a los residentes del centro gerontológico mediante la capacitación del personal administrativo y operativo en técnicas actualizadas de atención geriátrica, promoviendo así el bienestar físico, emocional y social de los residentes adultos mayores. • Fortalecer las habilidades y competencias del personal del centro gerontológico en el manejo de situaciones específicas relacionadas con el envejecimiento, así como en el manejo de enfermedades crónicas, la comunicación efectiva con personas mayores y el manejo de comportamientos desafiantes, con el fin de garantizar una atención integral y centrada en el residente adulto mayor.
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> • Se establecerá un programa de desarrollo profesional que brinde oportunidades de capacitación y educación periódica a todo el personal del centro gerontológico. • Se asignarán recursos adecuados para facilitar la participación del personal en cursos, seminarios, conferencias y otras actividades de capacitación relacionadas con la atención geriátrica y el envejecimiento.

Flujograma



Cargo	Cocina
Actividad	Elaboración de menús
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Crear menús con opciones nutritivas y equilibradas que promuevan la salud y el bienestar de los residentes adultos mayores, proporcionando una variedad de alimentos que cubran los diferentes grupos alimenticios y nutricionales exigidos. • Elaborar menús que aprovechen los productos de temporada y la disponibilidad de ingredientes frescos y de calidad, garantizando la frescura y el sabor de los platos ofrecidos al adulto mayor.
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> • Se implementará normativas y protocolos que aseguren el apego a las regulaciones y estándares de seguridad alimentaria durante la preparación y manejo de alimentos, con el propósito de salvaguardar la salud y el bienestar de los residentes adultos mayores. • Se crearán directrices que aseguren que los menús preparados presenten una diversidad de alternativas que abarquen alimentos de todos los grupos nutricionales y que mantengan un balance adecuado en su composición nutricional.

Flujograma



Manual de servicio y atención al cliente

El presente manual de servicio y atención al cliente es un compendio de instrucciones y guías orientados al personal administrativo y operativo del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, que busca regular la interacción con los adultos mayores, resolver problemas, atender consultas y satisfacer sus necesidades de manera eficaz y eficiente, e incluye:

- Principios fundamentales a considerar para la atención del adulto mayor y sus familiares.
- Detalle de los procedimientos y prácticas a realizar dentro el centro asistencial.
- Principales responsabilidades del personal.

CENTRO GERONTOLÓGICO “VIRGEN DE LOURDES”		
	MANUAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Elaborado por: ETEA Fecha de elaboración: 20/02/24

INTRODUCCIÓN

En el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", se reconoce la importancia fundamental de brindar un servicio excepcional y una atención de calidad a los residentes adultos mayores y sus familiares. Con el compromiso de mantener los más altos estándares en el cuidado de los mayores, se ha elaborado este Manual de Servicio y Atención al Cliente, documento que representa un esfuerzo conjunto del equipo de trabajo para establecer directrices claras y prácticas que orienten las interacciones diarias desde la recepción hasta la atención médica y los servicios de apoyo, cada aspecto de la operación se rige por los principios de calidad, eficiencia y respeto.

En el contexto anterior, el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", se compromete a proporcionar servicios de calidad, productos duraderos y garantía en cada tarea realizada, con el objetivo de asegurar la satisfacción de sus clientes, guiados por principios y valores bien definidos. En este sentido, el presente Manual de Servicio y Atención al Cliente, se convierte en una herramienta fundamental en el Sistema de Control Interno y establece los principales criterios para el control interno, así como para la prestación de servicios y atención al cliente, garantizando el equilibrio entre los derechos e intereses de todas las partes involucradas.

OBJETIVO

Proporcionar al personal del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", una guía clara sobre los procedimientos y prácticas que deben seguirse para brindar un servicio de calidad y una atención esmerada y compasiva con los residentes y sus familiares.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

- **Autonomía:** El Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes" se encuentra comprometido en honrar la autonomía del adulto mayor y promover su independencia, ofreciéndole alternativas y respaldo médico, nutricional, físico y emocional para que tome decisiones que influyan en su cotidianidad.
- **Calidad:** Nos comprometemos a ofrecer servicios de alta calidad en todas las áreas de nuestra operación, desde el cuidado médico hasta los servicios de apoyo diario a los adultos mayores.
- **Comunicación Efectiva:** Promovemos una comunicación abierta, clara y respetuosa entre el personal directivo, administrativo y operativo, con los residentes adultos mayores y sus familiares, asegurando la escucha y comprensión mutua.
- **Confidencialidad:** Estamos comprometidos en preservar la privacidad del adulto mayor, garantizando la confidencialidad de sus datos personales y médicos, en cualquier circunstancia.
- **Empatía:** Nos comprometemos a brindar una atención empática a nuestros residentes adultos mayores y sus familiares, reconociendo y respondiendo a sus exigencias y necesidades físicas y emocionales.
- **Paciencia:** Nos comprometemos a mantener una actitud paciente al momento de tratar con los residentes adultos mayores, reconociendo que pueden requerir de tiempo y apoyo físico y emocional para realizar ciertas actividades o expresar sus necesidades.
- **Respeto:** Reconocemos y respetamos la dignidad, autonomía y derechos de cada residente adulto mayor y nos esforzamos por proporcionar un entorno en el que todos se sientan valorados y respetados.
- **Seguridad y Bienestar:** Priorizamos la seguridad y el bienestar de nuestros residentes adultos mayores en todas las actividades y decisiones que tomamos, para prevenir accidentes y lesiones con las personas adultos mayores.

PROCEDIMIENTOS Y PRÁCTICAS

- **Recepción y Acogida:** Todos los residentes adultos mayores y visitantes serán recibidos con amabilidad y cortesía en nuestra recepción, y se les proporcionará la información necesaria y guía en sus consultas.
- **Planificación de Cuidados Personalizados:** Cada residente adulto mayor recibirá una evaluación inicial integral de carácter social para desarrollar un plan de cuidados personalizados que satisfagan sus necesidades individuales y familiares.
- **Comunicación y Coordinación:** Se establecerá una comunicación fluida y coordinada entre todos los miembros del equipo operativo para garantizar la atención integral y continua de cada residente adulto mayor.
- **Atención Médica y Farmacéutica:** Se proporcionará atención médica y psicológica de calidad, incluida la administración de medicamentos según las indicaciones médicas.
- **Servicios de Apoyo y Recreación:** Se ofrecerán una variedad de servicios de apoyo y actividades recreativas diseñadas para promover el bienestar físico, emocional y social de nuestros residentes adultos mayores.
- **Alimentación y Nutrición:** Se proporcionará comidas nutritivas y equilibradas que satisfagan las necesidades dietéticas y las preferencias individuales de nuestros residentes adultos mayores, asegurando al mismo tiempo un ambiente acogedor, cómodo y respetuoso de comedor.

RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

Todo el personal del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", es responsable de aplicar los principios, procedimientos y prácticas establecidos en este manual. Cada miembro del equipo tiene la responsabilidad de garantizar la calidad y la seguridad en la prestación de servicios y de tratar a nuestros residentes adultos mayores con respeto, dignidad y compasión en todo momento.

CONCLUSIONES

- La importancia del diagnóstico situacional del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, no solo radicó en la identificación de problemas, sino también en la oportunidad para implementar cambios significativos que fortalezcan la integridad, eficiencia y transparencia de las operaciones administrativas y operativas del centro gerontológico.
- La elaboración del marco teórico a través de la revisión de distintas fuentes bibliográficas ha sido un paso crucial para sustentar la presente investigación, ya que ha permitido identificar y comprender las teorías, conceptos y estudios previos relacionados con el control interno, establecidos por diferentes autores y tratadistas y de esta forma sustentar la presente investigación.
- La construcción del marco metodológico con la aplicación de diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación ha sido fundamental para recopilar información consistente, pertinente, relevante y suficiente, lo que ha permitido determinar la verdadera problemática que ha venido atravesando el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, en materia de control interno.
- Como resultado de la aplicación de los diferentes instrumentos investigativos, se logró obtener una gran cantidad de información que, al ser tabulada, analizada e interpretada, ha permitido la toma de decisiones más informada y estratégica que ha derivado en la elaboración de diferentes herramientas de gestión considerados elementales para el establecimiento del sistema de control interno para el Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”.
- El diseño del sistema de control interno para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, a través de diversas herramientas administrativas, representa un paso significativo en la resolución de los problemas identificados al interior de esta organización. La aplicación de estas herramientas no solo ofrecerá una estructura organizativa más eficiente y transparente, sino que también permitirá establecer protocolos claros para mitigar riesgos y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el Centro Gerontológico a los residentes adultos mayores, propuesta que busca promover la excelencia en la gestión interna del centro, asegurando un ambiente sano, seguro y de bienestar para los residentes en la institución.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar evaluaciones o diagnósticos situacionales de manera periódica en todas las áreas del Centro Gerontológico “Virgen de Lourdes”, incluyendo aspectos administrativos, operativos, de recursos humanos, financieros y de calidad en el servicio y atención, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora para fortalecer la integridad, eficiencia y transparencia del centro.
- Se recomienda que, en futuras investigaciones relacionadas con el diseño de sistemas de control interno, se continúe con la práctica de realizar una revisión bibliográfica exhaustiva para construir un marco teórico sólido, proceso que debe llevarse a cabo de manera metódica y cuidadosa, ya que proporciona una base fundamental para el desarrollo de la investigación.
- Se sugiere que, para nuevas investigaciones en temas de control interno, se aplique con total rigurosidad científica y técnica el marco metodológico, para lo cual será indispensable una cuidadosa selección de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan recopilar información consistente, pertinente, relevante y suficiente para garantizar la calidad y objetividad de la información recolectada.
- Se recomienda aplicar de manera periódica instrumentos investigativos en el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", tendiente a la obtención de información real y actualizada, que permita tomar decisiones estratégicas que contribuyan a la mejora continua de las operaciones y la calidad de atención en el centro gerontológico.
- Se recomienda implementar y dar el seguimiento respectivo al sistema de control interno propuesto para el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes", siendo crucial que se mantenga un compromiso constante de sus directivos con la mejora continua, adaptando herramientas administrativas que garanticen la eficacia y eficiencia en el mediano y largo plazo. Además, se sugiere fomentar una cultura organizacional que valore la transparencia, responsabilidad y bienestar de los adultos mayores atendidos en la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, R. (2023). *Identidad y diferenciación entre Método y Metodología*. Obtenido de Identidad y diferenciación entre Método y Metodología: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-16162013000100005&script=sci_arttext
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima, Lima. Obtenido de <https://n9.cl/2wesx>
- Álvarez, M. (2022). Calidad asistencial en centros gerontológicos. *Revista Elsevier*, 42(1), 75-85. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-articulo-calidad-asistencial-centros-gerontologicos-S0211139X07735904#:~:text=Los%20centros%20gerontol%C3%B3gicos%20constituyen%20un,ps%C3%ADquica%2C%20comorbilidad%20y%20probl>
- Andrade, M. E. (2019). *Empresa - ¿Qué es una empresa?* Obtenido de <https://www.sumup.com/es-es/facturas/glosario/empresa/>
- Auditool. (Abril de 2020). *Evaluación del control interno en una auditoría información financiera*. Obtenido de Evaluación del control interno en una auditoría información financiera: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/evaluacion-del-control-interno-en-una-auditoria-informacion-financiera>
- Azcona, N. (2021). *Diferencia entre administración y gestión*. Obtenido de <https://global.tiffin.edu/noticias/diferencia-entre-administracion-y-gestion>
- Bárcena, A., Cimoli, M., Bateta, H., & Saad, P. (2019). Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. En CEPAL. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/431e4d95-46d9-4de6-a0a6-d41b1cb7d0b9/content>
- Cabrera, A., & Díaz, R. (2019). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el Hospital Regional de la PNP-Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/872/1/TL_CabreraPerezAnnie_DiazCornelRosa.pdf
- Cabrera, S. (22 de Mayo de 2022). *Cuestionario*. Obtenido de <https://definicion.de/cuestionario/>
- Calderón, C. (2022). *Que es el diseño*. Obtenido de <https://www.significados.com/disenio/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20el%20Dise%C3%B1o%3A,%20muebles%20entre%20otros>

- Casaseca, S. (2020). La atención centrada en personas mayores en ambito residencial. *Tesis de grado*. Universidad de Valladolid. Obtenido de uvadoc.
- Castañeda, E. (2020). *¿Qué es la gestión financiera?* Obtenido de <https://dynamics.microsoft.com/es-es/finance/what-is-financial-management/>
- CEPAL. (2019). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. La inserción laboral de las personas mayores: necesidades y opciones. Santiago:CEPAL.
- Collins. (2020). *Diseño*. Obtenido de Diseño : <https://www.collinsdictionary.com/es/diccionario/espanol-ingles/dise%C3%B1o>
- Contreras, E. (2022). *Cuadro Comparativo COSO I, II y III*. Obtenido de <https://henriquezpamela.wordpress.com/unidad-i/unidad-i-complejidad/cuadro-comparativo/>
- Da Silva, D. (2022). *Paso a paso: cómo crear un manual de servicio al cliente*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/manual-de-servicio-al-cliente/#:~:text=Un%20manual%20de%20servicio%20al%20cliente%20es%20una%20gu%C3%ADa%20de,se%20contacta%20con%20la%20empresa.>
- Daniel, C. (2022). Control interno en el cumplimiento de las actividades extracurriculares del area de planificacion institucional del gobierno provincial de manabí. *Tesis de grado*. Universidad estatal del sur de manabí, Jipijapa. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4443/1/Carpio%20Laz%20Daniel%20Alexander.pdf>
- Datosmacro. (2023). *Sector Publico* . Obtenido de Sector Publico : <https://datosmacro.expansion.com/diccionario/sector-publico>
- De la Torre, A. (2021). *Centro Gerontológico Municipal*. Obtenido de <https://dase.gob.ec/project/centro-gerontologico/>
- Delgado, Y. (2021). *Proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2014/09/Proceso-Administrativo.pdf>
- Díaz, A. (2022). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Movihouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35311/1/T5351i.pdf>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2021). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Revista Scielo*, 2(7), 2. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000300009&script=sci_arttext
- Estrada, K. (2020). *Importancia del control interno empresarial*. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2242/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Fajardo, D. (2020). *¿Qué es un Adulto Mayor Según la OMS?*
<https://doi.org/https://canitas.mx/guias/adulto-mayor-oms/>
- Fernández, A. (2021). *Clasificación de la empresas*. Obtenido de
https://descargas.intef.es/cedec/proyectoedia/FP/EIE/contenidos/eie_desafio2/la_empresa_concepto_y_clasificacin.html
- Figuerola, F. (2020). *Tipos de residencias*. Obtenido de <https://portalgeriatrico.com.ar/tipos-de-residencias/>
- Gavilanez, A. (2019). *Sistema de organización administrativa*. Obtenido de
https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_blv_ley_1178_soa_sp.pdf
- GlobalSuite. (28 de Septiembre de 2023). *¿QUÉ ES EL MODELO COSO?* Obtenido de *¿QUÉ ES EL MODELO COSO?*: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/>
- González, r. (2020). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. Manual del Participante*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Guerrero, J. (2019). La intervención gerontológica en un establecimiento de asistencia social permanente privado: identificación de los beneficios que aporta a las personas mayores residentes. *Artículo científico* . Revista iberoamericana de las ciencias de la salud.
- Guerrero, J. (15 de Abril de 2022). *Instrumentos para evaluar a los alumnos*. Obtenido de Docentes al día: <https://docentesaldia.com/2019/09/15/instrumentos-para-evaluar-a-los-alumnos-ejemplos-de-guia-de-observacion-diario-de-clase-registro-anecdoticoy-escala-de-actitudes/>
- Hernández, E., & Palacios, M. (2020). *Estudio descriptivo realizado en Asilos de Ancianos en la Ciudad de Guatemala*. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_8823.pdf
- Herrera, S. (2020). *¿Qué es el estudio y evaluación del control interno?* Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-el-estudio-y-evaluacion-del-control-interno>
- INEN. (2015). *Código de ética del Instituto Ecuatoriano de Normalización*. Ediciones Legales. Obtenido de <https://www.etapa.net.ec/Portals/0/TRANSPARENCIA/Literal-a2/CODIGO-DE-ETICA-DEL-INSTITUTO-ECUATORIANO-DE-NORMALIZACION.pdf>
- Intriago, J. (2019). *Sector Público*. Obtenido de <https://www.bizkaia.eus/es/web/educacion-tributaria/sector-publico>
- Jara, M. (2021). *¿Qué es la gestión administrativa?* Obtenido de <https://corposuite.com.mx/2022/08/04/que-es-la-gestion-administrativa/>
- Jaramillo, E., & Moreno, C. (2019). *COSO II: los sistemas para el control interno*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno#:~:text=Se%20trata%20de%20un%20proceso,el%20impacto%20de%20los%20riesgos.>

- López, J. (2020). *Gestión*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- López, M. (2019). La gestión por procesos en centros geriátricos. *Artículo científico*. Escuela de ingeniería de antioquia.
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la Investigación Social*. 36. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=que+es+cualitativo+y+cuantitativo+2018&ots=6l7N5SHH36&sig=cIJ3wsAiJvFoMzxZ_MFni1CL7qg#v=onepage&q=que%20es%20cualitativo%20y%20cuantitativo%2018&f=false
- Martinez, T. (15 de Octubre de 2019). *Manual "Atención Gerontológica centrada en la persona. Guía para la intervención profesional en los centros y servicios de atención a personas mayores en situación de fragilidad y dependencia"*. Obtenido de Artículo científico: <https://www.ceafa.es/es/que-comunicamos/publicaciones/manual-atencion-gerontologica-centrada-en-la-persona-guia-para-la-intervencion-profesional-en-los-centros-y-servicios-de-atencion-a-personas-mayores-en-situacion-de-fragilidad-y-dependencia>
- Martínez, T. (2022). Atención gerontológica centrada en la persona. *Guía de atención*. Avanzar en AGCP. Marco y fases para liderar un cambio de modelo . Obtenido de <http://www.acpgerontologia.com/documentacion/AvanzarAGCPmarcoyfases1.pdf>
- Martins, J. (2020). *Qué es la gestión*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/resource-management-plan>
- Mateu Gil, M., Panisello, M., Lasaga, H. M., & Bonfill, E. (2019). Desigualdades sociales en la salud de las personas mayores. *Gerokomos*.
- Mecohisa. (2023). *Gerontología: Qué es y diferencias con la Geriátrica*. Obtenido de Gerontología: Qué es y diferencias con la Geriátrica: <https://mecohisa.com/gerontologia-que-es/>
- Medina, A. (2019). *COSO I*. Obtenido de <https://www.ochgroup.co/que-es-el-sistema-de-control-interno-coso-i/>
- Mendoza, N. (2019). *¿Qué es la Gerontología?* Obtenido de <http://www.cutonala.udg.mx/oferta-academica/gerontologia/que-es#:~:text=La%20gerontolog%C3%ADa%20es%20una%20disciplina,perspectiva%20biol%C3%B3gica%2C%20psicol%C3%B3gica%20y%20social>.
- MIES. (2020). *Análisis de programas de atención a personas adultas mayores a nivel internacional*. Obtenido de https://info.inclusion.gob.ec/phocadownloadpap/estudios/atencion_intergeneracional/2020/analisis_de_programas_de_atencion_a_personas_adultas_mayores_a_nivel_internacional.pdf

- MIES. (2021). *Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del bien vivir para el adulto mayor*. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/11/GUIA-PAM-RESIDENCIAL.pdf>
- Miranda, A. (2019). *Sector público*. Obtenido de <https://datosmacro.expansion.com/diccionario/sector-publico>
- Montero, A. (2020). *Entornos favorables y servicios de cuidado*. Obtenido de <https://www.infancia.gob.ec/entornos-favorables-y-servicios-de-cuidado/>
- Moreno, C. (2019). *¿Quiénes son las personas mayores?* Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/proteccion-social/promocion-social/Paginas/envejecimiento-vejez.aspx#:~:text=Las%20personas%20envejecen%20de%20m%C3%BAltiples,a%C3%B1os%20de%20edad%20o%20m%C3%A1s.>
- Narváez, E. (2022). *Diseño de un sistema de control interno en la empresa de servicios IESEI Cía. Ltda, cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/16769->
- Narvaez, M. (Febrero de 2023). *¿Qué es una población? Definición, tipos y métodos de estudio*. Obtenido de *¿Qué es una población? Definición, tipos y métodos de estudio*: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-una-poblacion/>
- Nicomdes, E. (2018). *Tipos de investigación*. Obtenido de Tipos de investigación: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/99846223/250080756-libre.pdf?1678813555=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTipos_de_Investigacion.pdf&Expires=1688667350&Signature=bK1X5bCu2PLTrRoxTTsV63BD6qRnAnpF1F8q7g9cmc3jS6tCvG-czbQ1Ao042Vcm24bYqt
- Noriega, A. (2019). *Evaluación de riesgo*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/deteccion-verificacion-evaluacion-riesgos-dve/evaluacion-riesgo>
- Núñez, S. (2019). *Diseño de un sistema de control interno aplciado a los diferentes procesos de la empresa Grupo Montalvo, de la ciudad de Ambato*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5888/1/82T00594.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Envejecimiento y salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- Ortega, C. (2019). *¿Qué es la investigación documental?* Obtenido de *¿Qué es la investigación documental?*: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-documental/>
- Ortega, M. (2021). *Control interno*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_uni_2.pdf

- Pacheco, G. (2021). *Introducción al concepto de empresa*. Obtenido de <https://www4.ujaen.es/~tgarrido/Tema%201%20OYMT%20I.htm>
- Padilla, J. (2021). Patrimonio cultural inmaterial y desarrollo turístico en la ciudad de riobamba, provincia de chimborazo. *Tesis de grado*. Universidad nacional de chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8758/1/Padilla%20Samaniego%20J.%282022%29%20Patrimonio%20Cultural%20Inmaterial%20y%20Desarrollo%20Tur%20C3%20ADstico%20en%20la%20Ciudad%20de%20Riobamba%20C%20Provincia%20de%20C%20himborazo.pdf>
- Peñañiel Lóor José, P. P. (2019). *La importancia de la planificación estratégica para las pequeñas y medianas empresas (PYMES)* (Vol. 4). (FIPCAEC, Ed.) <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1%20ESPECIAL.105>
- Pineda, A. (2021). *Proceso administrativo*. Obtenido de <https://concepto.de/proceso-administrativo/>
- Quiroa, M. (2019). *Administración*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- Raffino, M. (Septiembre de 2020). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Metodología de la investigación: : <https://concepto.de/metodo-inductivo/>
- Ramos, C. (diciembre de 2020). Los alcances de una investigación. *DIALNET*, 9(3), 1-5. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>
- Ramos, M. (2019). *Diseño del sistema de control interno en la empresa AB Optical de la ciudad de Loja*. Universidad Nacional de Loja, Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- República del Ecuador. (2014). *Código de ética*. Registro oficial suplemento 205 de 17-mar-2014. Obtenido de https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a3_4_SGPR-2014-0002_codigo_etica_mar_2018.pdf
- Reyes, L., & Carmona, F. (2020). *Investigación Documental*. Obtenido de Investigación Documental: <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6630/La%20investigaci%C3%B3n%20documental%20para%20la%20comprensi%C3%B3n%20ontol%C3%B3gica%20del%20objeto%20de%20estudio.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Roble, H. (16 de Febrero de 2023). *Que es una encuesta*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- Roldan, P. (2020). *Economipedia: Organización*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>

- Ruiz, J. (2019). *Diseño de un sistema de control interno aplicado al manejo de los activos fijos de Neonatología en base a las NIC SP para el Hospital Provincial General Docente Riobamba, provincia de Chimborazo*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14017>
- Rus, E. (1 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Recuperado el 6 de Julio de 2023, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- Salazar, E., & Villamarin, S. (2021). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda*. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga. Obtenido de <https://repositorio.utC.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>
- Sánchez, B. (2020). *Diseño de un sistema de control interno para el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de San José de Raranga*. Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1379/1/tcon674.pdf>
- Sánchez, J. (2020). *Empresa*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- Secretaría de la Función Pública. (2014). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_mex_ane_101.pdf
- SERCOP. (2017). Obtenido de <https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/files/157/LeyOrganicadeEmpresasPublicasR.O.48-S-odt.odt>
- Soledispa, X., & Pionce, J. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista de Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1), 280-294. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Teodoro, F. (2019). Las empresas publicas en ecuador. *Maestria*. Universidad de cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27275/1/Libro%20Empresas%20P%20C3%20Ablicas.pdf>
- Tesis y Maters. (13 de Septiembre de 2022). *La observación como técnica de investigación*. Obtenido de La observación como técnica de investigación: <https://tesisymasters.mx/observacion/>
- Torres, K. (2022). Diseño de centro gerontológico integral para el canton durán. *Articulo científico*. Universidad de especialidades espíritu santo , Samborondon. Obtenido de <file:///C:/Users/PC/Downloads/KRISTHEL%20TORRES%20GANCHOZO.pdf>
- Tournier, P. (2020). El lazo que el individuo teje con los lugares de su vida, dándoles un valor afectivo, es indispensable para su estabilidad y la armonía de su existencia. *Informe*. Sierra del cuera. Obtenido de <https://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/docs/RRIcoopoarticado.pdf>
- Uvidia, J. (2022). *Tipos de control administrativo*. Obtenido de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/tipos-control-administrativo>

Zalvadora. (2023). *Manual de funciones* . Obtenido de Manual de funciones :
<https://zalvadora.com/glosario/manual-de-funciones>

Zarate, D. (2022). *Importancia del proceso administrativo en las empresas*. Obtenido de
<https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo#:~:text=Los%20procesos%20administrativos%20cumplen%20un,una%20mejor%20toma%20de%20decisiones.>

Total 87 referencias bibliográficas.



ANEXOS

ANEXO A. Modelo de encuesta



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA

Objetivo: Recopilar información sobre las necesidades y preferencias del personal y los residentes del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes" en Pallatanga, provincia de Chimborazo, con respecto al diseño de un sistema de control interno.

Indicaciones: Seleccione la respuesta que usted estime pertinente.

1. ¿Conoce usted si el Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes" cuenta con un sistema de control interno?

- a. Si
- b. No

2. ¿Considera usted que un sistema de control interno garantizaría la eficiencia en la prestación de servicios, transparencia en la gestión de recursos y, sobre todo, la seguridad y calidad de vida de los residentes del centro gerontológico?

- a. Si
- b. No
- c. Tal vez

3. ¿A su criterio, considera que al implementar un sistema de control interno se podrá establecer un marco normativo interno sólido y eficiente para el control de los recursos del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes"?

- a. Si
- b. No
- c. Tal vez

4. ¿Ha participado usted en la implementación o revisión de procedimientos de control interno al interior de su área de trabajo?

- a. Si
- b. No

5. ¿Estaría dispuesto a participar en la implementación de un sistema de control interno en el centro gerontológico?

- a. Si
- b. No
- c. Tal vez

6. ¿Considera necesaria la implementación de mecanismos de seguimiento y control para las actividades que se realizan al interior del centro gerontológico?

- a. Si
- b. No

7. ¿Cómo calificaría la comunicación interna en el centro gerontológico?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

8. ¿Considera usted que la falta de comunicación interna afecta a las actividades que se desarrollan en el centro gerontológico?

- a. Siempre
- b. Rara vez
- c. Nunca

9. A su criterio, ¿cuál de las siguientes herramientas administrativas existen en el centro gerontológico? Seleccione las que considera.

- a. Manual de funciones
- b. Manual de procedimientos
- c. Manual de atención y servicio al cliente
- d. Código de ética
- e. Reglamento de reclutamiento y selección del personal

f. Ninguna de las anteriores

10. ¿A su criterio, la implementación de un manual de servicio y atención al cliente mejoraría la atención y cuidados a los residentes y clientes potenciales del centro gerontológico?

- a. Si
- b. No
- c. Tal vez

11. ¿Considera necesario implementar un manual de funciones en el que se delimite y segreguen las principales funciones y responsabilidades de los diferentes puestos de trabajo que conforman el centro gerontológico?

- a. Si
- b. No

12. ¿Considera usted que la falta de un manual de funciones provoca duplicidad, arrogación y evasión de funciones por parte del personal que labora en el centro gerontológico, afectando la calidad del servicio?

- a. Si
- b. No

13. ¿Considera usted que la implementación de un manual de procedimientos mejorará la ejecución de las diferentes actividades del centro gerontológico?

- a. Siempre
- b. Rara vez
- c. Nunca

14. ¿Estima usted que la aplicación de un código de ética en el centro gerontológico mejoraría el ambiente laboral y el uso de los recursos?

- a. Si
- b. No

c. Tal vez

15. ¿Ha observado usted alguna irregularidad o problema en el centro gerontológico que podría haber sido evitado con un sistema de control interno?

a. Si

b. No

16. ¿Qué desafíos cree que podrían surgir al implementar un sistema de control interno en el centro gerontológico?

a. Resistencia al cambio por parte del personal

b. Falta de recursos financieros

c. Falta de conocimiento sobre control interno

d. Otros (especificar) _____

Gracias por su colaboración

ANEXO B. Modelo de entrevista



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA

Objetivo: Obtener información específica sobre el diseño del sistema de control interno implementado en el centro gerontológico "Virgen de Lourdes", cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, con el fin de conocer los detalles del proceso de diseño, los resultados obtenidos y los beneficios para el centro y sus residentes.

1. ¿Podría proporcionarme una descripción general del Centro Gerontológico "Virgen de Lourdes"?
2. ¿Cuáles consideran que son los principales riesgos a los que se enfrenta el centro gerontológico en términos de control interno?
3. ¿Qué medidas o controles se han implementado hasta el momento para mitigar estos riesgos?
4. ¿Qué manual considera necesario implementar para mejorar el desarrollo de las actividades y la atención a los clientes potenciales del centro gerontológico?
5. ¿Cómo se lleva a cabo el monitoreo y la evaluación del sistema de control interno en la institución?
6. ¿Cuál es tu percepción sobre la importancia de implementar un sistema de control interno en el centro gerontológico?

- 7.** ¿Qué beneficios cree que podría traer consigo la implementación de un sistema de control interno en el centro gerontológico?

- 8.** ¿Cuáles considera usted que son los aspectos más importantes a tener en cuenta en el diseño de un sistema de control interno para el centro gerontológico?

- 9.** ¿Usted considera que la participación activa del personal y los residentes es fundamental en la implementación y seguimiento del sistema de control interno? ¿Por qué?

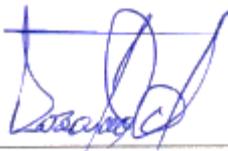
- 10.** ¿Cómo cree usted que un sistema de control interno puede contribuir a mejorar la calidad de atención y seguridad de los residentes en el centro gerontológico?

Gracias por su colaboración



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 07/06/2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: ESCARLETH TATIANA ECHEVERRIA ASTUDILLO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
<p style="text-align: center;"> Dr. Alberto Patricio Robalino Director del Trabajo de Titulación</p> <p style="text-align: center;"> Ing. Javier Lenin Gaibor Asesor del Trabajo de Titulación</p>