



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**(UTN)**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**(FECYT)**

**CARRERA:**

**INGENIERÍA EN GESTIÓN Y DESARROLLO SOCIAL**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, MODALIDAD**

**PRESENCIAL**

**TEMA:**

**“LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL CENTRO DE ATENCIÓN GERONTOLÓGICO RESIDENCIAL DE LA FUNDACIÓN SUMAK KAWSAY, CONVENIO CON EL MIES DEL CANTÓN IBARRA”**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título en: Ingeniería en Gestión y Desarrollo Social**

**Línea de investigación: Comportamiento Organizacional y Desarrollo Social**

**Autor (a):** Ivanna Joselyn Velasco Velasco

**Director (a):** MSc. Vivian Ojeda la Serna

**Ibarra–2021**



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

### **BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

#### **AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN**

#### **A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

### **IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	1003300280	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	Velasco Velasco Ivanna Joselyn	
<b>DIRECCIÓN:</b>		Avda. Luis Felipe Borja y Rafael Miranda	
<b>EMAIL:</b>		<a href="mailto:ivanna.guay@hotmail.com">ivanna.guay@hotmail.com</a>	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2612070	<b>TELF. MOVIL</b>	0983830362

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL CENTRO DE ATENCIÓN GERONTOLÓGICO RESIDENCIAL DE LA FUNDACIÓN SUMAK KAWSAY CONVENIO CON EL MIES CANTÓN IBARRA.
<b>AUTOR (ES):</b>	Velasco Velasco Ivanna Joselyn
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2021/03/10
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniería en Gestión y Desarrollo Social
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	MSc.Vivian Ojeda la Serna

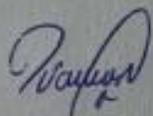
## CONSTANCIAS

### CONSTANCIAS

La autora Ivanna Joselyn Velasco Velasco manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 8 días, del mes de Abril de 2021

LA AUTORA:



Ivanna Joselyn Velasco Velasco

CI:1003300280

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 10 de Marzo de 2021

MSc. Vivian Ojeda La Serna

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



*MSc: Vivian Ojeda La Serna*

C.C.: 1756887640

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal Examinador del trabajo de titulación “LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL CENTRO DE ATENCIÓN GERONTOLÓGICO RESIDENCIAL DE LA FUNDACIÓN SUMAK KAWSAY, CONVENIO CON EL MIES DEL CANTÓN IBARRA” elaborado por Ivanna Joselyn Velasco Velasco, previo a la obtención del título de Ingeniería en Gestión y Desarrollo Social, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

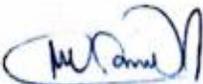
(f):

  
MSc. Vivian Ojeda La Serna  
C.C.:1758687640

(f):

  
MSc. Virna Acosta Paredes  
C.C.:1001598638

(f):

  
MSc. Miriam del Consuelo Andrade Palma  
C.C.: 0400722849

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de titulación está dedicado a las personas más importantes de mi vida mi madre por su apoyo durante este camino de mi vida, a mi padre que ya no está conmigo, a mis hermanos, sobrinos por ser lo más valioso que tengo; a mis familiares en general que a pesar de atravesar un año muy crítico histórico-mundial por la pandemia del Covid-19 me apoyaron en los momentos más difíciles que atravesé, y por último a mis compañeros/as, amigas/os por su amistad, aliento y trabajo en equipo en todo momento.

**Ivanna Velasco**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios Todopoderoso,

A Mi madre por su labor de apoyo y amor incondicional,

A Mi padre que está en el cielo,

A mis hermanos y sobrinos y familia en general,

A la Universidad Técnica del Norte,

A todos los docentes que formaron parte de mi vida académica y a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología,

Y a mí directora de trabajo de fin de grado MSc. Vivian Ojeda la Serna, quien con su guía me acompañó en este proceso de culminación de mi meta.

## **RESUMEN**

EL presente proyecto denominado “La gestión de la calidad en el centro de atención gerontológico Fundación Sumak Kawsay, convenio con el MIES del cantón Ibarra” está fundamentado en el apoyo que necesita el adulto mayor como beneficiario directo de los servicios que recibe y sin olvidar al personal que conforma la organización no gubernamental que aporta a este propósito. El estudio metodológico está enfocado en una investigación descriptiva que permitió realizar un análisis estadístico a través de los resultados de los datos de las personas encuestadas; de carácter exploratorio porque se basó en recorrer las instalaciones de cada uno de los dos centros gerontológicos pertenecientes a la fundación y ver los diferentes problemas que tiene cada centro. También es de corte cuantitativo-cualitativo debido al análisis estadístico que se realizó en base a los datos de las encuestas y a sus indicadores presentados. En el estudio se aplicó la observación como técnica de investigación y con la ayuda de la entrevista, se obtuvo información pertinente para después estructurar un cuestionario de preguntas para toda fundación donde se involucró a 25 personas de los dos centros siendo una población pequeña por lo que no fue necesario realizar un análisis muestra. En este contexto la propuesta se realizó en base a una matriz de marco lógico donde después de abordar aquellas falencias que se encontró en la gestión de la fundación, se desarrollaron actividades que permitirán solucionar la problemática con el fin de fortalecer la gestión del centro siendo el objetivo de la propuesta uno de los aspectos a diagnosticar la situación de los dos centros gerontológicos, estructurar un organigrama y elaborar un POA para el cumplimiento de objetivos. La propuesta permitirá que la fundación pueda brindar servicios de calidad en beneficio tanto del adulto mayor como para el crecimiento de la fundación y su equipo de trabajo.

Palabras claves: Adulto mayor, Centro Gerontológico Residencial, Gestión de la Calidad

## **ABSTRACT**

The present project called "Quality management in the Sumak Kawsay Foundation gerontological care center, agreement with the MIES of the Ibarra canton" is based on the support needed by the elderly as a direct beneficiary of the services received and without forgetting the staff of the non-governmental organization that contributes to this purpose. The methodological study is focused on a descriptive research that allowed a statistical analysis through the results of the data of the people surveyed, of an exploratory nature because it was based on touring the facilities of each of the two gerontological centers belonging to the foundation and to see the different problems that each center has; It is also quantitative-qualitative due to the statistical analysis that was carried out based on the data from the surveys and the indicators presented. In this study, observation was applied as a research technique and with the help of the interview, pertinent information was obtained to later structure a questionnaire of questions for all foundations where 25 people from the two centers were involved, being a small population so there is no a sample analysis was necessary; In this context, the proposal was made based on a logical framework matrix where, after addressing those shortcomings that were found in the management of the foundation, activities were developed that will solve the problem in order to strengthen the management of the center, being the Objective of the proposal one of the aspects to improve: a) Diagnose the situation of the two gerontological centers, b) Structure an organization chart c) Prepare an POA for the fulfillment of objectives, this proposal will allow the foundation to provide quality services in benefit both for the elderly and for the growth of the foundation and its work team.

Keywords: Elderly, Residential Gerontology Center, Quality Management

## TABLA DE CONTENIDO

<b>IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA</b> .....	<b>I</b>
<b>CONSTANCIAS</b> .....	<b>III</b>
<b>CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR</b> .....	<b>IV</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL</b> .....	<b>V</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>VI</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>VII</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>VIII</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>IX</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	<b>X</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>XIII</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>XIV</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>8</b>
<b>1 MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>8</b>
1.1. Contextualización de los centros gerontológicos .....	<b>8</b>
1.2 La importancia de los centros gerontológicos.....	<b>8</b>
1.3 Las necesidades de los adultos mayores que ingresan en los centros gerontológicos...	<b>9</b>
1.4 La administración de los centros gerontológicos .....	<b>11</b>
1.5 Centros gerontológicos residenciales .....	<b>14</b>

1.6 El adulto mayor en el Ecuador .....	14
1.7 Derechos de las personas adultas mayores .....	15
1.8 Norma Técnica para la implementación y prestación de servicios de atención y cuidado para personas adultas mayores para centros gerontológicos residenciales. ....	16
1.9 La Gestión de la Calidad.....	17
1.9.1 El liderazgo en la gestión de la calidad.....	20
1.9.2 Planificación estratégica de la dirección.....	20
1.9.3 Gestión de las personas.....	21
1.9.4 Gestión de los procesos.....	22
1.9.5 Evaluación del desempeño .....	24
1.10 La norma ISO 9001:2015 y la gestión de procesos .....	24
1.10.1 Normas ISO 9001: 2015 .....	25
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>27</b>
2 METODOLOGÍA.....	27
2.1 Tipo de investigación .....	27
2.2 Técnicas e instrumentos de investigación .....	27
2.3 Métodos .....	27
2.4 Población .....	28
2.6 Variables de estudio.....	28

<b>CAPITULO III .....</b>	<b>30</b>
<b>3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO IV. PROPUESTA.....</b>	<b>40</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>50</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>52</b>
<b>Anexo 1.....</b>	<b>60</b>
<b>Anexo 2.....</b>	<b>61</b>
<b>Anexo 3.....</b>	<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA TÉCNICA, 2019 .....	12
TABLA 2 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN CENTROS GERONTOLÓGICOS .....	13
TABLA 3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	28
TABLA 4 GÉNERO .....	30
TABLA 5 EDAD.....	31
TABLA 6 CARGO QUE OCUPA .....	31
TABLA 7 TIEMPO EN EL CARGO .....	32
TABLA 8 DESEMPEÑO DEL PERSONAL.....	33
TABLA 9 PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	34
TABLA 10 NIVEL DE PARTICIPACIÓN Y COMPROMISO.....	34
TABLA 11 CLIMA LABORAL.....	35
TABLA 12 PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES .....	35
TABLA 13 RELACIÓN CON EL PERSONAL DEL CENTRO.....	36
TABLA 14 FORMACIÓN CONTINUA .....	37
TABLA 15 CONOCIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA.....	37
TABLA 16 SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR.....	38
TABLA 17 PERCEPCIÓN DE ASPECTOS A MEJORAR.....	39
TABLA 18 MATRIZ FODA .....	47
TABLA 19 PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) .....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

ILUSTRACIÓN 1 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD .....	19
ILUSTRACIÓN 2 ÁREA DE TRABAJO SOCIAL .....	66
ILUSTRACIÓN 3 ÁREA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA .....	67
ILUSTRACIÓN 4 ÁREA DE TERAPIA FÍSICA .....	68
ILUSTRACIÓN 5 ÁREA DE TERAPIA OCUPACIONAL .....	68
ILUSTRACIÓN 6 CENTRO GERONTÓLOGICO GUARDIANES DE LOS SABERES .....	70
ILUSTRACIÓN 7 CENTRO GERONTÓLOGICO DEJANDO HUELLAS DE AMOR .....	71

## INTRODUCCIÓN

La expectativa de vida a nivel mundial se debe a factores relacionados principalmente con adelantos en temas sanitarios y de salud. Según el informe de estado de la Población Mundial 2011 realizado por UNFPA, en América Latina, en los últimos 50 años, la esperanza de vida aumentó y se espera que para 2050 habrá 60 millones de personas mayores de 60 años en la región, mientras que, a nivel mundial, este grupo representará el 22% de la población mundial (MIES, s.f. pág. 4).

El envejecimiento en el mundo, en América y de manera especial en el Ecuador se encuentra en gran preocupación, en vista de que la proporción de personas adultas mayores crece a mayor velocidad, esto significaría que vamos a enfrentarnos a un envejecimiento acelerado de personas que sobrepasan la edad de los 65 años, aunque es mayor al crecimiento poblacional de nacidos, nombrando de tal manera que el caso de que se habla, es de envejecimiento activo, envejecimiento saludable, envejecimiento digno (MIES, 2019).

La OMS, en la Convención Interamericana Sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores define al envejecimiento como: “El proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que lleva cambios biológicos, fisiológicos, psicosociales y funcionales, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio” (OMS, 2018, p. 4).

En relación al envejecimiento la OMS (2018) desde el punto de vista biológico, “el envejecimiento es la consecuencia de la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que conlleva a un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales del ser humano, un aumento de riesgo de enfermedad y finalmente a la muerte” (párr. 1).

Para lograr la calidad del servicio se requiere del conocimiento de la gestión de procesos para ofertar un servicio de calidad. La forma de entender la calidad de los servicios evolucionó tomando en cuenta que existen diversas interpretaciones, como “la calidad se controla, se autogestiona, es segura y se gestiona”.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social en el Ecuador, determina que “el crecimiento poblacional para el 2020 estimado es de 1´221.000 adultos mayores, de ello el 53.13% son mujeres y el 46.67% son varones, de ellos existen un aproximado de 208.000 personas adultas mayores en situación de pobreza y extrema pobreza” (MIES, 2019, pág. 10).

Hay el 5% de centros residenciales que tienen convenio con el MIES y que atienden a 150 adultos mayores solo en el cantón Ibarra y a nivel nacional hay cerca de 45 centros residenciales además cuentan con un permiso de funcionamiento para atender a este grupo vulnerable que viven en situación de extrema pobreza, mendicidad, por el abandono de sus propios familiares, maltrato (Torres, 2019.s.p).

El resultado de la evaluación de la calidad del servicio de los centros residenciales para adultos mayores en la ciudad de Ibarra se encuentra 2 centros en categoría A, 1 Centro en Categoría B y 2 centros en categoría C; sin embargo, en el cumplimiento de protocolos y procesos de calidad tienen el puntaje más bajo del resultado de la evaluación total, lo que determina el riesgo en la prestación de servicios, en el caso de que no se realice la mejora adecuada y a tiempo (MIES, 2019).

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

El desconocimiento en la aplicación del marco organizativo, la norma técnica en los dos centros gerontológicos que rige el Ministerio de Inclusión Económica y Social, reduce la posibilidad de que la organización logre la calidad que necesita por medio de su gestión y que los adultos mayores que reciben el servicio del centro no lleven una vida digna acorde a sus derechos como grupo vulnerable.

El crecimiento poblacional se transforma es un fenómeno demográfico que se evidencia a nivel mundial, nacional, local. Los adultos mayores que se encuentran en situación de abandono o por mendicidad padecen de problemas económicos, familiares, ambientales y que con el tiempo siguen acrecentándose. La situación de las personas de edad y la garantía de unas condiciones de vida digna se configura como una de las necesidades sentidas en las de primer orden.

Es importante tomar en cuenta que el conglomerado social se encuentra en constante cambio y transformación: cambios sociodemográficos, epidemiológicos, económicos y de valores, los mismos que generan nuevas necesidades y demandas de atención para las personas adultas mayores.

En la base de las experiencias de la OMS la mayoría de las personas, incluso en los países con mayores ingresos y pocos ingresos se observa la proliferación de la pobreza y de la pobreza extrema además de sufrir maltrato, caídas y lesiones físicas y en muchos de los casos violencia intrafamiliar como afectación psicológica en la que vive la persona adulta mayor.

Para ello se evidencia que en el año 2017 acorde a investigaciones que realizaron en 28 países en donde fueron incluidos 12 países más con ingresos medianos y bajos donde evidenciaron que menos del 16% de adultos mayores de 60 años de edad y más fueron parte de maltrato (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En la ciudad de Ibarra, la proliferación de situaciones que afectan a la vida digna de la persona adulta mayor se ve reflejada en situaciones de mendicidad, abandono, con manifestaciones psicológicas, con enfermedades crónicas, problemas psiquiátricos ; la misma que toma en cuenta el Ministerio de Inclusión Económica y Social al ofrecer los servicios de atención que ayuden a disminuir el nivel de situación crítica en la que vive la persona adulta, aumentando la cobertura de

centros residenciales para 30 personas adultas mayores por cada residencia para adultos mayores que pernoctan en las calles de la ciudad y que se encuentran atendidos por diferentes centros gerontológicos y uno de ellos es por la Fundación Sumak Kawsay.

La Fundación Sumak Kawsay es una nueva organización que presta los servicios de atención residencial en la ciudad de Ibarra, cuando algún centro gerontológico obtiene en la evaluación de calidad de la prestación de los servicios una baja calificación eso la direcciona a no poder conservar el centro, lo cual no acredita el servicio institucional, por el desconocimiento capacitación al personal y falta de apoyo institucional para obtener un buen manejo en la sistematización de los procesos de gestión a pesar de que el servicio de atención humanística tenga el mejor servicio integral.

¿El centro acoge a 30 usuarios varones y 30 mujeres a los que se les considera para esta investigación como clientes directos del servicio que conforman personas adultas mayores que vivieron en situación de indigencia, mendicidad en la ciudad de Ibarra y se encuentran acogidos por el Centro gerontológico de la Fundación Sumak Kawsay que tiene convenio con el MIES.

La presente investigación da a conocer que el centro gerontológico SUMAK KAWSAY donde se desarrolla la prestación de servicios, busca el bienestar y la reinserción del adulto mayor a través de la sistematización de su gestión por procesos, los mismos que requieren de un seguimiento constante para poder realizar adaptabilidad a la realidad de la fundación.

El problema a investigar determina aspectos fundamentales como la idea de asegurar la calidad del servicio la misma que permita tener de forma documentada, organizada y sistemática; el mismo que requiere de seguir procesos operativos basados en la auditoría interna y externa de manera que le permita a la Fundación Sumak Kawsay proceder estratégica y tácticamente para documentar el sistema de gestión y aseguramiento de la calidad en el centro gerontológico "Fundación SUMAK KAWSAY" de la ciudad de Ibarra.

El Centro Residencial tiene un año y medio de servicio y requiere documentar procesos internos de gestión basado en estándares de evaluación del servicio los mismos que deben ser sistematizados y puestos en marcha para la prestación del servicio y continuidad, lo que permite disminuir riesgos y errores que pueden afectar en la atención y el cierre del servicio.

Existe la necesidad de establecer protocolos de gestión a los que se les engloba a procesos de gestión institucional, los mismos que pueden ser socializados a los demás centros de atención residencial sean estos públicos o privados detectando cómo se lleva a cabo el sistema de gestión de la calidad del gerontológico residencial de la Fundación Sumak Kawsay a través de su caracterización.

Acorde a la argumentación del trabajo de investigación, el problema planteado es:

¿Cómo la gestión de cada centro gerontológico residencial pertenecientes a la Fundación Sumak Kawsay puede mejorar la calidad de vida del adulto mayor?

## JUSTIFICACIÓN

El centro residencial gerontológico de la fundación Sumak Kawsay gestiona su funcionamiento en base a un modelo de excelencia ecuatoriano a través de la norma técnica del MIES para la implementación y prestación de servicios a través de estándares de calidad, que determinan la calidad del servicio pero no se toma en cuenta políticas internas creadas por un centro que van fuera del alcance de una guía técnica global donde se avale los lineamientos de la realidad que se vive día a día, y donde el centro se encuentre certificada y reconocida; sin embargo, tiene un permiso de funcionamiento provisional por seis meses que determina en base a la evaluación de calidad que fue realizado por el MIES del Ibarra y tiene una calificación en situación condicionada.

La investigación pretende realizar un estudio de la gestión de la calidad que por medio de la caracterización del centro ayude a identificar las falencias que hay en la gestión de la fundación Sumak Kawsay través del modelo de gestión que establece MIES y donde se verifica la aplicación de la normativa técnica para su correcta funcionalidad que le permita administrar correctamente y mejorar los desfases que se encuentren en cada proceso.

La investigación será desarrollada en los dos centros residenciales de la fundación Sumak Kawsay que se encuentra en la ciudad de Ibarra y atiende a 60 personas adultas mayores tanto hombres y mujeres en situación de extrema pobreza y que requieren de un espacio para lograr su envejecimiento activo, su envejecimiento saludable, su envejecimiento digno y en muchos de los casos ser asistidos en su atención paliativa para tener una muerte digna.

La investigación es factible realizarla por cuanto al interés y colaboración prestada por parte del equipo administrativo y el personal del centro gerontológico Sumak Kawsay permitiendo un excelente desempeño y un buen servicio a través de la propuesta planteada. Por lo tanto se dispone de la información bibliográfica necesaria y también instrumentos que se aplicarán a la investigación.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

- Caracterizar la gestión integral del centro residencial de la Fundación Sumak Kawsay con la perspectiva de determinar su condición actual.

### **Objetivos específicos**

- Analizar la situación de la gestión actual con el fin de conocer un claro diagnóstico de la Fundación Sumak Kawsay.
- Identificar la estructura organizativa del centro para conocer la información de la organización
- Elaborar un plan de acción que permita cumplir las metas y objetivos de la Fundación SUMAK KAWSAY

# CAPITULO I

## 1 MARCO TEÓRICO

### 1.1. Contextualización de los centros gerontológicos

En el Ecuador, los centros gerontológicos constituyen el principal promotor de desarrollo del adulto mayor que a través de los servicios que brinda a cientos de personas adultas mayores puedan tener una experiencia de un envejecimiento digno, acorde a las necesidades físicas, cognitivas, sociales, emocionales donde estos espacios físicos son el hogar temporal proyectado a la inclusión y direccionando a reinsertar al adulto mayor a la sociedad.

Según las proyecciones del INEC para hablar de asistencia social en términos de calidad es un avance que si logra alcanzar los estándares adecuados el adulto mayor percibirá el bienestar que tiene por derecho para vivir en calidad de vida en los centros gerontológicos, la asistencia que el adulto mayor que debe percibir es de manera integral, esta atención debe cubrir necesidades no solo medicas sino sociales es decir actividades recreativas que son de enfoque moderno para los centros gerontológicos (MIES, 2019).

*“En el Ecuador la incidencia de las personas adultas mayores a nivel nacional es de 7%, es decir de cada 100 personas es mayor de 65 años” (INEC, 2010).*

### 1.2 La importancia de los centros gerontológicos

La importancia de los centros gerontológicos residenciales prestan servicios de albergue a todas las personas adultas mayores que por sus condiciones no cuentan con familiares que se hacen cargo de ellos o no disponen de un lugar de residencia permanente; estos servicios brindan acogida, cuidados especiales, atención integral, salud, alimentación esto permite un bienestar físico, social, mental para así de esta manera lograr un envejecimiento activo y que sea saludable (MIES, 2019).

El programa Misión Mis Mejores Años que desarrolla el MIES, da a conocer la atención que necesitan los adultos mayores para que mantengan una buena calidad de vida en cada una de las modalidades de atención que ofrecen los servicios sociales tanto como servicios de atención residencial, diurna y domiciliario (MIES, 2019).

Cruz y Chicaiza (2013) señalan que los centros gerontológicos son centros de cuidado del adulto mayor de gran importancia ya que la atención integral es vital para el desarrollo personal de este grupo prioritario, donde se logran desarrollar y fortalecer la autonomía; los centros gerontológicos promocionan los valores y la inclusión del adulto mayor dentro de los mismos grupos de interacción como en el entorno familiar (pág. 12).

La comunidad en su opinión consideran que los centros gerontológicos son necesarios porque aportan al desarrollo del adulto mayor en el Ecuador, donde deben tener un espacio físico para poder residir, recrearse, compartir saberes y experiencias dentro del grupo etario y que les permita ser parte de un entorno con los servicios adecuados en cada una de las áreas; los centros gerontológicos son lugares viables para aquellas personas mayores que no tienen familias o se encuentran en estado de abandono. (Diario El Universo, 2018).

Los centros gerontológicos brindan asistencia en cuidados a largo plazo para estos grupos vulnerables; la atención se brinda por unidades por medio de servicios en diferentes modalidades como diurna, residencial, domiciliaria (MIES, 2019).

De acuerdo a la norma técnica del MIES(2019), los centros gerontológicos residenciales son servicios de cuidados a personas adultas mayores a partir de 65 años que requieren de protección especial de forma temporal. Una de las modalidades es residencial, el servicio es definitivo y con una atención de las 24 horas o temporal una vez que la persona logre estabilidad y puedan volver a sus hogares (pág. 10).

En definitiva, los centros gerontológicos son establecimientos de gran ayuda para la población adulta mayor, que les permite residir en un hogar con buenas condiciones de vida y que debido a factores negativos económicos, sociales, familiares, emocionales, de salud que pasaron día a día generando una situación de abandono. Los centros les permiten reinsertarse a la vida laboral y social donde la familia es la clave de apoyo para su desarrollo personal.

### **1.3 Las necesidades de los adultos mayores que ingresan en los centros gerontológicos**

García C Sandra, Psicóloga del Instituto de Psicología de Barcelona (2017) señala que :

El apoyo de la familia es importante para el bienestar del adulto mayor este al recibirlo se sentirá más tranquilo, feliz y seguro donde le permite llevar un envejecimiento activo por la estimulación sensorial que percibe por parte de su vínculo familiar y las relaciones generacionales que continúa

manteniendo el adulto al sentirse incluido en actividades familiares ayuda a conservar una buena calidad de vida y a tener más años de vida (párr.5).

Por otro lado de acuerdo a lo que establece la Norma Técnica (2019) la educación continua es el incremento de un conocimiento impartido a los adultos mayores tanto en talleres, cursos, actividades educativas y el ejercicio ayuda a la estimulación tanto sensorial como cognitiva donde puede alcanzar la satisfacción; los adultos mayores tienen la necesidad de prepararse, aumentar sus conocimientos, lograr mayor participación en la sociedad al igual que laboral (pág. 23).

La Norma Técnica (2019) señala que es importante conocer la satisfacción de las necesidades fundamentales de allí se busca el mejoramiento de la calidad de vida donde factores sociales y culturales influyen; si bien el envejecimiento es diferente entre hombres y mujeres el adulto mayor ingresa a los centros gerontológicos acorde realidades distintas de cada género donde la mujer adulta mayor recibe los mismos derechos y calidad de vida al igual que el hombre adulto mayor pero sus condiciones son distintas y es donde se realizan seguimientos y evaluaciones de cada género para determinar qué tipo de proceso de atención médica, alimentación es necesario adaptar (págs. 19-29).

Las necesidades económicas, salud, alimentación, salud, afecto, cariño, actividades de recreación que satisfacen al adulto mayor son normadas por las diferentes entidades cooperantes como MIES por medio de la norma Técnica o resoluciones el Plan Nacional Toda una Vida (2017-2020 )(PTUV), que promueve a través de uno de los programas de intervención social Misión Mis Mejores Años que busca “ la inclusión, participación social, protección social , atención y cuidados a través de la prestación de servicios médicos, gerontológicos, pensiones asistenciales, jubilación universal (pág. 68).

Maslow A (2017) en su libro “Motivación y personalidad” señala que una vez satisfechas una de las necesidades jerarquizadas satisface la siguiente necesidad de la pirámide y esta es su clasificación:

Maslow clasifica las necesidades de forma jerárquica:

- Necesidades fisiológicas estas se refieren a necesidades biológicas de las personas.
- Necesidades de Seguridad en caso de satisfacer la necesidad fisiológica, el ser humano tiene la necesidad de tener protección y seguridad.

- Necesidades de Amor y pertenecer esta relacionada estrechamente a la parte social, familiar que el adulto mayor tiene de su entorno.
- Necesidades de Estima necesidades asociadas a la parte psicológica y empieza desde la autoestima y la opinión de los que le rodean.
- Necesidades de autorrealización varían de uno a otro acorde a la esencia de cada persona, su individualidad y la satisfacción que obtengan las personas que se autorealizan se desarrollan culturalmente y les ayuda alcanzar el sentido de la espiritualidad, pero antes deben tener satisfechas las necesidades para poder desarrollar esta etapa (págs. 27-30).

Los adultos tienen la necesidad de recibir estima en cada momento de sus vidas y principalmente debe venir por parte de su familia y esta necesidad es importante sin esta no podría ser posible que estas personas puedan recuperarse y reinsertarse porque de esta depende su avance, ellos necesitan tener respeto, amor, autonomía; la satisfacción de las necesidades de autoestima permite llevarlos a la autoconfianza, fuerza suficiencia y sentirse útiles en el mundo y al no lograrla sentir depresión (Cáritas Diócesana, Programa de Mayores, 2004, párrs. 1-15).

En tal virtud, los centros gerontológicos identifican inmensidad de necesidades y reconocen que es un individuo que viene en una situación difícil de sus vida y que necesita cuidados especiales, amor, atención, comprensión y poder sentirse en un lugar estable, digno donde se respeten sus derecho y pueda tener una vida digna y de calidad; cuando una necesidad no es satisfecha el adulto tiende a sumergirse en el grupo de personas vulnerables donde sus condiciones de vida van deteriorándose y generándose problemas de salud, por ello al momento de ingresar a estos abuelitos los especialistas encargados de ofrecer su ayuda cubren las necesidades que cada adulto por derecho necesita.

#### **1.4 La administración de los centros gerontológicos**

La administración de los centros gerontológicos según la Norma Técnica (2019) señalan que:

Los centros gerontológicos, están adecuados para poder recibir a personas adultas mayores que no pueden ser atendidas por sus familiares o que carezcan de un lugar donde residir permanentemente. Son servicios de acogida donde se les brinda cuidados y atención integral y todo lo relacionado a alojamiento, alimentación, nutrición, vestido, salud, recreación, entre otro tipo de servicios sea temporal o definitiva (pág. 10).

Los lineamientos que contiene la Norma Técnica garantizan en su administración la protección el bienestar, los derechos del adulto mayor, la calidad de la prestación de servicios y la regulación

de su funcionamiento obligatorio en los centros gerontológicos residenciales tanto públicos y privados a nivel nacional con corresponsabilidad con el estado, la sociedad y la familia.

La Norma Técnica del MIES (2019) explica que:

“Las áreas de administración y recepción que disponen los centros gerontológicos del adulto mayor deben contar con mobiliario, equipamiento y un buen ambiente funcional para la atención de las personas adultas mayores como: escritorio, sillas, archivadores, y equipo informático” (pág. 87).

Las administraciones de los centros gerontológicos tienen un área específica para administrar todos los procesos que se llevan a cabo en el centro residencial donde almacenan la documentación y direccionan su gestión de manera ordenada, precisa, eficaz por ello la norma técnica cuenta con parámetros para adaptarlos a la realidad de cada centro gerontológico y poder gestionar la administración acorde a los lineamientos que estable como ente rector MIES.

MIES (2019) se da a conocer como una :

Entidad rectora que garantiza la prestación de servicios sujetos a normas, protocolos y estándares de calidad, asume en su gestión la implementación de políticas de inclusión económica que permitan ejecutar programas, para ello promueve la inclusión a través de los centros gerontológicos donde estos son establecimientos que albergan a personas adultas mayores que no cuentan con un lugar de residencia permanente y donde no tiene familias que puedan atenderlas (pág. 10).

La administración de los centros gerontológicos residenciales lo gestiona MIES que ofrece los servicios de amparo al adulto mayor que se encuentra en alto riesgo por diferentes causas donde recibe toda la protección necesaria y así ofrecerle un hogar de forma indefinida sea el caso o por un tiempo corto.

La administración que requieren los centros gerontológicos presentan los siguientes requisitos establecidos en la norma técnica (2019) para su funcionamiento:

**Tabla 1 Requisitos establecidos en la Norma Técnica, 2019**

• Valoración gerontológica integral	• Ingreso al servicio
• Planificación de actividades	• Derecho a la identidad

<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la valoración gerontológica al usuario/a y la familia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pacto de convivencia y acuerdos sobre el cuidado</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Expedientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espacios formativos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación interinstitucional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades para la corresponsabilidad familiar y comunitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de atención individual</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recuperación de conocimiento y saberes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Salud, nutrición y alimentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos socioeducativos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Talento humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ambientes seguros y protectores</li> </ul>

**Fuente: Norma Técnica (MIES, 2019)**

Según la norma técnica MIES (2019) la gestión administrativa busca la mejora de la calidad donde la unidad gerontológica debe realizar la planificación la planificación y programación de las actividades internas tomando en cuenta las guías operativas, así como los manuales y procedimientos que el MIES se encarga de emitir junto con otras disposiciones legales, para ello deberá:

**Tabla 2 Procedimientos administrativos en centros gerontológicos**

Documentar y también realizar la evaluación y seguimiento de las acciones que permitirá el cumplimiento de los componentes de calidad que están en la norma técnica y debe implementar planes de mejora de calidad.

Todo tipo de información, expedientes, documentación debe registrarla, reportar la información al MIES sobre asignación de cupo de los adultos mayores.

---

Deben de obtener el permiso de funcionamiento, elaborar e implementar un reglamento interno.

---

Deberá incorporar obligatoriamente enfoques de género, de derechos humanos, interculturalidad e intergeneracional en los diferentes planes, programas y proyectos.

---

**Fuente:** (MIES, 2019)

De acuerdo a un estudio realizado por la UNAM señala que “la proporción de personas mayores aumenta rápidamente en casi todos los países y se tiene proyectado para el año 2050 el aumento de la esperanza de vida sea de 81.29 años comparada a la de 2006 que fue de 71.20 años” (UNAM, 2013, pág. 7).

En conclusión, la administración de centros gerontológicos está regida por diferentes entes reguladoras principalmente el MIES que aporta con la implementación de la norma técnica permitiendo ésta gestionar el centro en base a lineamientos , protocolos, políticas para el bienestar del adulto mayor que se encuentra en residencia y donde recibe servicios de atención que aseguran la calidad de vida, la administración nos permite gestionar de manera pertinente, organizada través de la dirección está por medio de una buena gestión o administración logra mantener el buen funcionamiento del centro gerontológico y por ende mejora el bienestar y las condiciones de vida del adulto mayor logrando resultados de rehabilitación y reinserción de estos grupos prioritarios.

### **1.5 Centros gerontológicos residenciales**

Los centros gerontológicos residenciales están definidos según el art 89 del capítulo V de la ley orgánica del adulto mayor (...) de la sección de modalidad para la atención integral como “aquellos centros que prestan ayuda tanto de acogida atención y cuidado para las personas adultas mayores que por diferentes motivos han necesitado ayuda en atención integral como es alimentación, vestimenta, salud” (LOPAM, 2019, pág. 34).

Estos centros de adulto mayor priorizan el acogimiento para ofrecer cuidados y atención y así cubrir necesidades que requieren las personas mayores.

### **1.6 El adulto mayor en el Ecuador**

El término adulto mayor hace referencia al grupo prioritario de personas mayores de 65 años que menciona la Constitución de la República del Ecuador en lo que cambió la terminología con

el paso del tiempo que era considerados grupo de la tercera edad o de ancianos adultos mayores (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Briones, D (2018) explica que según la Ley orgánica de Protección Prioritaria de los Derechos de las Personas Adultas Mayores considera a.

Una persona adulta mayor aquella que ha cumplido 65 años de edad, a esta normativa se implementa el registro nacional de personas adultas mayores dirigido por el MIES, donde detallará los datos del adulto como son nombres y apellidos, fecha de nacimiento, indicadores de ubicación geográfica, etnia-cultural, estado de salud, movilidad condición y tipo de vivienda y de su entorno familiar (párr.12).

De acuerdo a un artículo de Diario El Comercio (2020) , la OMS considera que el comienzo de la etapa para ser adulto mayor inicia desde los 60 años, debido a que se van presentando dificultades ya enfermedades biológicas en las personas entre ellas está la pérdida de los sentidos principales como visión, audición y movilidad esto es dado a causa del pasar de los años (pág. 1).

### **1.7 Derechos de las personas adultas mayores**

De acuerdo a la ley orgánica del adulto mayor (2019) que establece el art 35 de la Constitución de la República del Ecuador “las personas adultas mayores (...) recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. El gobierno prestará especial protección en condición de doble vulnerabilidad” (pág. 3).

Art 36 “Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia” (pág. 19).

Art 47 Sección XII servicios especializados en atención geriátricos. “La atención sanitaria nacional implantará, desarrollará y fortalecerá servicios especializados en geriatría” (pág. 20).

Art 55 Objeto del sistema nacional “El sistema nacional especializado de protección integral de los derechos de las personas adultas mayores, tiene por objeto la protección integral de las personas adultas mayores, mediante el diseño, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de normas, políticas, mecanismos, servicios y públicos, en todas las instancias y en todos los , de forma articulada y coordinada. Niveles de gobiernos” (pág. 22).

Art 56 Título IV capítulo I Principios del sistema apartado en el apartado b de trato preferente “Las personas adultas mayores gozaran de atención prioritaria y trato preferente en todos los programas, proyectos, servicios y modalidades de atención que brinden las instituciones públicas y privadas” (pág. 22).

### **1.8 Norma Técnica para la implementación y prestación de servicios de atención y cuidado para personas adultas mayores para centros gerontológicos residenciales.**

La Constitución de la República del Ecuador (2008), considera “personas adultas mayores aquellas que han cumplido sesenta y cinco años de edad, donde este grupo recibirá atención prioritaria ”siendo este proceso de cambio de etapa de la madurez hacia la senectud (MIES, 2019, pág. 9).

La Norma Técnica (2019) establece algunos puntos importantes que regulan el funcionamiento de los centros gerontológicos. Con el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV) 2017-2021 priorizara el envejecimiento activo y digno con participación intergeneracional, cuidado familiar o institucional (pág. 9).

La problemática de adultos mayores está enmarcado en el Eje 1. Derechos para todos durante toda la vida donde el ser humano es sujeto de derechos, sin discriminación, y el estado debe respetar, proteger y realizar los derechos, especialmente el de los grupos de atención prioritaria (párr.4).

Las políticas del eje 1 relacionadas con las personas adultas mayores buscan :

- Promover la inclusión, la equidad y la erradicación de la pobreza
- Generar y promover oportunidades en condiciones de equidad
- Garantizar el acceso al trabajo digno y a la seguridad social (párr.5).

La articulación de la Constitución de la República del Ecuador y el Plan Nacional del Buen Vivir son disposiciones que respaldan la Norma Técnica de Implementación de Servicios Gerontológicos orientados al bienestar del adulto mayor acorde a los derechos del adulto mayor.

Programa Misión Mis Mejores Años de MIES (2019) resume algunos aspectos básicos de la norma técnica donde proyecta mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores de 65

años que están en situación de pobreza extrema, a través del acceso a los ejercicios de sus derechos, al bienestar y las oportunidades de desarrollo (pág. 10).

El MIES en su rol de rectoría de garantizar prestación de servicios basados en normas y estándares de alta calidad suministrados con protocolos, gestiona la implementación de políticas de inclusión económica y movilidad social (párr 3).

La Norma Técnica (2019) señala que:

Es de obligatorio su cumplimiento, norma, regula la implementación y prestación de servicios de los centros gerontológicos residenciales, en el campo de aplicación el MIES fundamenta su política pública para el adulto mayor con un enfoque de derechos y define tres ejes para este grupo como inclusión y participación social, protección social, atención y cuidado y los objetivos de la modalidad es brindar atención integral, mejorar la capacidad funcional y mental, etc (pág. 11).

El análisis territorial para la intervención se realiza con la identifican a sectores donde hay mayor población adulta mayor en estado de pobreza y extrema pobreza, a fin de establecer una planificación de intervención; referencias normativas están la Asamblea Nacional del Ecuador , la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Integral Penal, COOTAD, SENPLADES, Codificación, Ley del anciano (MIES, 2019, pág. 13).

La Norma Técnica es una herramienta de control y regulación de las actividades que el MIES implementa en los diferentes centros residenciales que disponen para su debido funcionamiento ,lo cual permite ofrecer servicios de atención y cuidado especial al adulto mayor y poder lograr la inclusión económica y familiar y social del adulto mayor, donde rige la aplicación de la ley del anciano, derechos del buen vivir, la constitución; es derecho de estos grupos prioritarios tener una buena calidad de vida.

## **1.9 La Gestión de la Calidad**

De acuerdo a la primera publicación de la página TQM Gestión de la Calidad Total (2017) de la red social de Facebook señala que:

La historia de la calidad se remonta desde la época primitiva donde allí ya determinaban la aptitud del alimento que iban a consumir o la adecuación de las armas que utilizarían para defenderse cuando empezaron aparecer comunidades, empezó a surgir el mercado y por ende los productores y su interacción con los usuarios o clientes, para resolver los problemas de calidad era más fácil

para el productor, compradores y mercancías, el comprador podía determinar el grado de satisfacción del producto o servicio (TQM Gestión de la Calidad, 2017, párrs. 1-5).

La gestión de la calidad tiene orígenes desde tiempos pasados donde ya se empezaba a utilizar herramientas de acuerdo a las necesidades requeridas de las personas ,todo esto debido a que adquirirían nuevas habilidades y la aparición de mercados y por ende la mejora de sus productos y exigencias hizo realidad de nuevos cambios.

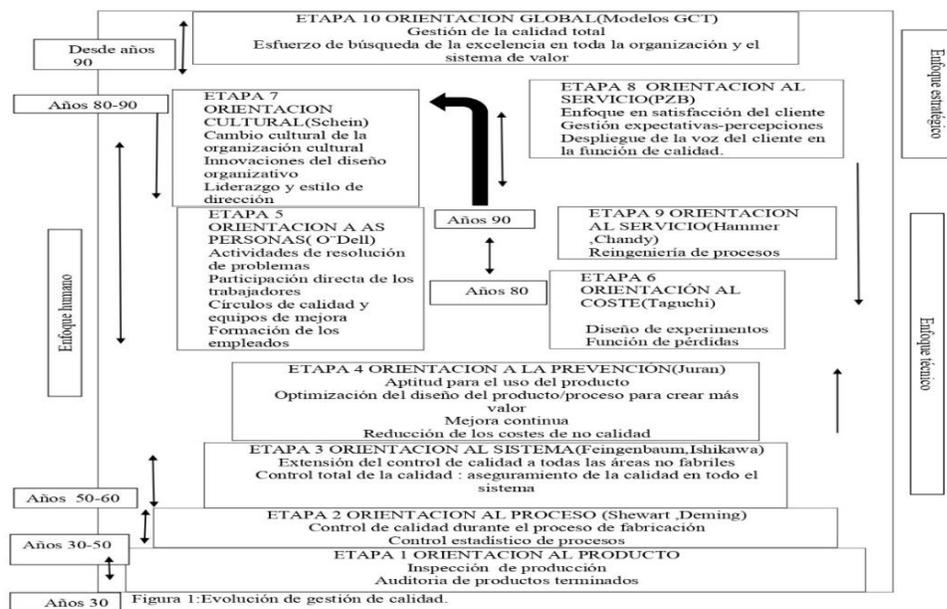
En otra investigación sobre la historia de la calidad Correa, Jaramillo, y Romero (2015) del libro de “Gestión de la Calidad” mencionan que la calidad viene desde la aparición del código Hammurabi de antes de Cristo (a.C) que hacía referencia ciertas obras de construcción que debían ser hechas con la suficiente solidez, igualmente en las tumbas egipcias se controlaban cada detalle de los acabados de estas, podemos decir que antes de la revolución industrial ya se registraba un control calidad de cada proceso en los modos de producción de aquellos tiempos como era el trabajo de los artesanos (pág. 15).

Si bien es cierto con el paso de la revolución industrial se van perfeccionando las técnicas, se van dando nuevos procesos tanto como la imagen después de que la fábricas aparecen también surgen nuevas formas de producción entre ellas nuevos recursos, herramientas de trabajo, nuevas características del proceso de trabajo, empieza a manifestarse las especificaciones del trabajo y esta a su vez el control y supervisión (pág. 16).

Frederick Taylor (2015), señala las actividades de planificación van separadas de la ejecución donde los obreros son la mano de obra y la dirección es la cabeza de gestión esto ayudaría a elevar la producción pero y por ende la habría una baja calidad de la misma; en cambio las ideas de Henry Ford están basadas en la división del trabajo según sus funciones para evitar cualquier inconveniente al momento de llegar al comprador y estas funciones son la planificación, ejecución y la inspección (pág. 17).

El desarrollo de la calidad, que comprende aportaciones en ramas como recursos humanos, teoría de la organización, el comportamiento de la organización donde la administración es una de las bases fundamentales la naturaleza de la gestión de la calidad. Según Camisón, Cruz & González (2006) contextualizan a la evolución de la gestión de la calidad como 10 generaciones dadas el transcurso de la historia través de la siguiente tabla (pág. 79):

### Ilustración 1 Evolución de la calidad



Fuente: La gestión de la calidad, César Camisón

Camisón, Cruz & González (2006), manifiestan que la calidad del servicio se da por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente o usuarios son percibidos por el tras forjarse una impresión del servicio percibido. La norma ISO 9000:2000 define por tal la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. (pág. 193).

Sobre la definición de calidad del servicio para cualquier tipo de organización, empresa o institución es importante conocer su significado, que tipo de servicio presta y los usuarios que son beneficiarios de esta manera sea cual fuere la organización el eje principal es lo que el usuario espera recibir como servicio y la percepción que tiene de este.

### **1.9.1 El liderazgo en la gestión de la calidad**

El liderazgo es un término donde tiene diferentes significados que algunos autores lo definen de acuerdo a sus puntos de vista:

Evans & Lindsay (2008), definen el liderazgo como “ la habilidad de influir positivamente en la gente y los sistemas provocando una actitud determinada, bajo la autoridad de uno a fin de tener in impacto significativo y lograr resultados positivos” (pág. 9).

Huerta & Rodríguez (2006), indican al término liderazgo como la “Influencia interpersonal orientada al logro de metas mediante la comunicación, este tipo de influencia va más allá de las actividades rutinarias, las cuales se dan mediante indicaciones y órdenes” (pág. 8).

Las definiciones de liderazgo para los autores es una muestra de que el liderazgo juega un papel importante en el desarrollo y avance de las actividades de cualquier organización una persona encargada de dirigir una organización debe mostrar habilidades y capacidad de influir en los demás en su equipo de trabajo, para que se puedan fijar y alcanzar los objetivos, de esa manera ejerce una buena gestión para llegar a la calidad

### **1.9.2 Planificación estratégica de la dirección**

El autor Navajo. P (2016) define a la planificación estratégica como “herramienta poderosa de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, acerca del quehacer actual y el camino que deben recorrer en el futuro las comunidades, organizaciones e instituciones” (pág. 27).

Esta definición de planificación estratégica hace referencia a una herramienta de trabajo donde la organización busca el compromiso, la participación como equipo de trabajo, además de permitir tener una expectativa del futuro como organización. Para ello es necesario planificar las actividades que se realizan día a día para mantener una gestión no solo de manera organizada sino de buena calidad.

Y por lo tanto la planificación permite que una organización tenga definida sus metas, donde puedan plantear nuevas estrategias así poder realizar planes de acción para la organización, esta herramienta permite saber lo que hay q hacer y la manera de hacerlo.

### **1.9.3 Gestión de las personas**

Administrar el personal es una forma de gestión de las personas que trabajan dentro de la organización no solo debe pasar por un proceso de inspección, capacitación, desempeño y reconocimiento además debe estar en constante mejoramiento y seguimiento por ello hay que conocer su concepto.

Según Start up Guide IONOS (2019) en su artículo (Gestión del personal: tareas y funciones) define que:

La gestión del personal es la administración de las relaciones de los empleados que tienen con la organización, esta comprende las actividades administrativas del área de recursos humanos dentro de esta abarca el reclutamiento del personal y su contratación esta gestión está dada acorde a sus tareas, funciones y objetivos (párr. 2-3).

Talento humano es parte de cualquier empresa, institución u organización y parte de sus funciones es coordinar al personal y el proceso tanto de contratación como seguimiento del empleado, la gestión del personal administra también las relaciones del personal y con ello la convivencia.

#### **1.9.4 Gestión de los procesos**

Guanín & Andrago (2015) expresan en su trabajo de titulación que “Un proceso es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes” (pág. 12).

Por otra parte, Pall (1986) expresa que la gestión por procesos es “la organización lógica de personas, materiales, energía, equipamiento e información en actividades de trabajo diseñadas para producir un resultado final requerido (producto o servicio)” (pág. 12) .

En otra investigación de acuerdo a Corma (2019), en colaboración para la realización de los ebooks de la plataforma de Captio en su conocimiento sobre la gestión basada en procesos nos dice que la gestión basada en procesos hace referencia a que una organización realiza sus actividades por medio de procesos, la clave fundamental es que la salida final de los procesos (que sale) tenga un valor sobre las entradas (que entra en el proceso) (pág. 4).

En otro concepto de indicadores de una gestión basada por procesos “los indicadores clave de desempeño (KPI) cuantificables, miden el rendimiento de las empresas u organizaciones ayuda a realizar un análisis de cumplimiento de los objetivos iniciales y que cada proceso lleva a transformar una entrada en una salida” (Corma, 2019, pág. 9).

Corma (2019) afirma que para adaptar una organización a la gestión por procesos después de adaptar el organigrama y estrategia a un enfoque basado en procesos se debe empezar por organizar toda la organización y al momento de implantar la gestión se debe seguir los siguientes pasos:

- Marcar los objetivos iniciales e identificación de recursos.
- Identificar y escribir los procesos en los que se ha dividido la organización respectivamente con los indicadores se empieza elaborar el mapa de procesos.

- Seguir y medir los procesos para ver si cumplen los objetivos, después de conocer los resultados de funcionamiento de los procesos.
- Analizar los procesos son de importante valor y si se deben cambiar o mejora (pág. 15).

Corma (2019) recomienda clasificar en tres grandes bloques de procesos a la organización:

- Procesos estratégicos: relacionados con la estrategia de la organización y responsabilidades de la dirección y futuro de la organización.
- Procesos operativos: relacionados directamente con la producción del producto y/o servicios de la organización e identifican a la organización claramente un ejemplo son los gastos de viaje.
- Procesos de soporte: son los que hacen falta para que funcionen, suelen estar relacionados con la gestión de los recursos y procesos de seguimiento y medición, No son fundamentales dentro de la propia organización. (pág. 17)

En otra investigación define que “el mapa de procesos es un esquema o diagrama que presenta una visión global de la estructura de la empresa u organización, donde se presentan todos los procesos que la forman así como sus principales relaciones “ (pág. 19). Sin embargo, después de conocer los procesos de la organización se empieza a elaborar el mapa de procesos y para ello es importante saber las conexiones que tiene y las entradas y salidas que involucra por cada proceso de la organización y cada mapa de procesos es diferentes según como la organización adapte conforme a la estructura (Corma, 2019).

Corma (2019) manifiesta acerca de la reingeniería de procesos, o Business Process Reengineering (BPR) que al adoptar el modelo de gestión de procesos cada organización, ayuda a realizar mejoras continuas en cada proceso ,analizar resultados gracias a los indicadores clave de

desempeño y que aporte un valor añadido sobre la entrada al mismo tiempo que se vayan cumpliendo los objetivos; existen beneficios de la gestión por procesos que mejoran la coordinación de las diferentes áreas, se fortalecen las relaciones y se van agilizando los procesos y aumenta la eficiencia de la organización (pág. 20).

### **1.9.5 Evaluación del desempeño**

Sastre y Aguilar (2003), definen a la evaluación del desempeño como aquel proceso sistemático y estructurado, de seguimiento de la labor profesional del empleado, para valorar el trabajo que realiza cada uno de los empleados y obtener resultados esperados en el desempeño de su cargo. (pág. 16).

El desempeño de las personas es importante para lograr la calidad de las organizaciones y es importante priorizar la evaluación de ello para obtener éxito, es importante conocer las habilidades y potencialidades del personal, a través de capacitaciones, motivación, desarrollo humano y profesional.

### **1.10 La norma ISO 9001:2015 y la gestión de procesos**

Uno de los términos para la calidad son las normas ISO 9001:2015 y la plataforma ISOWIN define a las normas ISO 9001:2015 como:

El conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. Quizás faltaría indicar la necesidad de que dichas actividades se repiten en el tiempo y poder explicar así aplicar el ciclo PDCA de mejora continua sobre el proceso (ISOWIN, s.f).

Esto nos permite conocer la proyección de las actividades, en caso de ser actividades que se prolonguen en el tiempo se aplicaría un modelo de mejora continua “el ciclo Deming” o PDCA.

Giraldo & Moreno (2010) expresan que “la gestión por procesos se encarga de visualizar la entrada (proveedores), la transformación (proceso) y la salida (cliente o consumidor) de bienes o servicios con el fin de suplir las necesidades de los clientes” (pág. 120).

En conclusión las definiciones mencionadas de estos autores expresan sobre la gestión por procesos como varias actividades que cada organización debe desarrollar mediante procesos ordenados, que logren calidad del servicio de esa manera se logra prever riesgos y lograr una adaptabilidad, cambios y por ende en beneficio como los centros de cuidado del adulto mayor que ofrece sus servicios a este grupo etario que a través del proceso de la mejora en cada servicio permite llevar una buena gestión de calidad.

#### **1.10.1 Normas ISO 9001: 2015**

Para entender las normas ISO es necesario conocer sus orígenes, donde se crea la organización internacional para la estandarización (ISO) en el año 1947, desde allí en algunos se han venido realizando actualizaciones como la de 1987 la ISO 9001:2015 ésta es la última actualización y modificación la del año 2015 que viene de la necesidad de buscar un control dentro de las organizaciones para operar con efectividad y mejorar la calidad. Las normas ISO 9000 son “requisitos “ayudan a cualquier tipo de organización y el implemento de la mejora continua

Cortés (2017) sobre ISO 9001:2015 señala que los parámetros de los sistemas de gestión de calidad deben cumplir dentro de cualquier organización para mejorar su buen funcionamiento y operatividad y ofrecer servicios o productos de calidad (pág. 33).

Otro aspecto que menciona sobre la norma ISO 9001:2015 que la quinta edición de las normas ISO actual las que le anteceden son las ISO 9001 del año 1987,1994,2000 y2008 la actual edición de normas fue creada para mejorar su estructura y se mostraron nuevos enfoques que establecía

nuevos requisitos a través del cambio de su estructurado donde las cláusulas están basados en el alcance, normas de referencia, términos y las restantes clausulas se refieren a la organización en su contexto, planificación, operación, cumplimiento, evaluación y mejora. (pág. 34).

La norma ISO a través de su evolución ha tenido grandes cambios para las organizaciones, empresas, instituciones y medio de la norma 9001:2015 tuvo modificación en la estructura en un nivel más completo debido a que las demás familias de ISO como la 9002 y 9003 no contemplaban algunos aspectos como ahora tiene la norma 9001.

## **CAPITULO II**

### **2 METODOLOGÍA**

#### **2.1 Tipo de investigación**

El presente estudio es de corte cuantitativo por que se utilizó una estadística descriptiva lo que permitió mostrar los datos porcentuales de las respuestas de las personas encuestadas. Esta investigación es de carácter exploratorio porque se podrá obtener información personal por medio de la revisión documental para conocer el proceso administrativo de la Fundación Sumak y a partir de ello proponer planes de mejora para realizar una entrega basada en la calidad de la gestión y donde se logrará alcanzar el objetivo general.

#### **2.2 Técnicas e instrumentos de investigación**

Para la presente investigación se utilizó la técnica de observación en los dos centros gerontológicos, la misma que utiliza fichas técnicas que es un instrumento de recolección de información pertinente científica a través de documentos bibliográficos que son actuales y son reconocidos mundialmente.

Luego, se estructura la técnica de la encuesta que como instrumento de investigación que la fundamenta en un cuestionario que fue aplicado al personal técnico donde respondieron a 14 preguntas las mismas que respondieron a temas en base a políticas internas, clima laboral, ocupación, compromiso y participación, gestión administrativa, desempeño del personal, satisfacción de los adultos mayores.

Por último, también se utilizó la técnica de la entrevista que fue aplicada a la dirección y que la conforma la representante legal aplicando un cuestionario de 11 preguntas para obtener información más profundizada para su respectiva valoración.

#### **2.3 Métodos**

Se utilizará el método inductivo por lo que se partirá de una visita de campo al centro gerontológico, y deductivo que será mediante un diálogo abierto con los encargados de la

administración y personal para obtener el análisis de procesos internos y externos que benefician y afectan el desempeño armónico de la institución hacia la prestación de un servicio de calidad.

## 2.4 Población

Patricia Hermosa (representante legal) manifestó que el centro gerontológico Fundación Sumak Kawsay cuenta con un total de beneficiarios adultos mayores (30 mujeres y 30 hombres), 1 representante legal y el personal técnico que está conformado por 25 personas entre ellas están (Psicólogo Clínico, Trabajador Social, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Auxiliares de Enfermería y Cuidadores, Auxiliar de Cocina que son prestadores de los servicios) y 8 clientes externos equipos de apoyo (MIES, Policía Nacional, Bomberos, Cruz Roja, Ecu 911, MSP ).

Para esta investigación no se involucrará al adulto mayor solamente a 25 usuarios internos clientes indirectos (Personal del centro) y a la representante legal. En el estudio se aplicó un censo porque no fue necesario calcular la muestra debido a la pequeña cantidad de población que se identificó.

## 2.5 Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se usó varios programas de informática tales como: Google Forms, Excel, Word estos programas permitieron redactar la investigación realizar las tablas y cuadros.

## 2.6 Variables de estudio

**Tabla 3 Matriz de operacionalización de variables**

Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> Es una herramienta que le permite a la organización planear, ejecutar y controlar las	Liderazgo	- Compromiso - Participación
	Gestión del talento humano	- Participación - Formación - Clima laboral - Relaciones del personal - Desempeño del personal - Ocupación y tiempo en el cargo

<p>actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad los cuales son medidos de los indicadores de satisfacción.</p>	<p>Gestión administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Norma técnica</li> <li>- Políticas internas</li> <li>- Planificación de actividades</li> <li>- Planes de mejora</li> <li>- Gestión de la información , registros y documentación</li> </ul>
	<p>Gestión del usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción del adulto mayor</li> </ul>

**Fuente:** La autora

## CAPITULO III

### 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 Género

En relación al género de los trabajadores está conformado por más de la mitad porcentual de personal femenino, a diferencia del personal masculino que tiene el 44%. Heller (2012) Conforme a los resultados de su estudio sobre diversidad de género y cultura de las organizaciones, menos del 10% de mujeres ocupan cargos altos de acuerdo a empresas u organizaciones latino-europeas esto nos refleja datos donde las mujeres ocupan un lugar importante en el cuidado y desarrollo de la calidad de vida del adulto mayor. Según Lamas (2012), señala que las diferencias femeninas y masculinas se dan bajo el contexto cultural, social donde las normas regulan el comportamiento para cada sexo el género es adquirido y puede modificarse (pág. 14).

**Tabla 4 Género**

<b>Pregunta 1: ¿Cuál es su género?</b>		
<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Femenino</b>	14	56%
<b>Masculino</b>	11	44%
<b>Total</b>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del centro gerontológico

Nota: Elaboración propia

#### 3.2 Edad

Los resultados indican que trabajan más profesionales en edades comprendidas entre 25-30 años, siendo una de estas el promedio de edades más alto que se visibiliza dentro del centro gerontológico a través de estos datos, luego sigue el personal de edades comprendidas entre 18-25 años siendo el personal en edad más joven del centro y en relación al personal que más edad tiene son las personas de más de 45 años y tan solo cubren un bajo porcentaje de todos los trabajadores. De acuerdo al análisis de la edad del equipo del personal Martínez (2019) , en su opinión nos explica que la edad está relacionada con la productividad en el entorno laboral del personal donde según algunos estudios las personas mayores de 40 años que tienen largas jornadas de trabajo en algunos casos serían menos productivos que las personas más jóvenes; y agrega que lo importante es saber las necesidades del trabajador y adaptarse a ello para mejorar la productividad (párr,2).

**Tabla 5 Edad**

<b>Pregunta 2: ¿Cuál es su edad?</b>		
<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>18-25 años</b>	8	32%
<b>25-35 años</b>	9	36%
<b>35 -45 años</b>	6	24%
<b>más de 45 años</b>	2	8%
<b>Total</b>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal

Nota: Elaboración propia del centro gerontológico

### **3.3 Cargo que ocupa**

La mayoría de trabajadores que laboran en el centro ocupan el cargo de Cuidadores dedicados a los cuidados individuales de cada adulto mayor tanto para hombres como para mujeres, el segundo cargo más ocupado son los profesionales de Fisioterapia podemos observar que fisioterapistas, terapistas ocupacionales, trabajadores sociales ocupan bajos niveles porcentuales, y por último el porcentaje más bajo lo ocupan los psicólogos. Esto nos permite conocer que los cuidadores son los trabajadores de mayor cobertura que hay en los dos centros. De acuerdo al área de talento humano que establece la Norma Técnica del MIES (2019), describe que “el equipo de trabajo debe estar compuesto por el personal indicado en la norma, en la que se establece el número de funcionarios de acuerdo a la cobertura de atención” (pág. 29) y donde la unidad de atención cuenta con el personal mencionado en este análisis.

**Tabla 6 Cargo que ocupa**

<b>Pregunta 3: ¿Cuál es el cargo que ocupa?</b>		
<b>Cargo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Auxiliar de enfermería	2	8%
Cuidador	15	60%
Fisioterapeuta	3	12%

Psicóloga	1	4%
Terapeuta ocupacional	2	8%
Trabajador social	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del centro gerontológico  
Nota: Elaboración propia

### 3.4 Tiempo en el cargo

Los resultados de la investigación señalan la antigüedad que lleva cada profesional en cada centro donde hay un porcentaje alto de profesionales que laboran en una escala menor a 1 año, le sigue la escala entre 2 a 5 años siendo este el tiempo con menos personas y por último hay un porcentaje más bajo de personas en una escala de tiempo mayor a 1 año que permanecen en el centro. De acuerdo a un estudio elaborado por las autoras Gualavisí y Oliveri (2016) encontraron que a nivel región de América Latina, la antigüedad promedio en un empleo se ha mantenido constante entre los años 2006 y 2014. A 2014 un trabajador permanece en su empleo durante 7.6 años (pág. 10). Por otro lado, una proporción de empleados con antigüedad de más de cinco años se mantuvo casi constante alrededor del 46% y en el caso de Ecuador y Bolivia tienen un caso de mayor antigüedad a diferencia de otros países latinos con un rango de 10 años siendo el más alto de la región (pág. 11).

**Tabla 7 Tiempo en el cargo**

Pregunta 4: ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo?		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	20	80%
De 2 a 5 años	4	16%
De 6 a 10 años	0	0%
De 10 años en adelante	0	0%

Un año y medio	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del centro gerontológico  
Nota: Elaboración propia

### 3.5 Desempeño del personal

La escala que el encuestado/a calificó el desempeño del personal, muestra los resultados donde la mayoría está muy de acuerdo con el desempeño que tiene la mayoría de trabajadores, sin embargo, hay pocos que opinaron que no están ni en acuerdo ni en desacuerdo esto nos hace ver que la mayoría de encuestados están conformes con el desempeño que realiza su equipo de trabajo. Conforme a los resultados de un estudio del desempeño laboral del personal de la empresa Quetzaltenango, realizado en Guatemala indica que el 65% de veces si se capacita al personal y que hay una relación definitiva entre la capacitación y el desempeño laboral, donde el 88% de trabajadores indican que después de capacitarse desarrollan mejores habilidades para desarrollar el trabajo (Rojas F. , 2018).

**Tabla 8 Desempeño del personal**

Pregunta 5: ¿Califique el desempeño del personal en el centro gerontológico?		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	9	41%
Muy de acuerdo	10	45%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	3	14%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del centro gerontológico  
Nota: Elaboración propia

### 3.6 Percepción gestión administrativa

Los encuestados mediante las siguientes escalas nos muestran que la mayoría del personal del centro está muy acorde con la gestión administrativa de los directivos, pero sin embargo un bajo porcentaje de encuestados perciben a la gestión administrativa del centro como regular; la mayoría percibe a la gestión administrativa muy acorde y pertinente. De acuerdo a la Norma Técnica que rige MIES (2019) indica que el mejoramiento de la calidad está dentro de la gestión administrativa y es deber de los centros gerontológicos dentro de su gestión “planificar sus actividades, documentar, realizar seguimientos y evaluaciones de las acciones “que permitan cumplir con los componentes de calidad (pág. 47).

**Tabla 9 Percepción de la gestión administrativa**

Pregunta 6: ¿Cómo percibe la gestión administrativa del encargado o encargados de la dirección del centro?		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy acorde	13	52%
Pertinente	10	40%
Regular	2	8%
Pésima	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal del centro gerontológico  
 Nota: Elaboración propia

### 3.7 Nivel de participación y compromiso

Hay un nivel alto de participación y de compromiso conforme a los resultados, pero todavía existe una mínima cantidad de encuestados que reflejaron un bajo nivel de compromiso, por lo tanto, podemos decir que en su mayoría si existe un interés alto de participación al igual si hay compromiso. Para Aldana (2013), en su trabajo de investigación nos da un análisis del compromiso laboral de sus estudios donde muestra porcentajes altos de los niveles de compromiso que tienen los trabajadores hacia la organización. Y según un estudio de un caso en Irlanda en la revista económica CIREC-España que habla sobre la participación de los trabajadores donde Gunnigle cita la encuesta EPOC (Employee Stock Ownership Plans) concluyendo que la participación en tareas cubren un tercio de los sitios de trabajo y en su estudio de la intensidad, muestra un 17% de las empresas que mantenían el trabajo en equipo lo hacían con niveles altos de participación (pág. 143).

**Tabla 10 Nivel de participación y compromiso**

Pregunta 7: ¿Califique su nivel de participación y compromiso que usted tiene con el centro?					
Participación			Compromiso		
Escala	Frecuencia	Porcentaje	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Alto	24	96%	Alto	23	92%
Medio	0	0%	Medio	2	8%
Bajo	1	4%	Bajo	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal del centro gerontológico

Nota: Elaboración propia

### 3.8 Clima laboral

La mayoría de encuestada/os consideran que el trabajo en equipo, la ética y valores, así como también la innovación y el liderazgo son indicadores en escala considerable generando un buen clima laboral en el centro Sumak Kawsay. Según un estudio realizado por Rodríguez (2015) sobre clima laboral se encontró que el ambiente laboral positivo es el que predomina dentro de dicha entidad Pública en un porcentaje del 31% a comparación de otros aspectos como compromiso social, liderazgo, trabajo en equipo (pág. 282).

**Tabla 11 Clima laboral**

Escala	Ética y valores	Trabajo en equipo	Liderazgo	Innovación
Muy considerable	40%	28%	48%	36%
Considerable	52%	56%	36%	48%
Oportuno	8%	16%	8%	16%
Poco oportuno	0%	0%	8%	0%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del centro gerontológico

Nota: Elaboración propia

### 3.9 Planificación de actividades

La mayor parte de encuestados señalaron que se realiza frecuentemente planificaciones semanales siendo el porcentaje más alto en la escala, por otro lado, hay personas que elaboran las planificaciones de las actividades de manera mensual, trimestral y por ultimo semestral, en porcentajes muy bajos. Acorde a lo que establece la norma técnica de Mies (2019) menciona que las planificaciones de actividades deben elaborarse de manera mensual según el plan de atención individual para poder alcanzar las metas establecidas (pág. 20).

**Tabla 12 Planificación de actividades**

Pregunta 9: ¿Con qué frecuencia usted planifica las actividades que realiza según su área de trabajo?		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Anual	0	0%
Semestral	2	8%
Trimestral	3	12%

Mensual	4	16%
Semanal	14	56%
Por turnos	1	4%
Diarias	1	4%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del centro gerontológico  
Nota: Elaboración propia

### 3.10 Relación con el personal de trabajo

Este estudio nos señala que más de la mitad de los encuestados respondieron que mantienen muy buena relación con sus compañeros y otro grupo en menor porcentaje considera que tienen una buena relación. De acuerdo a un artículo titulado “la relación con los compañeros y sus superiores “se encontró que el 98,2 % de españoles considera que las buenas relaciones entre compañeros son primordiales para crear bienestar y buen ambiente, también genera sentimiento de pertenencia y mejora sin olvidar el trabajo en equipo (Michael Page, 2018).

**Tabla 13 Relación con el personal del centro**

Pregunta 10: ¿Cómo considera que es su relación con el resto del personal del centro?		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	15	60%
Buena	9	36%
Regular	1	4%
Mala	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del centro gerontológico  
Nota: Elaboración propia

### 3.11 Formación continua

La mayoría del personal considera que recibe formación continua de manera mensual, un grupo de encuestados consideran que reciben capacitaciones una o dos veces por semana; en las demás escalas refleja porcentajes más bajos, otro grupo recibe de manera semestral o trimestralmente cursos, capacitaciones talleres. Según otra investigación comparada sobre formación al personal, Rojas & Vilchez (2018) en sus resultados de estudio nos indica que el 42%

del personal está de acuerdo con la formación o capacitación que recibe y solo el 2% dice que esta totalmente en desacuerdo (pág. 65).

**Tabla 14 Formación continua**

Pregunta 11: ¿Con qué frecuencia recibe por parte del centro cursos de capacitación, de formación profesional, talleres, capacitaciones, etc.?		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 o 2 veces por semana	6	24%
Mensualmente	17	68%
Trimestral o semestralmente	2	8%
Anualmente	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del centro gerontológico  
 Nota: Elaboración propia

### 3.12 Conocimiento de la Norma Técnica

Los encuestados valoraron su conocimiento en temas como gestión administrativa, familia y redes, procesos educativos y salud dando un porcentaje alto, sin embargo, procesos como atención integral, familia y redes, procesos socioeducativos son de bajo porcentaje en conocimiento. De acuerdo a un estudio comparado realizado a 3 centros gerontológicos de Ibarra, Atuntaqui, Cotacachi. Cevallos (2018) encontraron en su estudio que el nivel de conocimiento sobre los modelos de gestión de calidad es bajo en un 50% (pág. 100) demostrando que hay desconocimiento por parte de los técnicos y directivos de los centros gerontológicos.

**Tabla 15 Conocimiento de la Norma Técnica**

Pregunta 12: ¿Qué tanto conoce sobre la aplicación de la norma técnica en el centro gerontológico?									
Escala	Atención integral	Protocolos	Familia y redes	Procesos	Salud	Talento humano	Ambientes o espacios	Gestión Administrativa	Toda la norma técnica

				Socioeduc ativos					
Bastante	44%	44%	40%	40%	56%	40%	52%	24%	20%
Lo suficiente	52%	44%	56%	56%	44%	52%	48%	64%	68%
Poco	4%	12%	4%	4%	0%	8%	0%	12%	12%
Nada	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del centro gerontológico

Nota: Elaboración propia

### 3.13 Satisfacción del adulto mayor

De acuerdo a los resultados arrojados los procesos con mayor satisfacción que han percibido los encuestados en el adulto mayor en alto porcentaje se encuentra en los cuidados físicos y recreación, le siguen salud emocional, formación y seguimiento y por último alimentación e instalaciones” para la mayoría del personal, existen algunas variaciones en las respuestas escogidas en las demás escalas sobre estos procesos, aunque hay un pequeño grupo del personal que valoraron estos procesos en bajos porcentajes. Aguilera y Saavedra (2013) señalan que el nivel de satisfacción de un cliente/o usuario depende del grado de lealtad que este tenga hacia la empresa u organización debida a que si se siente insatisfecho no volverá a prescindir del servicio y tampoco lograra una adecuada satisfacción (pág. 41).

**Tabla 16 Satisfacción del adulto mayor**

Pregunta 13: Cómo percibe la satisfacción del adulto mayor al recibir la atención que todo el personal le brinda en cuanto a:								
Escala	Cuidados físicos	Alimentación	Recreación	Salud emocional	Formación	Instalaciones	Derechos del adulto	Seguimiento
Malo	0%	4%	0%	0%	0%	4%	0%	4%
Regular	16%	12%	12%	4%	4%	12%	8%	4%
Suficiente	16%	24%	28%	28%	32%	32%	32%	28%
Bueno	28%	32%	20%	36%	32%	32%	28%	32%
Satisfactorio	40%	28%	40%	32%	32%	20%	32%	32%
Lo desconozco	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prefiero no decirlo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del centro gerontológico

Nota: Elaboración propia

### 3.14 Percepción de aspectos a mejorar

Los resultados, señalan como principal aspecto a mejorar, el presupuesto sin embargo casi la mayoría de encuestados opinan que todos los aspectos deben mejorar. Según el artículo de la página web del observatorio de gasto público, el presupuesto que da el estado el Ministerio de Inclusión Económica y Social lo distribuye por cada una de las coordinaciones zonales del país donde por cada distrito (Gómez, 2020,párr.4). De manera que se asigna un porcentaje de presupuesto a cada una de las áreas de cada grupo vulnerable del MIES, y los centros residenciales son uno de los principales beneficiarios donde recibe presupuesto para invertir en gastos y necesidades del adulto mayor donde a partir de los proyectos.

**Tabla 17 Percepción de aspectos a mejorar**

Pregunta 14: ¿Qué aspectos considera que se deben mejorar en el centro?		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Cambios continuos en las políticas del centro	0	0%
Más presupuesto	10	40%
Mejor adecuación de las instalaciones	3	12%
Uso de redes sociales	0	0%
Convenios y cooperación	3	12%
Todas las anteriores	9	36%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del centro gerontológico  
 Nota: Elaboración propia

## CAPÍTULO IV. PROPUESTA

### 4. Introducción

La presente investigación después de obtener resultados acordes a la tabulación pretende como objetivo en su propuesta, fortalecer la gestión del centro gerontológico residencial de la Fundación Sumak Kawsay. La estructura que ha sido manejada en la propuesta es en base a marco lógico.

#### 4.1 Propuesta del ámbito de la gestión sociocultural

##### 4.1.1 Título del Proyecto

**“Diseño de un sistema organizacional para el fortalecimiento de la gestión de dos centros gerontológicos residenciales de la Fundación Sumak”**

#### 4.2 Datos informativos

##### Generales

<b>CANTÓN:</b>	Ibarra
<b>Fuente de financiamiento</b>	No tiene financiamiento
<b>Fecha de presentación:</b>	
<b>Fechas inicio:</b>	
<b>Fecha de finalización</b>	
<b>Director del proyecto:</b>	Ivanna Velasco
<b>Co-Director del proyecto</b>	Representante Legal de la Fundación Sumak Kawsay
<b>Presupuesto:</b>	No requiere presupuesto
<b>Área del proyecto</b>	Cantón Ibarra Parroquia Caranqui

##### Ámbito de acción del proyecto

<b>Parroquia:</b>	Caranqui
<b>Barrios(s):</b>	Ejido de Caranqui

#### 4.3. Recurso humano del proyecto

Apellidos y Nombres	CÉDULA	Función	Institución a la que pertenece	Título académico	Correo	Teléfono	Horas semanales dedicadas al proyecto
- Ivanna Joselyn Velasco Vleasco	- 1003300280	Egresada	- Universidad Técnica del Norte	Ing. En Gestión y Desarrollo Social	- ijvelascov@utn.edu.ec	0983830362-	20 horas
-	-		-		-	-	

#### 4.4 Antecedentes

La Fundación Sumak Kawsay de la ciudad de Ibarra es una entidad social sin fines de lucro donde fundó su primer centro gerontológico el 2 de Enero de 2019 bajo la modalidad de atención residencial para adultos mayores.

La Fundación Sumak Kawsay a través de su quehacer cotidiano, contribuye a que los adultos mayores, mejoren sus condiciones de vida y salud para ello, brinda atención integral de calidad y calidez, bajo la modalidad de acogimiento institucional, restituyendo los derechos de los adult@s mayores, que se encuentran en situación de pobreza y abandono, brindándoles atención bio-psicosocial y familiar, restableciendo y fortaleciendo el vínculo familiar, con la finalidad de conseguir la reinserción familiar y social.

Motivo por el cual en la actualidad la institución trabaja respaldando los proyectos ejecutados por el Ministerio de Inclusión Económica Social(MIES) a favor de los grupos de atención prioritaria en este caso el desarrollo de los Proyectos de Atención Residencial Guardianes de los Saberes Ancestrales (usuarios masculinos) y Dejando Huellas de Amor (usuarios femeninos).

Está enfocado en el mantenimiento, y desarrollo de las facultades y destrezas físicas, mentales y emocionales, prevención del deterioro de la salud, participación en tareas que ejerciten sus habilidades, promover la convivencia, la participación y la comunicación e incrementar la autonomía. Fuente: (KAWSAY, 2017).

#### **4.5 Contextualización del problema**

Dentro de las falencias que tiene la gestión del centro cabe recalcar que no cuentan con una planificación estratégica anual (POA) que les permita trabajar acorde a las necesidades del centro por cada adulto mayor, podemos señalar que el funcionamiento del centro gerontológico de la Fundación Sumak Kawsay está basado en un plan de actividades mensual lo cual no ha permitido lograr los objetivos trazados; en este estudio se da a conocer que la organización es una entidad joven con poca experiencia en su gestión haciendo que las actividades no se logren realizar acorde a diferentes plazos determinados por el bajo nivel de la gestión del centro.

Cuenta con un equipo de profesionales que llevan poco tiempo laborando en los centros de igual manera existen bajos niveles de conocimiento de las normativas que establece el MIES y hay falencias de la norma técnica que no permiten adaptar la realidad de las necesidades del adulto mayor en este marco técnico y normativo, a causa de ello el limitado presupuesto que perciben los dos centros residenciales les lleva administrar de manera inadecuada además del escaso apoyo de convenios de cooperación que no se logra satisfacer las necesidades del adulto mayor completamente .

#### **4.6 Justificación**

##### Importancia y actualidad del tema

La presente investigación justifica la importancia de que estos centros gerontológicos pertenecientes a la Fundación Sumak Kawsay logren realizar una buena función de su administración, en todos los procesos de su gestión para la calidad, para poder cumplir con las metas permitiendo que la población de adultos mayores sean los que reciban toda la atención necesaria para lograr una buena calidad de vida. Se considera factible esta investigación por el apoyo que tiene por parte de la fundación Sumak Kawsay.

#### **4.7 Beneficiarios directos**

Los adultos mayores son los principales beneficiarios directos de la propuesta porque recibirán servicios de calidad de cada una de las áreas acorde a las necesidades que requieren cada uno de los residentes.

#### 4.8 Beneficiarios indirectos

El personal es uno de los grupos que se beneficien porque les permitirá trabajar con un buen sistema organizacional para poder brindar la mejor atención a este grupo vulnerable de adultos mayores para el servicio de la comunidad.

#### 4.9 Impactos

La propuesta de “diseño de un sistema organizacional para los dos centros gerontológicos residenciales de la Fundación Sumak Kawsay tiene impacto positivo en estos dos centros residenciales de forma general desde la gestión y en cada uno de los procesos tanto administrativos y los usuarios que son los adultos mayores y talento humano contará con una acorde estructura organizacional que permitirán fortalecer su gestión.

#### 4.10 MATRIZ DE MARCO LÓGICO

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES VERIFICABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS O HIPÓTESIS
<p><b>FIN U OBJETIVO DE DESARROLLO:</b></p> <p><b>Título del proyecto : Diseño de un sistema Organizacional para los dos centros gerontológicos residenciales de la Fundación Sumak Kawsay</b></p> <p><i>La propuesta está orientada a cumplir el objetivo 1 del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una vida”.</i></p> <p><i>Garantizar una vida con iguales oportunidades para todas las personas.</i></p>			
<p><b>PROPÓSITO O META (objetivo del proyecto):</b></p>	Al finalizar el 2021 ,el proyecto se ha diseñado un sistema organizacional para el fortalecimiento de su gestión	Informe Socialización de proyecto	Cuenta con el apoyo de las autoridades de la fundación y

Diseño de un sistema organizacional para el fortalecimiento de la gestión de dos centros gerontológicos residenciales de la “Fundación Sumak Kawsay”	80%, en la Fundación Sumak Kawsay		colaboradores de la misma
<b>RESULTADOS O COMPONENTES (Objetivos específicos del proyecto)</b>			
1. Diagnosticar la situación del funcionamiento de los dos centros gerontológicos residenciales de La Fundación Sumak Kawsay	Al menos en un 80% será diagnosticada la situación administrativa de la Fundación Sumak Kawsay a principios del 2021	Documento de proyectos Informes Base de datos	Que se pueda diagnosticar la situación de la fundación conforme a la información obtenida por parte de la fundación
2. Construir una estructura organizativa de los dos centros gerontológicos residenciales de la Fundación Sumak Kawsay	Al menos en un 90% estará construida una estructura organizativa a mediados del 2021	Base de datos Informe de archivos	Que la fundación Sumak se beneficie de un organigrama acorde al cargo y funciones requeridas .
3. Elaborar un POA para el cumplimiento de los objetivos de Misión y Visión de la Fundación Sumak Kawsay	Al menos en un 80% estará elaborado un plan operativo anual a finales del año 2021.	Documento Plan Operativo Anual Base de datos	Que el POA cumplan con los parámetros necesarios para la aplicación del mismo en beneficio de la fundación.
Actividades	Presupuesto		

<p>A1.C1. Recopilación de información de las funciones de cada centro</p> <p>A2.C1. Clasificación y registro de la información de la jerarquía y funciones</p> <p>A3.C1. Realizar un FODA para cada centro residencial</p>		<p>Que la fundación cuente con la información necesaria y pertinente para tener un claro diagnóstico</p>
<p>A1.C2. Organizar las responsabilidades de cada departamento, las áreas de trabajo y funciones</p> <p>A2.C2. Elaboración de un organigrama orgánico funcional para los dos centros residenciales de la Fundación</p> <p>A3.C2. Socialización y entrega del organigrama a la fundación</p>		<p>Que la entrega de un organigrama permita llevar un correcto manejo de funciones</p>
<p>A1.C3. Elaboración del plan operativo anual</p> <p>A2.C3. Ejecución del plan operativo anual</p> <p>A3.C3. Evaluación del plan operativo anual</p>		<p>Que el Plan Operativo Anual alcance los objetivos y resultados deseados</p>

## Misión

*Promover el derecho y mejorar la calidad de vida de toda persona en especial grupos de atención prioritaria, disfrutar de una vida digna y plena en igualdad de oportunidades, a través de nuestros diferentes programas de acción social a favor de la erradicación de la pobreza y mendicidad (Centro Residencial Fundación SumaK Kawsay, 2017).*

## Visión

*Ser una organización de referencia para las entidades que desde su misión genere un alto impacto en la transformación ciudadana y social de forma que encuentren en nuestra organización un cauce que multiplique los efectos positivos de la acción social (Centro Residencial Fundación Sumak Kawsay, 2017).*

La gestión de los dos centros pertenecientes de la Fundación Sumak Kawsay está sustentada por los valores

### Valores Institucionales

- Integridad
- Transparencia
- Calidez
- Colaboración
- Respeto
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Liderazgo democrático

### Organigrama de la Fundación Sumak Kawsay “Dejando Huellas de Amor”



### Elaboración: la autora



Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay compromiso y participación por parte del personal</li> <li>• Hay un buen desempeño del personal</li> <li>• Pertinencia y satisfacción de la administración de la gestión</li> <li>• El Clima laboral es considerable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es una organización joven con poca experiencia</li> <li>• La mayor parte del personal tiene poco tiempo laborando.</li> <li>• El presupuesto que reciben es limitado</li> <li>• Las funciones de algunas personas del personal no son acordes al cargo requerido</li> </ul>
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo de entidades externas</li> <li>• Convenios y cooperación del centro con instituciones</li> <li>• Innovación y mejoras continuas en la gestión y bienestar de los adultos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El involucramiento de las familias es reducido</li> <li>• El marco técnico no cubre una exploración de campo por parte de personas externas para identificación de otras necesidades</li> <li>• Los servicios del centro no son suficientes para la demanda de adultos mayores</li> </ul>

**Organigrama de la Fundación Sumak Kawsay “Guardianes de los saberes ancestrales”**

**Tabla 18 Matriz FODA**

**Elaboración: la autora**

**Elaboración: la autora**

**Tabla 19 Plan Operativo Anual (POA)**

Objetivos estratégicos	Acciones estratégicas	Indicadores	Meta	Primer semestre						Segundo semestre						Tercer semestre						Cuarto semestre					
				1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Mejorar la calidad de vida del adulto/a mayor	Mejorar los servicios de atención a través del aumento de la cobertura de unidades de atención de prestación de servicios	N° de personal, profesionales de prestación de servicios	5																								
	Involucrar a las familias de los adultos mayores mediante la participación de familiares en la apertura de una escuela de familias que contengan talleres y reuniones continuas.	N° participantes	30																								
		N° talleres	30																								
		N° reuniones	20																								
	Realizar seguimientos continuos del adulto mayor a través de evaluaciones periódicas	N° de evaluaciones	24																								
Fortalecer la gestión institucional del centro residencial	Realizar planes de calidad a través de planificaciones estratégicas anuales	N° de planificaciones	2																								
	Implementar un sistema de gestión institucional del centro mediante una guía de gestión por procesos	N° de guías	1																								
	Realizar control y seguimiento de la gestión del centro a través de informes periódicos	N° de informes	4																								



## CONCLUSIONES

La presente investigación permitió cumplir los objetivos con resultados cuantificados que están dentro de las dimensiones del estudio de (liderazgo, gestión administrativa, gestión del talento humano, gestión del usuario) donde salen indicadores que forman parte de los instrumentos comprobando su autenticidad por medio de un sustento de marco teórico, Por lo tanto, se llega a las siguientes conclusiones:

En el ámbito de liderazgo se concluye que la gestión de la Fundación Sumak Kawsak enfoca su trabajo por medio de la participación y compromiso constante por parte de la persona representante legal que administra y lidera el manejo de la Fundación Sumak Kawsay también por parte del personal. En cuanto al ámbito de la gestión administrativa en base a la norma técnica se revisó los aspectos importantes a valorar mostrando resultados regulares o de baja aplicación mostrando de forma general desconocimiento para la aplicación de la norma técnica a pesar de recibir formación continua.

En el ámbito del talento humano se concluye que por parte de la Fundación Sumak Kawsak se evidencia resultados favorables por parte de su gestión en conformidad a la gestión del personal y sus relaciones de trabajo, funciones que realiza, formación continua, el clima laboral en el que trabaja. Por lo tanto, el desempeño del equipo de trabajo de la Fundación Sumak Kawsay acorde a estas características coordina una gestión positiva del equipo de trabajo.

En el ámbito de la gestión de las personas adultas mayores se concluye que la Fundación Sumak Kawsay reconoce la satisfacción que tiene el adulto mayor en casi la mayoría de los servicios que el centro les brinda y donde se relaciona este indicador con los diferentes aspectos a mejorar de acuerdo a los resultados del estudio, siendo el presupuesto donde considera la mayoría del personal que se necesita y uno de los más importantes para mejorar las condiciones económicas no solo en beneficio de las personas mayores sino de forma general.

Por otro lado, consideran que el recurso presupuestario asignado por parte del MIES no es suficiente para abastecer y cubrir la mayor parte de necesidades que requiere el sostenimiento de la Fundación.

## RECOMENDACIONES

- Para los representantes encargados de la Fundación se recomienda mejorar los canales comunicativos que hacen relación y vínculo con su equipo de trabajo sin olvidar el trabajo colaborativo que les permita trabajar con un buen enfoque de liderazgo. Dentro de la gestión administrativa se recomienda promover con más frecuencia programas de capacitación y formación a todos los que conforman esta Fundación con el fin de mejorar los procesos de la gestión de Sumak Kawsay.
- Dentro del aspecto de la gestión de talento humano se recomienda a la Fundación realizar mejoras en la práctica de la gestión de esta área, fortaleciendo la cultura organizacional, el desarrollo de habilidades y la amplia formación continua, evaluaciones periódicas de cada profesional que ocupa un puesto ahí. Con el fin de mejorar el desempeño del personal mismo y de la Fundación en general se recomienda compensar y motivar el trabajo que realiza el equipo de personal.
- A los organismos gubernamentales, entidades sociales, financieras se recomienda apoyar a estos centros del adulto mayor con asignación de presupuesto y/o recursos para ayuda en la ampliación de más centros del adulto para poder seguir acogiendo a este grupo vulnerable y poder dar servicios de buena calidad con el fin de mejorar las situación y condiciones de vida de nuestros abuelitos.

## BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).Centro de Atención Residencial Fundación Sumak Kawsay.

(2019).Centro de Atención Residencial Fundación Sumak Kawsay, Ibarra.

Agencia Consultora. (20 de Marzo de 2017). *TQM Gestión de la Calidad*. Obtenido de <https://www.facebook.com/gestiondecalidadtotal/posts/1860724564141527>

Aguilera, N., & Saavedra, C. (2013). Ingeniero comercial. *Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán*. Universidad del BÍO-BÍO, Chillán. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/249/1/Aguilera%20Ortega%2C%20Natalie.pdf>

Aguirre, M. (29 de Enero de 2018). *El farmacéutico.es*. Obtenido de Características generales de le nvejecimiento y las personas mayores: <http://www.elfarmaceutico.es/index.php/cursos/item/8768-caracteristicas-generales-del-envejecimiento-y-las-personas-mayores#.YDwvvWhKjIU>

Aldana, J. (2013). Licenciatura en Psicología Industrial y Organizacional. *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>

- Avenecer, Y. (2015). Liderazgo y motivación. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cano-Yeiny.pdf>
- Ayala Híjar, L. (2017). Licenciatura en enfermería. *Necesidades prioritarias de los adultos mayores según su percepción en un club del adulto mayor. Lima-Perú*. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, Lima, Perú. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5816/Ayala\\_hl.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5816/Ayala_hl.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Baéz, J. (Abril de 2011). La participación de los trabajadoras en la empresa. El caso de Irlanda. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública y Social y Cooperativa*(70), 127-148. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17418829006.pdf>
- Briones , D. (31 de Julio de 2018). *Derecho Ecuador.com*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/ley-del-adulto-mayor#:~:text=La%20presente%20ley%2C%20considera%20como,los%2065%20a%C3%B1os%20de%20edad>.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Madrid: Pearson. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cardona Arango, A. L., & Correa Mesa, J. M. (2014). Modelo de gestión del desempeño como base de los programas de gestión humana. *Tesis de especialista*. Universidad de Medellín, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Medellín.
- Cáritas Diócesana, Programa de Mayores. (2004). *Necesidades psicológicas y emocionales de las personas mayores que están en residencias*. Obtenido de Necesidades:

<http://www.bizkeliza.org/pastoral/anuncio-y-catequesis/mayores/estructura-vieja/articulos/personas-mayores/necesidades-psicologicas-y-emocionales-de-las-personas-mayores-que-estan-en-residencia/>

Centro Residencial Fundación SumaK Kawsay. (2017).

Cevallos, E., Ortega, J., Morocho, E., & Bolaños, D. (27 de Octubre de 2019). *calidad de los servicios sociales gerontológicos en las ciudades de Ibarra ,Atuntaqui y Cotacachi en la provincia de Imbabura*. Ibarra, Imbabura. Obtenido de file:///C:/Users/hp/Downloads/890-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2837-1-10-20191227%20(2).pdf

Cisneros, M., & Paredes, W. (2013). Análisis de los estilos de liderazgo y su impacto en el clima organizacional de la Empresa de Petróleos en el Ecuador. (*Maestría de administración de empresas*). Universidad Politécnica Salesiana, Quito.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.

Corma, P. (9 de Octubre de 2019). *Guía básica como mejorar el desempeño de tu empresa con la gestión basada en procesos*. Obtenido de Captio: [www.captio.net](http://www.captio.net)

Correa, Jaramillo, & Romero. (2015). *Gestión de la calidad*. Machala. Obtenido de file:///C:/Users/hp/Downloads/47%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf

Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*.

Cruz, & Chicaiza. (2013). *Proyecto de factibilidad para la creación de un centro de cuidado diario para el adulto mayor ubicado en la Parroquia de Conocoto* . Distrito Metropolitano de Quito: SCIELO.

- Diario El Universo. (26 de Agosto de 2018). Obtenido de El Universo:  
<https://www.eluniverso.com/opinion/2018/08/26/nota/6922472/cree-que-ecuador-hacen-faltas-mas-residencias-asilo-centros>
- El Universo. (7 de julio de 2018). Desarrollo del adulto mayor en el Ecuador. *Opinión*, pág. 23.
- García, S. (29 de 12 de 2017). *GAES Te Cuida*. Obtenido de  
[gaes.es/gaestecuida/noticias/detalle/importancia-relaciones-familiares-tercera-edad](https://gaes.es/gaestecuida/noticias/detalle/importancia-relaciones-familiares-tercera-edad)
- Giraldo & Moreno, C. (2010). Modelo de Gestión por procesos en logística aplicado a empresas pequeñas de Medellín.
- Gómez, L. (21 de Febrero de 2020). *Observatorio de Gasto Público*. Obtenido de ¿ En qué se gasta el presupuesto del Mies?: <https://www.gastopublico.org/informes-del-observatorio/en-que-se-gasta-el-presupuesto-del-mies>
- Gualavisí, M., & Oliveri, M. (Julio de 2016). *Antigüedad en el Empleo y Rotación Laboral en América Latina*. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo:  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Antig%C3%BCedad-en-el-empleo-y-rotaci%C3%B3n-laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
- Guanín, A., & Andrango, M. (2015). Magíster y Especialista en Gerencia de Servicios de Salud. *Propuesta de un Modelo de Gestión por Procesos en la Atención de Enfermería en los Servicios de Emergencias del Hospital Militar*. Escuela Politécnica Nacional, Quito.
- Heller, L. (2012). Doctorado. *Diversidad de género en las organizaciones:empresas globales,culturas locales*. Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. Obtenido de [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1218\\_HellerL.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1218_HellerL.pdf)

- INEC. (2010). *Proyecciones de población 2010-2020*. Quito: Gobierno Nacional. Obtenido de Censo de población y vivienda.
- INEC. (2015). *Encuesta de Condiciones de Vida Ronda VI*. Quito: Sistema Nacional de Información.
- ISOWIN. (s.f). *ISOWin*. Obtenido de La gestión por Procesos en las normas ISO: <https://isowin.org/blog/gestion-procesos-ISO-9001/>
- KAWSAY, C. R. (2017).
- Lamas, M. (2012). *Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo*. Obtenido de Guía informativa para sindicatos Diversidad sexual en el ámbito de trabajo: <http://www.inadi.gob.ar/contenidos-digitales/wp-content/uploads/2016/03/diversidad-sexual-en-el-ambito-del-trabajo.pdf>
- LOPAM. (2019). *Ley orgánica de las personas adultas mayores*. Obtenido de [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-06/Documento\\_%20LEY%20ORGANICA%20DE%20LAS%20PERSONAS%20ADULTAS%20MAYORES.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-06/Documento_%20LEY%20ORGANICA%20DE%20LAS%20PERSONAS%20ADULTAS%20MAYORES.pdf)
- Martinez, S. (15 de Noviembre de 2019). *¿ La edad afecta a la productividad?* Obtenido de SUPERRHÉROES Sesame: <https://www.superrheroes.es/la-edad-afecta-la-productividad-laboral/#:~:text=Seg%C3%BAn%20algunos%20estudios%20se%20ha,m%C3%A1s%20j%C3%B3venes%20de%20la%20empresa.>

Medina, S. (2017). Maestría en Gestión Pública. *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2017*. Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

México, U. N. (2013). Ciencia de la Administración. *Resumen ejecutivo especialidades gerontológicas UNAM*. UNiversidad Nacional Autónoma de México, Mexico. Obtenido de [https://consejo.unam.mx/static/documents/20130626/Resumen\\_ejecutivo\\_gerontologicas.pdf](https://consejo.unam.mx/static/documents/20130626/Resumen_ejecutivo_gerontologicas.pdf)

Michael Page. (2018). Obtenido de La relación con los compañeros y superiores, lo más valorado por los trabajadores españoles: <https://www.michaelpage.es/advice/empresas/desarrollo-profesional-y-retenci%C3%B3n-de-talento/la-relaci%C3%B3n-con-los-compa%C3%BEros-y>

MIES. (2018). *Diseño de una Política Pública a favor de los Derechos de las Personas Adultas Mayores*. Quito. Recuperado el 10 de 12 de 2019

MIES. (2019). Obtenido de [file:///C:/Users/hp/Desktop/DOCUMENTOS%20TESIS%20IVANNA/LIBRO-NORMAS-TECNICAS-final\\_cOM.pdf](file:///C:/Users/hp/Desktop/DOCUMENTOS%20TESIS%20IVANNA/LIBRO-NORMAS-TECNICAS-final_cOM.pdf)

MIES. (2019). *Evaluación de calidad de los servicios para el adulto mayor*. Ibarra: Gobierno Nacional.

MIES. (2019). *Norma Técnica para la implementación y prestación de servicios de atención y cuidado para personas adultas mayores*. Obtenido de Ministerio de Inclusión Económica y Social: [www.inclusion.gob.ec](http://www.inclusion.gob.ec)

MIES. (s.f.). *Política Pública*. Obtenido de Diseño de una Política Pública a favor de los derechos de las personas adultas mayores: <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/Pol%C3%ADtica-P%C3%BAblica.pdf>

Morales, E. (2017). Maestro en Gestión Pública. *La Gestión administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho*. Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales\\_AEO.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1)

Navajo, P. (2016). *Planificación Estratégica en Organizaciones no Lucrativas*.

OMS. (2018). *Convención Interamericana sobre la Protección de Derechos Humanos de las Personas Mayores*. Obtenido de [https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_A-70\\_derechos\\_humanos\\_personas\\_mayores.pdf](https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf)

OMS. (27 de Abril de 2020). *¿ A qué edad una persona se convierte en adulto mayor?*, pág. 1. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/adulto-mayor-riesgo-coronavirus-ecuador.html#:~:text=%C2%BFDesde%20qu%C3%A9%20edad%20se%20considera,de%20audici%C3%B3n%20visi%C3%B3n%20y%20movilidad>.

*Organización Mundial de la Salud*. (15 de Junio de 2020). Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/elder-abuse>

Plan Nacional de Desarrollo "Toda una Vida". (2017).

Plan Nacional Toda una Vida . (2017-2021). Obtenido de [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)

Rodríguez, H. (2015). Maestría en recursos humanos. *Propuesta de Mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social*. Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>

Rojas , R., & Vilchez, S. (2018). Maestro en Gestión en Salud. *Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de Salud Sagrado Corazón de Jesús Lima*. Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas, F. (2018). Licenciatura Industrial organizacional. *Capacitación y Desempeño Laboral*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Start up Guide IONOS by 1&1. (13 de Marzo de 2019). "*Gestión de personal:tareas,funciones y objetivos*". Obtenido de <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/gestion-de-personal-tareas-funciones-y-objetivos/>

Torres, E. (2019). Analista de servicios sociales.

Zari, K. V. (2007). *Desarrollo de la Calidad en Ecuador*. Obtenido de <https://www.timetoast.com/timelines/desarrollo-de-la-gestion-de-calidad-en-ecuador>

## **Anexo 1**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**CARRERA DE INGENIERIA EN GESTIÓN Y DESARROLLO SOCIAL**

**PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

Entrevista dirigida al director/a administrativo del Centro Gerontológico Sumak Kawsay

Nº.....FECHA.....ENCUESTADOR.....

**OBJETIVO:** Caracterizar la gestión integral del centro residencial de la Fundación Sumak Kawsay con la perspectiva de determinar su condición actual .

La entrevista permite determinar la existencia de una gestión por procesos adecuada y que contribuya la prestación del servicio con calidad. Por favor conteste las siguientes preguntas con la mayor sinceridad, de sus respuestas dependerá la calidad del estudio

Nombre: ----- Funciones: -----

- 1) ¿Cómo califica la asignación de responsabilidades y el compromiso de cumplimiento de cada profesional?
- 2) ¿Considera que el centro gerontológico recibe el apoyo suficiente del Estado y de otras instituciones de apoyo para cubrir las necesidades de los adultos mayores?
- 3) ¿Qué actividades se fomenta en el centro para el desarrollo o formación del personal?
- 4) ¿Qué actividades se preparan en el centro Sumak Kawsay que motiven el trabajo que se realiza?
- 5) ¿Cómo valoraría usted el nivel de desempeño de su equipo de trabajo?
- 6) ¿Cuál es el proceso de planificación que aplica en el centro?
- 7) ¿Qué opina o cuál es su posición sobre gestión en normas ISO 9001:2015?
- 8) ¿Se aplica en el centro la gestión por procesos en Sumak Kawsay?
- 9) ¿Qué opina usted acerca del modelo de gestión que establece la norma técnica para la gestión de un centro gerontológico?

10) Si tuviera la oportunidad de mejorar la calidad del centro ¿Qué aspectos del centro cambiaría para mejorar su gestión? ¿Y porque lo haría?

11) Considera que si se están cumpliendo los objetivos del centro y cómo cree que se están cumpliendo?

## Anexo 2



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**



**GESTION Y DESARROLLO SOCIAL**

### **CARRERA DE INGENIERIA EN GESTIÓN Y DESARROLLO SOCIAL**

#### PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Objetivo general .-Caracterizar la gestión integral del centro residencial de la Fundación SUMAK KAWSAY con la perspectiva de determinar su condición actual.

Encuesta dirigida para personal del centro del centro gerontológico Sumak Kawsay

Nº.....FECHA.....ENCUESTADOR.....

*Por favor conteste las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible de sus respuestas dependerá la calidad del estudio*

#### DATOS INFORMATIVOS

1. Cuál es su género

Género	Femenino ( ) Masculino ( )
--------	----------------------------

2. Edad

18-25	
25-35	

35-45	
Más de 45	

3. Cuál es el cargo que ocupa

Auxiliar de enfermería	
Cuidador	
Fisioterapeuta	
Psicólogo/a	
Terapeuta ocupacional	
Trabajador social	

4. Cuánto tiempo lleva en su cargo

Menos de 1 año	
De 2 a 5 años	
De 6 a 10 años	
De 10 años en adelante	
Un año y medio	

5. Califique el desempeño del personal

De acuerdo	
Muy de acuerdo	
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	

6. Como percibe la gestión administrativa del encargado o encargados de la dirección del centro

Muy acorde	
Pertinente	
Regular	

Pésima	
--------	--

7. Califique su nivel de participación y compromiso que usted tiene con el centro

Participación		Compromiso	
Alto		Alto	
Medio		Medio	
Bajo		Bajo	

8. Cómo considera el clima laboral según los siguientes aspectos

Escala	Ética y valores	Trabajo en equipo	Liderazgo	Innovación
Muy considerable				
Considerable				
Oportuno				
Poco oportuno				
Total				

9. Con qué frecuencia usted planifica las actividades que realiza según su área de trabajo

Anual	
Semestral	
Trimestral	
Mensual	
Semanal	
Por turnos	
Diarias	
Nunca	

10. Cómo considera que es su relación con el resto del personal del centro

Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	

11. Con qué frecuencia recibe por parte del centro cursos de capacitación, de formación profesional, talleres, capacitaciones, etc.

Escala	
1 o 2 veces por semana	
Mensualmente	
Trimestral o semestralmente	
Anualmente	

12. Qué tanto conoce sobre la aplicación de la norma técnica en el centro gerontológico

Escala	Atención integral	Protocolos	Familia y redes	Procesos socioeducativos	Salud	Talento humano	Ambientes o espacios	Gestión Administrativa	Toda la norma técnica
Bastante									
Lo suficiente									
Poco									
Nada									

13. Cómo percibe la satisfacción del adulto mayor al recibir la atención que todo el personal le brinda en cuanto a:

Escala	Cuidados físicos	Alimentación	Recreación	Salud emocional	Formación	Instalaciones	Derechos del adulto	Seguimiento
Malo								
Regular								
Suficiente								

Bueno								
Satisfactorio								
Lo desconozco								
Prefiero no decirlo								

14. Qué aspectos considera que se deben mejorar en el centro

Cambios continuos en las políticas del centro	
Más presupuesto	
Mejor adecuación de las instalaciones	
Uso de redes sociales	
Convenios y cooperación	
Todas las anteriores	

### Anexo 3

## FUNDACIÓN SUMAK KAWSAY

Ilustración 2 Área de Trabajo Social



### Ilustración 3 Área de Psicología Clínica



## Ilustración 4 Área de Terapia Física



## Ilustración 5 Área de Terapia Ocupacional





**Ilustración 6 CENTRO GERONTOLÓGICO GUARDIANES DE LOS SABERES ANCESTRALES**



## Ilustración 7 CENTRO GERONTOLÓGICO DEJANDO HUELLAS DE AMOR





## Certificado de Urkund



### Document Information

---

**Analyzed document** TRABAJO FINAL DE GRADO IVANNA VELASCO.docx (D97888729)

**Submitted** 3/10/2021 7:58:00 PM

**Submitted by**

**Submitter email** ijvelascov@utn.edu.ec

**Similarity** 7%

**Analysis address** vojeda.utn@analysis.arkund.com

### Sources included in the report

---