



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Proyecto de investigación previo a la
obtención del título de Ingeniero
Gestión Empresarial

Título del Proyecto de Investigación:

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA
ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL CENTRO GERONTOLÓGICO
DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014”**

Autor:

Chavarría Alcívar Paul Alexander

Director:

Lcdo. Luis Villota Guevara, M.Sc

Quevedo – Los Ríos- Ecuador

2015

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **CHAVARRÍA ALCÍVAR PAUL ALEXANDER**. Egresado de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

A través de la presente declaración cedo el derecho de propiedad intelectual correspondiente de este trabajo a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento, y por la normativa institucional vigente.

CHAVARRÍA ALCÍVAR PAUL ALEXANDER
C.I. 092941672-5

CERTIFICACIÓN

El suscrito Lcdo. Luis Villota Guevara, M.Sc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el egresado, Chavarría Alcívar Paul Alexander, realizó el proyecto de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión Empresarial, titulado “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL CENTRO GERONTOLÓGICO DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014”, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Atentamente,

LCDO. LUIS VILLOTA GUEVARA, M.Sc
DIRECTOR DE PROYECTO

CERTIFICADO DEL REPOTE DE HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE CONCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO

URKUND	
Document	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE CHAVARRÍA ALCÍVAR PAÚL.docx (D16134438)
Submitted	2015-11-10 19:45 (-05:00)
Submitted by	Luis Villota Guevara (lvillota@uteq.edu.ec)
Receiver	lvillota.uteq@analysis.orkund.com
Message	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE CHAVARRÍA ALCÍVAR PAÚL Show full message 9% of this approx. 24 pages long document consists of text present in 1 sources.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

“Gestión administrativa y su relación con la atención a los usuarios del centro gerontológico del cantón Quevedo, año 2014”

Presentado al Consejo Académico de la FCE., como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión Empresarial

Aprobado:

Ing. BIRMANIA VELASCO BARAHONA, M.Sc
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE PROYECTO

Ing. BETANCOURT LOPÉZ CARLOS, M.Sc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE PROYECTO

Ing. MURILLO LIMONEZ KARINA, M.Sc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE PROYECTO

QUEVEDO – LOS RÍOS - ECUADOR

2015

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco infinitamente a Dios, quien siempre me ha bendecido con el regalo de la vida, permitiéndome estar junto a mi familia, gozando de buena salud, y llenándome de sabiduría lo cual me ha permitido hacer realidad mi sueño.

A mis padres por el apoyo incondicional que siempre me han brindado, dándome fuerzas para luchar cada día y así llegar con optimismos a la meta planteada.

A mis demás familiares por sus consejos, y por formar parte importante de mi vida.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por ser una institución que ofrece sus servicios por medio de excelentes docentes, personas respetable que siempre han reflejado rectitud, dedicación y paciencia al momento de compartir sus conocimientos.

Al Lcdo. Luis Villota Guevara; M.Sc., quién me brindo su asesoramiento, entrega y paciencia, durante el proceso de desarrollo del proyecto de investigación.

A mis amigos y compañeros, por los hermosos momentos que compartimos dentro y fuera del aula, y sobre todo por el permanente apoyo para lograr cumplir con mi objetivo planteado.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios por regalarme salud y vida y por haberme dado las fuerzas necesarias para haberme mantenido firme en la búsqueda de mi objetivo.

A mi familia en especial a mis padres quienes me han brindado su apoyo y comprensión, en todo momento de mi vida, y por ser los seres más hermosos que Dios puso en mi existencia.

En si son muchas las personas a las que quiero agradecer su amistad, apoyo y compañía en las diferentes etapas de mi vida.

RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES

La presente investigación se realizó en el Cantón Quevedo, Provincia de los Ríos el objetivo principal es realizar una gestión administrativa y su relación con la atención a los usuarios del Centro Gerontológico del Cantón Quevedo, año 2014.

Es por esto, que en este trabajo se planteó como objetivo principal es examinar los estándares de eficiencia inciden en la atención a los usuarios del centro de gerontología del Cantón Quevedo, a través de un eficiente análisis podríamos conocer la calidad de la Gestión Administrativa ya que es el factor fundamental que influye en la satisfacción o insatisfacción de los usuarios que utilizan los servicios del centro gerontológico.

La intención principal del estudio es conocer la principal característica que define a los modelos de atención orientados en la persona, frente a otros modelos tradicionalmente diseñados desde la óptica de los servicios, es que se reconoce el papel central de la persona usuaria en su atención y, en consecuencia, se proponen estrategias para que sea ella misma quien realmente ejerza el control sobre los asuntos que le afectan.

La investigación fue de tipo descriptiva, con una modalidad de campo, que permitió observar directamente la falta de una adecuada Gestión Administrativa, como también las falencias que presenta el personal que presta sus servicios en el centro gerontológico del Cantón Quevedo.

Palabras Clave: Gestión, administrativa, gerontología, administración, gestión, organización, productividad, eficiencia.

ABSTRACT AND KEYWORDS

This research was conducted in the Canton Quevedo; province of Los Rios the main objective is to conduct an administrative management and its relationship to the attention of the users of the geriatric center Quevedo Canton, 2014.

That is why, in this work was raised as the main objective is to examine the efficiency standards affect care center users gerontology Canton Quevedo, through efficient analysis we could determine the quality of the Administrative Management since is the fundamental factor influencing satisfaction or dissatisfaction of users who use the services of the geriatric center.

The main intention of the study is to determine the main defining characteristic models of care focused on the person, compared to other models traditionally designed from the perspective of services, is that the central role of the wearer in your care is recognized and therefore, strategies to be she who really exercises control over matters affecting them are proposed.

The research was descriptive with a field mode, allowing direct observation of the lack of proper administrative management, as well as the weaknesses present staff serving in the geriatric center Quevedo Canton.

Keywords: Management, administrative, gerontology, administration, management, organization, productivity, efficiency.

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN.....	iii
CERTIFICADO DEL REPOTE DE HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN.....	iv
CERTIFICACION DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES	viii
ABSTRACT AND KEYWORDS	ix
TABLA DE CONTENIDO	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
CODÍGO DUBLIN (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.1 Problema de la investigación.....	5
1.1.1 Planteamiento del problema.	5
1.1.2 Formulación del problema.....	6
1.1.3 Sistematización del problema.....	6
1.2 Objetivos.	7
1.2.1 Objetivo General.	7
1.2.2 Objetivos Específicos.	7
1.3 Justificación.....	8
CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
2.1 Marco Conceptual	10
2.1.1 Gestión Administrativa.....	10
2.1.2 Administración	10
2.1.3 Gestión.....	10
2.1.4 Organización	11
2.1.5 Productividad.....	11
2.1.6 Eficiencia.....	12

2.2	Marco referencial	12
2.2.1	Modelo de gestión	12
2.2.2	Gestión administrativa.....	13
2.2.3	La empresa y la administración.....	15
2.2.4	Historia de una selección de innovaciones administrativas	16
2.2.5	Funciones de los gerentes.....	20
2.2.6	Niveles gerenciales.....	21
2.2.7	La matriz DOFA.....	24
2.2.8	Indicadores de gestión	26
2.2.9	La atención gerontológica centrada en la persona.....	32
2.2.10	Salud del adulto mayor.....	32
2.2.11	Calidad de vida del adulto mayor.....	33
2.2.12	La importancia de la evaluación.....	34
2.2.13	En la constitución Política del Ecuador, sección quinta de los grupos	34
2.2.14	La Ley Especial del Anciano.....	35
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		37
3.1	Localización	38
3.2	Tipos de Investigación.....	38
3.3	Método de Investigación	38
3.4	Fuente y recopilación de información	39
3.5	Diseño de investigación.....	40
3.6	Instrumento de investigación.....	41
3.7	Tratamiento de datos.	41
3.8	Recursos humanos y materiales.	41
4.1	Análisis e interpretación de los resultados	43
4.1.1	Socializar la problemática gerontológica con la sociedad civil y medios de comunicación.....	53
4.1.2	FODA del Centro Gerontológico del Cantón Quevedo.	55
4.2	Discusión sobre la Gestión Administrativa y su relación con la atención a los usuarios del centro gerontológico del Cantón Quevedo, año 2014.....	57
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		58
5.1	Conclusiones.	59
5.2	Recomendaciones.....	60
CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA		61

6.1	Literatura citada.....	62
6.2	Linkografía	63
CAPÍTULO VII ANEXOS.....		64
7.1	Anexos 1.....	65
7.2	Anexos 2.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

1 Distribución de personal.....	40
2 Recursos humanos	41
3 Medio de información	43
4 Factores de dificultad	44
5 Tiempo de trabajo.....	45
6 Benefician a los adultos mayores	46
7 Actividades que realizan los adultos mayores.....	47
8 Particular o regentado.....	48
9 Servicios gratuitos o pagados	49
10 Trato a los adultos mayores	50
11 Razones por lo que la ciudadanía elige esta institución	51
12 Comportamiento de los adultos mayores	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1 Medio de información	43
2 Factores de dificultad	44
3 Tiempo de trabajo.....	45
4 Benefician a los adultos mayores	46
5 Actividades que realizan los adultos mayores.....	47
6 Particular o regentado.....	48
7 Servicios gratuitos o pagados	49
8 Trato a los adultos mayores	50
9 Razones por lo que la ciudadanía elige esta institución	51
10 Comportamiento de los adultos mayores	52

CODÍGO DUBLIN (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)

Título:	“Gestión administrativa y su relación con la atención a los usuarios del centro gerontológico del Cantón Quevedo, año 2014”		
Autor:	<u>Chavarría Alcívar Paul Alexander</u>		
Palabras clave:	Gestión administrativa	gerontología	administración gestión organización productividad eficiencia.
Fecha de publicación:	03-agosto-2015		
Resumen:	Resumen.- La presente investigación se realizó en el Cantón Quevedo, Provincia de los Ríos el objetivo principal es Realizar una gestión administrativa y su relación con la atención a los usuarios del centro gerontológico del cantón Quevedo, año 2014. Es por esto, que en este trabajo se planteó como objetivo principal es Examinar los estándares de eficiencia inciden en la atención a los usuarios del centro de gerontología del Cantón Quevedo, a través de un eficiente análisis podríamos conocer la calidad de la Gestión Administrativa ya que es el factor fundamental que influye en la satisfacción o insatisfacción de los usuarios que utilizan los servicios del centro gerontológico. La intención principal del estudio es conocer la principal característica que define a los modelos de atención orientados en la persona, frente a otros modelos tradicionalmente diseñados desde la óptica de los servicios, es que se reconoce el papel central de la persona usuaria en su atención y, en consecuencia, se proponen estrategias para que sea ella misma quien realmente ejerza el control sobre los asuntos que le afectan. La investigación fue de tipo descriptiva, con una modalidad de campo, que permitió observar directamente la falta de una adecuada Gestión Administrativa, como también las falencias que presenta el		

	personal que presta sus servicios en el centro gerontológico del Cantón Quevedo. Palabras Clave: Gestión, administrativa, gerontología, administración, gestión, organización, productividad, eficiencia. Abstract.- This research was conducted in the Canton Quevedo; province of Los Rios the main objective is to conduct an administrative management and its relationship to the attention of the users of the geriatric center Quevedo Canton, 2014. That is why, in this work was raised as the main objective is to examine the efficiency standards affect care center users gerontology Canton Quevedo, through efficient analysis we could determine the quality of the Administrative Management since is the fundamental factor influencing satisfaction or dissatisfaction of users who use the services of the geriatric center. The main intention of the study is to determine the main defining characteristic models of care focused on the person, compared to other models traditionally designed from the perspective of services, is that the central role of the wearer in your care is recognized and therefore, strategies to be she who really exercises control over matters affecting them are proposed. The research was descriptive with a field mode, allowing direct observation of the lack of proper administrative management, as well as the weaknesses present staff serving in the geriatric center Quevedo Canton. Keywords: Management, administrative, gerontology, administration, management, organization, productivity, efficiency.
Descripción:	85 hojas: dimensión, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162
URI:	

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como referencia los principios que habitualmente definen la atención gerontológica: personalización, integralidad, promoción de la autonomía y la independencia, participación, bienestar subjetivo, privacidad, integración social, continuidad, entre otros, son habitualmente enunciados y aceptados. Sin embargo, la concreción de ellos en el día a día de los servicios y centros, muchas veces sujetos a numerosas normas organizativas, condiciones laborales y rutinas asistenciales, queda pendiente o se tropieza con importantes dificultades.

Tiene como propósito **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL CENTRO GERONTOLÓGICO DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014**, como modelo de atención para mejorar la calidad de vida de las personas mayores en situación de fragilidad o dependencia usuarias de los servicios y centros de atención sociosanitaria. Pretende contribuir a un necesario cambio en el enfoque de la intervención gerontológica, situando en el centro de atención a la persona mayor, permitiendo su autonomía, potenciando su independencia y destacando el papel terapéutico de lo cotidiano y lo significativo para cada individuo.

Se trata de una herramienta para facilitar la aplicación de este modelo de atención en el día a día de los contextos de cuidados y procesos asistenciales. Se dirige tanto a orientar servicios (ayuda a domicilio, cuidados diversos) como a los centros (de día, residenciales), con independencia de que algunos de los contenidos de esta guía hayan sido elaborados pensando en la mayor complejidad organizativa que tienen estos últimos.

Optar por un modelo de atención centrada en la persona demanda una nueva concepción de los papeles y relaciones de quienes tomamos parte en el proceso de atención (personas usuarias, familias y profesionales, fundamentalmente). También exige metodologías de intervención acordes a estas nuevas miradas y la revisión y ajuste de algunos sistemas organizativos.

El propósito de esta guía es presentar a los profesionales de atención directa las bases conceptuales de este modelo de atención así como elementos metodológicos que faciliten su traslado a la intervención cotidiana en los servicios y centros.

Antes de meternos de lleno en la lectura o consulta de esta guía debemos ser conscientes que avanzar hacia servicios y centros orientados a la persona es algo posible pero no es un camino exento de dificultades. Requiere implicación y compromiso por parte de los responsables de los recursos y también por parte de los equipos técnicos, ya que introduce una forma diferente de ver a las personas mayores usuarias de los servicios y nuevos modos de relacionarse e intervenir. Apela a una actitud individual de apertura al cambio, partiendo de lo que venimos haciendo bien, que son muchas cosas, pero con ánimo de revisión y de incorporar a nuestros «modos de hacer» nuevas propuestas.

Esta guía es un instrumento que trata de aportar a gestores y a profesionales conceptualización y metodologías que orienten la gestión de la organización hacia un modelo de atención centrada en las personas. Pero orientándolo no solo hacia las necesidades de las personas sino también hacia sus derechos y preferencias.

Ha de ser entendida como un recurso de apoyo que puede ser de gran utilidad, pero sin olvidar que las propuestas que aquí se recogen han de ser trasladadas a cada realidad, integrándolas en la gestión de cada centro o servicio y contando con la implicación de todos los protagonistas. Un cometido que necesariamente ha de ser realizado desde cada organización, logrando una visión compartida y basada en el reconocimiento de los derechos de las personas.

Este informe consta de los siguientes capítulos: Capítulo I contextualización de la investigación, donde se expone el problema objeto de este proyecto.

Capítulo II fundamentación teórica de la investigación; se detallan el marco conceptual y referencial, donde se profundizó en la teoría más relevante y que sirvió para el desarrollo del proyecto.

En el siguiente capítulo III Metodología de la Investigación; se presentan el diseño metodológico bajo el cual se desarrolló esta investigación, aplicando los métodos, técnicas,

tipos de investigación que fueron aplicados en el desarrollo del proyecto, y se conoció la población y la muestra básica para el estudio de mercado.

En el capítulo IV Resultados y Discursos; donde se presenta la situación actual de los resultados y se señala que otra investigación coincide con la presente.

En el capítulo V se muestran las Conclusiones y Recomendaciones, aquí se concluyen y se recomienda de acuerdo a los resultados obtenidos, que el propósito de esta investigación es analizar la gestión administrativa y su relación con los estándares de eficiencia en la atención a los usuarios del centro gerontológico del Cantón Quevedo.

En el capítulo VI encontramos la Bibliografía, en ella se detallan las literaturas citadas de cada uno de los autores.

Por último se presentan el capítulo VII que muestra los anexos de esta investigación.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de la investigación.

1.1.1 Planteamiento del problema.

La ciudad de Quevedo deberá analizar los estándares de eficiencia para la atención a los usuarios del centro de gerontología, ya que los resultados esperados con este análisis de los estándares de eficiencia no son los adecuados que esperan los auspiciantes, el objeto fundamental de esta investigación es analizar los estándares de eficiencia para la atención a los usuarios del centro de gerontología, el mismo que presta atención a las personas mayores de edad.

Es por esta razón que se ha tomado la iniciativa de mejorar el sistema de atención a los usuarios del centro gerontológico para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

- **Diagnóstico**

Este Centro al contar con un nivel de organización administrativa insuficiente, un incorrecto proceso de control interno, incide a que no hayan cumplido con los objetivos planteados dentro de la institución.

Sin embargo los directivos del Centro Gerontológico del Cantón Quevedo, se ven en la necesidad de mejorar en la calidad de sus servicios y requerimientos de la ciudadanía por ende aspiran que en la institución se establezca un modelo de gestión administrativa y financiera que les permita lograr el progreso de la institución.

A. Efectos

- Estándares de eficiencia inadecuados
- Retraso a nivel financiero
- Falta de desarrollo administrativo
- Falta de usuarios

B. Causas

- Inseguridad en la ciudadanía
- Desorganización administrativa
- Crisis financiera en la institución
- Déficit económico en la institución

- **Pronóstico**

El centro gerontológico del Cantón Quevedo, al no mejorar la gestión administrativa y al no desempeñar un adecuado servicio, tendría consecuencias muy desfavorables, ya que este centro es muy importante, pues a través de él se podrá ayudar a los adultos mayores, desarrollando sus destrezas y contribuyendo al desarrollo del buen vivir.

1.1.2 Formulación del problema.

¿De qué manera se relaciona el análisis de la gestión administrativa con la atención a los usuarios del centro de gerontológico del Cantón Quevedo, año 2015?

1.1.3 Sistematización del problema.

¿De qué manera se podría definir los indicadores de la gestión administrativa, para su óptimo manejo?

¿De qué manera se podría realizar un análisis FODA de la gestión administrativa del Centro de Gerontológico del Cantón Quevedo año 2014?

¿Cómo se podría diseñar programas de intervención y terapia que confluyan en una atención integral a los usuarios que requieren del servicio en el Centro Gerontológico del Cantón Quevedo, año 2014?

1.2 Objetivos.

1.2.1 Objetivo General.

Analizar la gestión administrativa y su relación con los estándares de eficiencia incide en la atención a los usuarios del Centro de Gerontología del Cantón Quevedo, año 2014

1.2.2 Objetivos Específicos.

Definir los indicadores de la gestión administrativa, para su óptimo manejo.

Realizar un análisis FODA de la gestión administrativa del Centro de Gerontológico del Cantón Quevedo año 2014.

Diseñar programas de intervención y terapia que confluyan en una atención integral a los usuarios que requieren del servicio en el Centro Gerontológico del Cantón Quevedo, año 2014.

1.3 Justificación

La razón fundamental de esta investigación es conocer la importancia que tiene analizar los estándares de eficiencia para la atención a los usuarios del centro de gerontología del Cantón Quevedo, La búsqueda de la atención individualizada no es algo nuevo en la intervención social. Tampoco es algo que, por mucho que figure en nuestros objetivos de trabajo, se consiga fácilmente.

La principal característica que define a los modelos de atención orientados en la persona, frente a otros modelos tradicionalmente diseñados desde la óptica de los servicios, es que se reconoce el papel central de la persona usuaria en su atención y, en consecuencia, se proponen estrategias para que sea ella misma quien realmente ejerza el control sobre los asuntos que le afectan. Esta es la principal aportación y lo realmente innovador de estos modelos frente a los que se orientan a los servicios, en los que aun estando entre sus objetivos la atención individualizada, el sujeto tiene un papel más pasivo y se sitúa como receptor de servicios, siendo los profesionales desde su rol de expertos quienes prescriben lo más adecuado a sus necesidades individuales.

En primer lugar, repasaremos brevemente los principales referentes y desarrollos de los modelos orientados a las personas. En segundo lugar, lo que éstos aportan frente a otros enfoques.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Marco Conceptual

2.1.1 Gestión Administrativa

De acuerdo a lo manifestado **(Cegarra & Martínez Martínez, 2012)**. La gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

De acuerdo lo expresado según **(Hernandez & Pulido Martinez, 2011)**. La gestión es un proceso intelectual, creativo y permanente que le permite a un individuo, preparado con habilidades y competencias laborales y gerenciales, conducir un organismo social productivo a las circunstancias del entorno altamente cambiante en el que operan los organismos sociales productivos (p.2).

2.1.2 Administración

Manifiesta que la administración según **(Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2010)**. “Administrar significa tomar las decisiones que guiarán a la organización por las etapas de planeación, organización, dirección y control” (p.8).

De acuerdo a lo señalado según **(Fernández E. , 2010)**. “Ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado” (p.15).

De acuerdo a lo señalado según **(Koontz, Weihrich, & Cainace, 2012)**. “Es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (p.4).

2.1.3 Gestión

De acuerdo a la gestión según **(Munch & García Martínez, 2012)**. “La acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad”.

De acuerdo a lo expresado según **(Munch Galindo, 2009)**. Es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal.

2.1.4 Organización

Estipula que la organización según **(Hernández & Rodríguez, 2009)**. “Es la acción administrativa-técnica de dividir las funciones por área, departamentos, puestos, jerarquías conforme a la responsabilidad delegada, definida y expresada en los organigramas, manuales y descripciones de puestos” (p.134).

De acuerdo a lo expresado según **(Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2010)**. “Se refiere al proceso de decidir donde se tomaran las decisiones, quién ocupará cuál puesto y desempeñará qué tareas y quién dependerá de quién en la empresa” (p.9).

De acuerdo a lo señalado según **(Rodríguez, Palafox de Anda, & Hernández, 2012)**. Organizar es ordenar y agrupar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía y estableciendo las relaciones que entredichas unidades deben existir (p.201).

2.1.5 Productividad

De acuerdo a la definición según **(Herrscher, 2009)**. La productividad es una expresión de la fuerza productiva y da cuenta del momento cualitativo del proceso de producción. La fuerza productiva expresa la capacidad de producción, mientras que la productividad expresa la calidad.

De acuerdo a lo manifestado según **(Rodríguez, Palafox de Anda, & Hernández, 2012)**. La productividad se obtiene al comparar los recursos utilizados con el producto logrado. Si se produce más al mismo costo o si se obtiene la misma cantidad de producción a un precio inferior, la sociedad en conjunto obtiene beneficios porque una mayor productividad, según la OIT, ofrece posibilidades de elevar el nivel general de vida (p.26).

2.1.6 Eficiencia

Indican que la eficiencia según **(Rodríguez, Palafox de Anda, & Hernández, 2012)**. Es el cabal cumplimiento de los procedimientos y las reglas establecidas, así como la correcta utilización de los recursos asignados para el logro de metas (p.20).

De acuerdo a lo expresado según **(Palacios Blanco, 2012)**. Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (p.21).

2.2 Marco referencial

2.2.1 Modelo de gestión

La tendencia actual de la sociedad occidental tanto en el sector privado como en el público es la adopción de modelos de gestión que sirvan de referente y guía en los procesos permanentes de mejora de los productos y servicios que ofrecen. Un modelo es una descripción simplificada de una realidad que se trata de comprender, analizar y, en su caso, modificar.

Un modelo de referencia para la organización y gestión de una empresa permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización. Es, por tanto, un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de una organización. Un modelo de gestión de calidad es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece. El modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias **(Lopez, s/f)**.

2.2.2 Gestión administrativa

2.2.2.1 Origen de la administración

A la administración se la considera una de las actividades más antiguas, interesantes y bellas. Es una necesidad humana que se ha utilizado desde el origen de los grupos primitivos, cuando el hombre se dedicaba a cazar en grupo. Al prepararse para un mamut, las tribus planeaban el acto antes de actuar, es decir, cómo y quién haría esta actividad; elaboraban sus lanzas, cavaban para empujar el animal a alguna fosa, etc.

Es lógico pensar que algún individuo conducía y coordinaba la acción. También, después de realizar la hazaña, evaluaban los aciertos y las fallas para mejorar el proceso. El grupo humano cambio su vida nómada a sedentaria, de cazador a agricultor, con la domesticación de animales. La vida en la comunidad requirió una organización social más elevada, y poco a poco aprendió formas de producción y comercialización **(Hernández & Rodríguez , 2008)**.

2.2.2.1.1 Administración moderna

Podemos iniciar el estudio de esta disciplina a partir del siguiente concepto general: La administración es la actividad humana encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo de las organizaciones: empresas e instituciones sociales, para el cumplimiento de sus objetivos.

La administración se ha formado y transformado conforme han crecido las necesidades humanas. En un principio, los administradores nacían y eran producto de un liderazgo nato, pero la evolución de la misma sociedad exigió más conocimientos de organización del trabajo y un mejoramiento continuo de los procesos, los productos y las técnicas administrativas. Podemos comparar el desarrollo de la misma con el movimiento de una locomotora, la cual inicia lentamente y poco a poco toma velocidad, con lo que requiere de más pericia en su conducción. Es una disciplina altamente dinámica que implica hoy día una preparación profesional continua.

En su desarrollo han partido otros conocimientos como el derecho, la contaduría, la economía, la psicología, la ingeniería (industrial), la informática, e incluso, la filosofía. Es la profesión más multidisciplinaria, además, todos los profesionistas requieren de los conocimientos administrativos y directivos para trabajar en una empresa y organismos sociales de su ámbito. Casi todas las universidades del mundo imparten la licenciatura, posgrados a nivel maestría y doctorado, o cursos de formación de habilidades directivas. Actualmente se requiere de una alta competitividad de las empresas y los individuos a razón de la globalización y por los fenómenos ecológicos, y cada vez será más compleja la producción de bienes y servicios.

La carrera de administración nació en países desarrollados económicamente, donde se crearon sistemas de producción empresarial y empresas que luchaban entre ellas creando productos y servicios con calidad para competir por la preferencia de los consumidores. Esta competencia exigía la utilización correcta de los recursos para conquistar y mantenerse en el mercado, ello hizo que la administración fuera más compleja. A través de los años las técnicas administrativas fueron utilizadas por todas las organizaciones sociales.

Por lo anterior, los términos organización, empresa e institución están altamente ligados a la administración, lo que hace necesario comprenderlos de la manera correcta ya que son básicamente la razón de su aplicación. El factor humano es su ingrediente sustantivo **(Hernández & Rodríguez , 2008).**

2.2.2.2 Las organizaciones sociales y la administración

Las organizaciones sociales son colectividades con propósitos comunes, estructuradas (organizadas) conforme a la ley y sus propios reglamentos, con personalidad jurídica y capacidad económica propia para actuar como entidad independiente dentro de los fines para los que fue creada. Son organizaciones sociales típicas: las empresas, el estado, la iglesia, las universidades, los sindicatos, las cooperativas, etcétera **(Hernández & Rodríguez , 2008).**

2.2.3 La empresa y la administración.

La empresa es la organización social que más requiere de la utilización de conocimientos administrativos de vanguardia. La mayoría de los conocimientos administrativos que utilizan las organizaciones sociales se desarrolló para fines empresariales, sin embargo, no son exclusivos de ellas. Algunas técnicas administrativas de las empresas provienen de otras organizaciones sociales como: la iglesia, el ejército y el Estado **(Hernández & Rodríguez , 2008)**.

2.2.3.1 La administración y su relación con otras disciplinas

El trabajo del administrador profesional se nutre de la teoría, técnicas y prácticas administrativas, así como de la experiencia personal. Tiene íntima relación con otros campos del saber humano. Con las ciencias sociales, su formación requiere de conocimientos de la conducta humana: individual, grupal y social. De ahí la necesidad de que se aplique al estudio de la psicología y sociología, básicamente en el área industrial y organizacional. Su relación con la teoría contable y financiera es estrecha, ya que la toma de decisiones de los administradores, sobre todo cuando ocupan cargos de alta dirección, se apoya en los resultados económicos de su gestión y de las áreas que él coordina.

También requiere de conocimientos matemáticos, estadísticos e informáticos, puesto que las técnicas modernas de la administración se basan, en gran parte, en la aplicación de la estadística en todas las áreas del trabajo administrativo. Las matemáticas se utilizan tanto en las finanzas como en la producción e investigación de mercados. La informática permite sistematizar los procesos productivos, comerciales y administrativos en general. La relación con la economía es íntima. En la actualidad, marcada por la globalización de los mercados, se exige que el administrador adquiera una visión mundial del fenómeno económico.

El derecho como campo del conocimiento del administrador es fundamental ya que la empresa actúa en un medio normado por leyes mercantiles, laborales, ecológicas, fiscales, civiles, del país donde opera. La empresa como organismo social se desenvuelve en sociedades con normas que regulan la vida de los organismos sociales, tanto en su actividad mercantil como en su relación con los trabajadores. Así, por medio del derecho civil se

regulan contratos con otros organismos y personas; a su vez, existe una normatividad ecológica que impone restricciones y obligaciones a las actividades industriales **(Hernández & Rodríguez , 2008)**

2.2.3.2 La administración y el método científico

El método científico se considera una herramienta básica del administrador ya que por medio de él aprende a observar y manejar las variables y las constantes que intervienen y determinan los resultados de la empresa **(Hernández & Rodríguez , 2008)**.

La ciencia es:

Conjunto de principios de valor universal en el tiempo y el espacio. Una clase de actividad humana orientada hacia la formulación sistemática de las posibilidades de repetición, hipotética y real de determinados fenómenos que para sus fines se consideran idénticos. Mientras que el principio y la ley son rígidos, el principio administrativo es una guía general orientadora. La ley de la gravitación universal obedece a principios exactos, y aunque el principio de unidad de mando en administración no es rígido, ambos cumplen con la universalidad de la ciencia **(Hernández & Rodríguez , 2008)**.

2.2.4 Historia de una selección de innovaciones administrativas

La innovación es esencial para el éxito de una organización; sin embargo, la historia demuestra que, con los años, las ideas innovadoras van y vienen. Éstas son algunas de ellas (las fechas son aproximadas):

1910: Henry Ford, con el modelo T, utilizó el sistema de producción en serie para aumentar la producción.

1920: Alfred Sloan, de General Motors, estableció el escenario de la organización moderna al utilizar la estructura organizacional divisional, que permite a las divisiones operar como compañías individuales.

1931: Procter & Gamble introdujo la administración por marcas para sus jabones, de manera que cada gerente era responsable del éxito o fracaso de su marca.

1943: La organización Skunk Works de Lockheed pudo construir un nuevo avión de combate en muy poco tiempo al emplear pequeños grupos a los que la compañía matriz interrumpía muy pocas veces.

Decenio de 1950: Toyota innovó las formas de mejorar la eficiencia reduciendo al mínimo la rotación de empleados; lo que en 1961 condujo al concepto de control de calidad.

1967: Con base en la idea de considerar diferentes escenarios alternativos y planear según ellos, Shell lidió con la crisis del petróleo del decenio de 1970.

1973: La compañía DuPont utilizó el proceso de revisión de 360 grados para proporcionar realimentación entre gerentes, colegas y subordinados.

1987: Motorola utilizó el proceso Seis Sigma para mejorar la eficiencia y reducir los defectos. General Electric fue una de las primeras en adoptarlo.

1989: IBM administró el procesamiento de datos de Kodak. Durante el decenio de 1990 el enfoque se utilizó para trasladar el trabajo a otros países.

1990: La reingeniería supuso replantear radicalmente la forma de pensar los procesos organizacionales, algo que pudo generar despidos, aunque Michael Hammer, quien popularizó el enfoque, considera que éste no era el principal propósito de la reingeniería.

Decenio de 2000: Las compañías trabajan con otras con otras empresas y clientes para llegar a ideas nuevas e innovadoras. Procter & Gamble, por ejemplo, esperaba que la mitad de sus innovaciones llegara del exterior.

2011: Un enfoque creciente para albergar la tecnología de la organización externamente (The Cloud), la computación móvil y aprovechar los medios de comunicación sociales para interactuar de manera más eficaz con los clientes, lo que ayuda a modelar una estrategia

organizacional y tiene un efecto directo en la forma en que los líderes administran sus compañías.

A veces también se buscan enfoques innovadores para encontrar soluciones a los problemas gerenciales ; de hecho, algunos de los enfoques pueden servir como instrumentos para hacer que las organizaciones sean más eficaces. Sin embargo, el éxito sólo será resultado de un enfoque sistemático en la administración que utilice las innovaciones como herramientas **(McGregor, 2009).**

2.2.4.1 Definiciones de Efectividad y Eficiencia

La productividad supone efectividad y eficiencia en el desempeño individual y organizacional: la efectividad es el logro de objetivos y la eficiencia es alcanzar los fines con el mínimo de recursos. La efectividad, de suyo, no es suficiente a menos que una empresa sea también eficiente en el logro de sus objetivos; por ejemplo, una organización puede lograr su meta mediante un método ineficiente, lo que resultará en mayores costos y un producto o servicio no competitivo; también una empresa puede ser muy eficiente para alcanzar objetivos menores a los óptimos y perder todo el mercado. Por tanto, una compañía de alto desempeño debe ser efectiva y eficiente para ser eficaz. Los gerentes no pueden saber si son productivos a menos que primero conozcan sus metas y las de la organización **(Koontz, Weihrich, & Cainace, 2014)**

2.2.4.2 Eficiencia, Efectividad y Eficacia de la medición

2.2.4.2.1 Eficiencia:

La definición más utilizada es aquella que nos indica que ésta sirve para dar cuenta del uso de los recursos o cumplimiento de actividades de dos maneras: la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se había estimado utilizar, y grado en que se aprovechan los recursos utilizados dentro del proceso de transformación de los productos y servicios **(Prieto Herrera, 2012).**

2.2.4.2.2 Efectividad:

Se conoce como la relación entre los resultados logrados y los resultados que nos habíamos propuesto y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos planeados **(Prieto Herrera, 2012)**.

2.2.4.2.3 Eficacia:

Valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que tenemos o pretendemos. No basta con producir 100% de efectividad tanto en cantidad y calidad sino que es necesario que ese producto sea el adecuado y que a la vez satisfaga las necesidades del cliente y nos de una participación relativa en el mercado con beneficios sociales para la comunidad **(Prieto Herrera, 2012)**.

2.2.4.3 Administrar: ¿Ciencia o Arte?

La administración es un arte, el conocimiento organizado que subyace a esta práctica puede llamarse ciencia. En este contexto, ciencia y arte no son mutuamente excluyentes, sino complementarios. El arte debe mejorar conforme lo hace la ciencia, como ha ocurrido en las ciencias físicas y biológicas; podemos estar seguros de que la ciencia subyacente es bastante burda e inexacta porque las muchas variables que los gerentes controlan son en extremo complejas; sin embargo, dicho conocimiento administrativo puede mejorar la práctica gerencial. Los médicos, sin la ventaja de la ciencia, serían poco más que médicos brujos; los ejecutivos que intentan administrar sin la ciencia administrativa deben confiar en la suerte, intuición o hacer lo que hacían en el pasado. En la administración, como en cualquier otro campo, a menos que los practicantes aprendan por prueba y error (y se ha dicho que los errores de los gerentes son las pruebas de sus subordinados), no tienen a dónde voltear en busca de una guía significativa aparte del conocimiento acumulado que subyace a su práctica **(Koontz, Weihrich, & Cainace, 2014)**.

2.2.5 Funciones de los gerentes

Las funciones gerenciales proporcionan una estructura útil para organizar el conocimiento administrativo. Todas las nuevas ideas, los nuevos descubrimientos de investigación o técnicas puedan colocarse con facilidad en las clasificaciones de planear, organizar, integrar personal, dirigir o controlar **(Koontz, Weihrich, & Cainace, 2014)**.

2.2.5.1 Planear

Planear incluye elegir misiones y objetivos, y las acciones para lograrlos; requiere decidir, es decir, elegir proyectos de acciones futuras entre alternativas. Hay varios tipos de planes que van desde los propósitos y objetivos generales hasta las acciones más detalladas a seguir, como ordenar un tornillo especial de acero inoxidable para un instrumento, o contratar y capacitar trabajadores para una línea de ensamblaje. Un plan verdadero no existe hasta que se tome una decisión: se comprometen los recursos humanos o materiales; antes de tomar una decisión, lo único que existe es un estudio de planeación, un análisis o una propuesta: no hay un plan real **(Koontz, Weihrich, & Cainace, 2014)**.

2.2.5.2 Organizar

Las personas que trabajan juntas en grupos para alcanzar una meta deben tener funciones que desempeñar, tal como los papeles que los actores desempeñan en una obra, ya sea que ellos mismos las desarrollen, sean accidentales o fortuitas, o definidas y estructuradas por alguien que quiere asegurarse de que contribuyan de manera específica al esfuerzo del grupo. El concepto de función supone que lo que las personas hacen tiene un propósito u objetivo definido: saben de qué manera se ajusta su objetivo de trabajo al esfuerzo del grupo y tienen la autoridad, las herramientas y la información necesarias para realizar la tarea. Esto puede verse en algo tan simple como el esfuerzo de un grupo para instalar el campamento en una expedición de pesca; todos podrían hacer lo que quieran, pero seguro que la actividad sería más efectiva y se harían todas las tareas si se asigna una o dos personas a reunir leña para la fogata, otras a conseguir agua, una más a encender el fuego, varias a cocinar, etcétera **(Koontz, Weihrich, & Cainace, 2014)**.

Organizar, entonces, es esa parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización; es intencional en el sentido de asegurarse que todas las tareas necesarias para lograr las metas se asignen, en el mejor de los casos, a las personas más aptas realizarlas.

El propósito de una estructura organizacional es ayudar a crear un ambiente para el desarrollo humano, por lo que es una herramienta administrativa y no un fin en sí; aunque la estructura define las tareas a realizar, las funciones así establecidas también deben diseñarse con base en las habilidades y motivaciones de las personas disponibles. Diseñar una estructura organizacional efectiva no es una tarea gerencial sencilla; para hacer que las estructuras se ajusten a las situaciones se enfrentan muchos problemas, incluidos el de definir los tipos de trabajos que deben realizarse y el de encontrar a las personas que los hagan **(Koontz, Weihrich, & Cainace, 2014)**.

2.2.6 Niveles gerenciales

Las empresas establecen niveles de autoridad y responsabilidad denominadas jerarquías. La administración se ejerce por medio de niveles gerenciales que varían de acuerdo a la capacidad otorgada o delegada al administrador en relación a su jerarquía organizacional. Tradicionalmente, el trabajo administrativo en las organizaciones se ha clasificado en tres niveles: Alta dirección, Gerencia media y Supervisor de operaciones **(Hernández & Rodríguez, 2008)**.

2.2.6.1 Alta dirección

Cuando el administrador profesional se encuentra en el nivel de alta dirección, con la capacidad delegada para “gerenciar” (management) con autonomía, determinar las metas, las políticas, los procesos, tomar decisiones con libertad, sólo con la condición de que la empresa cumpla con la misión, sus objetivos y resultados estimados, convenidos con los propietarios o los consejos administrativos (asamblea de accionistas); será evaluado por los resultados que logre durante su gestión. Algunos propietarios contratan un experto profesional en administración de negocios para que ellos gestionen-gerencien, conviniendo con éstos obtener buenos resultados. Por desgracia, en muchos casos los dueños intervienen

de tal forma que entorpecen la dirección del negocio, sin esperar a que durante el periodo convenido se alcancen las metas.

La alta dirección se apoya en la gerencia media, coordina a los titulares de las áreas para que no se generen “feudos” aislados que luchan por el poder contra los titulares de otras áreas; a su vez tiene como tarea fundamental hacer que la empresa se desempeñe de manera correcta en el ambiente empresarial, encontrando oportunidades que apoyen las fuerzas de la empresa, por lo tanto, tiene la tarea principal de formular la estrategia de mercado, además de representar a la empresa legalmente, convenir con los principales clientes y proveedores. Véanse áreas funcionales de las unidades decimoprimer a decimoquinta **(Hernández & Rodríguez , 2008)**.

2.2.6.2 Gerencia media

La alta dirección se apoya en los gerentes de funciones claves de los negocios, como lo son finanzas, producción, comercialización o mercadotecnia, recursos humanos o personal, también conocidas como áreas funcionales. Cada una de éstas tienen funciones especiales del trabajo del administrador, por lo que las empresas delegan todo lo relacionado a ellas. Las áreas deben coordinarse entre sí, con una visión común, pero por diversos factores no sucede esa manera y la alta dirección actúa coordinándolas, “liderando”, dándole seguimiento a los acuerdos tomados en común. Cuando los titulares de las áreas se coordinan entre sí, haciendo equipo, permiten que la alta dirección se concentre en la negociación y la estrategia.

Cada una de las gerencias medias propias de las empresas, conocidas por los administradores como áreas funcionales, se describen de manera detallada en las unidades decimoprimer a decimoquinta. La gerencia media debe lograr la efectividad, esto es, que se cumplan los resultados y se observen los métodos, por ello este nivel tiene un grado de dificultad ; primero debe seguir los lineamientos de la alta dirección orientados a resultados y segundo, darle orden a las operaciones. El análisis de eficiencia, eficacia y efectividad se verá posteriormente **(Hernández & Rodríguez , 2008)**.

2.2.6.3 Integrar el personal

Integrar el personal requiere cubrir y mantener cubiertos los puestos de la estructura organizacional. Esto se logra al identificar los requisitos de fuerza de trabajo; inventariar a las personas disponibles y reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar y planear sus carreras; compensar y capacitar o, de otra forma, desarrollar candidatos u ocupantes actuales de puestos para que las tareas puedan cumplirse con efectividad y eficiencia **(Koontz, Weihrich, & Cainace, 2014)**.

2.2.6.3.1 Dirigir

Dirigir es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacional y de grupo; asimismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar. Todos los gerentes coinciden en que la mayoría de sus principales problemas surgen de las personas, sus deseos y actitudes, así como de su comportamiento individual y en grupo, y en que los gerentes efectivos también requieren ser líderes efectivos.

Como el liderazgo supone seguidores y las personas tienden a seguir a los que ofrecen medios para satisfacer sus necesidades, anhelos y deseos, es comprensible que dirigir suponga motivar, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación **(Koontz, Weihrich, & Cainace, 2014)**.

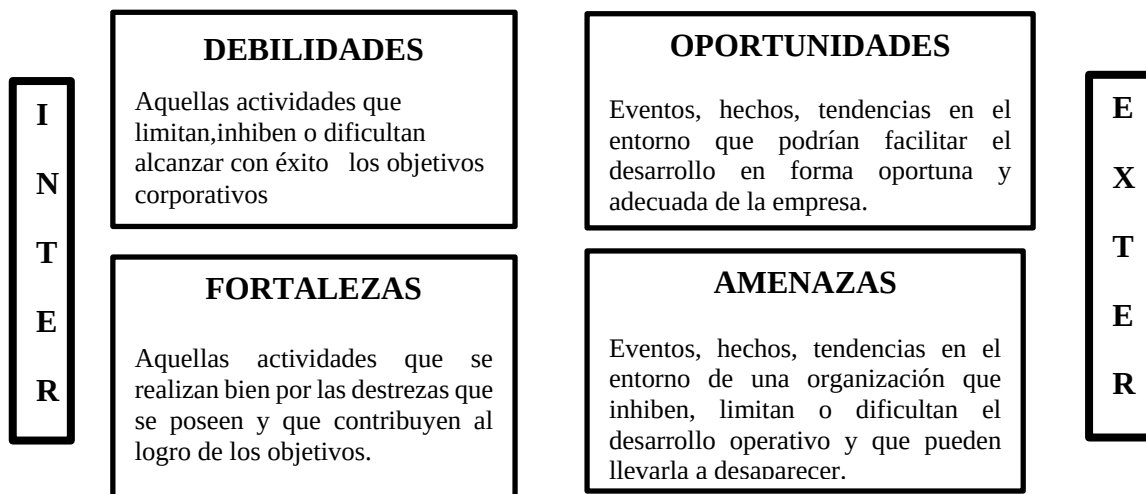
2.2.6.3.2 Controlar

Controlar es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. Incluye medir el desempeño respecto de las metas y los planes, mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregir las desviaciones. En suma, controlar facilita el cumplimiento de los planes. Aun cuando planear debe preceder al control, los planes no se logran solos, sino que guían a los gerentes en el uso de recursos para alcanzar metas específicas; entonces las actividades son examinadas para determinar si se conforman a los planes.

Las actividades de control casi siempre se relacionan con la medición del logro. Algunos de los medios de control, como el presupuesto de gastos, los registros de inspección y el registro

de horas de trabajo perdidas, son bastante conocidos; cada uno de estos índices muestra si los planes funcionan, y si las desviaciones persisten deben tomarse medidas correctivas, por supuesto que éstas deben llevarse a cabo por personas de la organización pero, ¿qué debe corregirse? Nada puede hacerse, por ejemplo, para reducir los sobrantes o comprar según las especificaciones, o gestionar las devoluciones de ventas, a menos que alguien sepa quién es el responsable de esas funciones **(Koontz, Weihrich, & Cainace, 2014)**.

2.2.7 La matriz DOFA



Procedimiento para su elaboración:

Conforme un buen equipo de trabajo que conozca la empresa, la competencia, maneje las estadísticas y las técnicas de análisis matricial mínimas.

- ✓ Hacer una lista de fortalezas claves
- ✓ Hacer una lista de debilidades claves
- ✓ Hacer una lista de oportunidades claves
- ✓ Hacer una lista de amenazas claves
- ✓ Comparar la fortalezas (internas) con las oportunidades (externas) y registrar las estrategias F.O. en la casilla correspondiente.
- ✓ Comparar debilidades (internans) con oportunidades (externas) y registrar las estrategias D.O. resultantes en la casilla correspondiente
- ✓ Comparar fortalezas (internas) con amenazas (externas) y registrar las estrategias F.A. resultantes.

- ✓ Comparar debilidades (internas) y amenazas (externas) y registrar las estrategias D.A resultantes.
- ✓ Establecer factores claves de la organización a nivel interno y externo para formular las estrategias alternativas
- ✓ Comunique los avances de la formulación **(Prieto Herrera, 2012)**.

Criterios de decisión:

En la estrategia F.O. la integración hacia adelante es posible cuando la empresa posee recursos humanos y de capital, necesarios para distribuir sus productos, es decir tiene una fortaleza (interna) y los consumidores no están saturados por la competencia, es decir tiene una oportunidad (externa) **(Prieto Herrera, 2012)**.

En la estrategia D.A. la diversificación concéntrica es posible cuando la empresa tiene excesiva capacidad de producción, es decir tiene una debilidad (interna) y su industria básica pasa por una disminución en las ventas anuales, es decir tiene una amenaza (externa) **(Prieto Herrera, 2012)**.

En la estrategia D.O. la empresa con riesgo compartido es posible, cuando existe una gran demanda por nuestros productos, es decir tiene una oportunidad (externa) pero no tenemos la tecnología necesaria para hacer frente a los pedidos, es decir, tiene una debilidad (interna) **(Prieto Herrera, 2012)**.

En la estrategia F.A. la integración hacia atrás es factible, cuando la empresa posee los recursos para enfrentar el negocio, es decir tiene una fortaleza (interna) pero existe una competencia desleal, es decir tiene una amenaza (externa) **(Prieto Herrera, 2012)**.

El manejo de la matriz DOFA permite generar estrategias alternativas viables pero no define cuales son las mejores, para eso usted hará uso de otras herramientas con soporte del computador **(Prieto Herrera, 2012)**.

2.2.8 Indicadores de gestión

Indica o sirve para orientar la acción de administrar una empresa (Salgueiro:2001). Muestra o señala de manera cuantitativa la forma como se desarrollan las actividades de un proyecto. Otro concepto es aquel que se refiere a la expresión cuantitativa del comportamiento de una empresa comparado con un nivel de referencia. En palabras más sencillas es la relación entre los objetivos y los resultados.

Antes de entrar en la técnica de la construcción de indicadores (Beltran:2003), es conveniente hacer algunas precisiones conceptuales en cuanto a objetivos, metas e indicadores. Los objetivos es lo que se quiere lograr. Las metas son los entregables en términos de cantidad, calidad, tiempo, lugar y responsable. Los indicadores son las cifras alcanzadas en el cumplimiento de las metas y el logro de los objetivos (**Prieto Herrera, 2012**).

2.2.8.1 Elementos

Definición: Es la expresión matemática que cuantifica el estado de la características que queremos controlar o medir. Ejemplo: porcentaje de defectos por unidades producidas semanalmente, número de accidentes mensuales, rotación anual de personal, cantidad diaria de informes retrasados, errores diarios por informe, etc.

Objetivo: Debe expresar para qué queremos el indicador seleccionado. Ejemplo: maximizar, minimizar, eliminar, etc.

Nivel de referencia: Es aquello contra lo cual vamos a medir el desempeño de una empresa. Este nivel puede ser histórico, estándar, teórico, competitivo, pilítico.

Responsabilidad: Nos referimos a la necesidad de explicar claramente a quienes les corresponde actuar en cada momento y en cada nivel de la organización frente a la información y desviación que nos está suministrando el indicador.

Procedimiento: Se debe establecer con claridad la manera de obtener con precisión, oportunidad y confiabilidad de las medidas que hagamos. Es decir, cómo se logran los datos, en que sitio, los instrumentos, quienes lo hacen, los procedimientos.

Periodicidad: Determinar cuándo se hace la medición, lo cual está relacionado con la naturaleza del proceso a medir para evitar distorsiones en las tendencias.

Sistemas de Información: Este elemento del indicador debe garantizar que los datos de información obtenidos se presenten adecuadamente en el momento de tomar decisiones.

Sinergia: Es importante que cada indicador cuente con su diagrama de causa-efecto donde se observen detalladamente las interrelaciones con otros indicadores de la organización (**Prieto Herrera, 2012**).

2.2.8.2 EL DOWNSIZING (DS)

El Downsizing es considerado como la reestructuración administrativa y operativa de una compañía, en otras palabras sacar unos y meter otros. Se presenta porque algunos empresarios consideran que la práctica de esta moda administrativa reduce costos y mejora la eficiencia al eliminar personas deficientes, creando una mejor estructura orgánica con nuevas personas.

Por otro lado, existen personas que creen que la desvinculación no es la medida única, porque hay que cambiar la forma de trabajar y de pensar y posteriormente mirar la raíz del asunto. Eso ha hecho que el Downsizing tenga mucha oposición moral y social por la sensación de abandono, desesperanza, ansiedad y olvido que deja en los extrabajadores y trabajadores de una compañía, pues sus críticos aseguran que la reestructuración no debe ser una moda porque obedece a algo más profundo y de cuidado.

Existen dos tipos de Downsizing: Reactivo, respuesta al cambio sin análisis técnico de la situación y Proactivo, diagnóstico anticipado de factores del entorno para preparar estrategias que permitan repensar la organización. Cuando se aplica el Downsizing se puede volver a dimensionar o a medir (Resizing) o se puede crear o innovar nuevos productos o servicios (Rightsizing) (**Prieto Herrera, 2012**).

2.2.8.3 EL INDOMARKETING (IM)

Las organizaciones deben definir primero su estrategia y luego pensar en la estructura, porque esta secuencia les facilita la identificación precisa del perfil de las personas que realmente necesitan y evita crear falsas expectativas en los candidatos. Pero no deben quedarse ahí deben crear los sistemas de apoyo para lograr la estrategia y consolidar la estructura. Aunque el objetivo fundamental de toda estrategia empresarial comienza por la mercadotecnia, cuya función es poner la mercancía en manos del consumidor y para lograr este objetivo se requiere efectuar una serie de funciones que están enmarcadas dentro de un proceso de concentración, ajuste y dispersión. Las funciones se pueden presentar como lo indican R.D. Tousley y Clark (1987); Intercambio (compra-venta), Logística (transporte, almacenamiento y distribución) y Facilitación (financiamiento, seguros, competencia, calidad).

Necesariamente todas estas actividades son realizadas por personas, que al igual que cualquier otro recurso de la compañía debe cuidarse porque se puede agotar y es el más difícil de sustituir; pero estimado directivo lector, ¿Cuántas veces se ha preguntado si ese cliente interno se encuentra satisfecho?

En tal sentido debemos preocuparnos, como gestores estratégicos de las organizaciones, en profundizar en las ciencias del comportamiento humano para llegar a comprender el alcance de las necesidades, capacidades, emociones, pasiones, expectativas, deseos, apetencias, etc, de los miembros más valiosos de la empresa: nuestros colaboradores. Usted lo puede hacer con su personal de apoyo interno, pero también puede recurrir a la asesoría externa de profesionales competentes que ayuden a tratar las tensiones cada vez mayores del personal.

Cuando vamos a estudiar el recurso o talento humano nos tenemos que ocupar de sus valores, conductas, cultura, grupos, relaciones, equipos y estructuras de poder de los mismos. De esta manera se abarcan campos relacionados con la antropología, política, economía, sociología, psiquiatría, sicología y naturalmente de la administración. Entonces, no podemos pensar que la gestión del recurso humano de una empresa sea un punto de poca importancia, no solo por la serie de factores que encierra sino por la trascendencia que tiene en el logro de las metas organizacionales **(Prieto Herrera, 2012)**.

2.2.8.4 EL EMPOWERMENT (EP)

Significa dejar de actuar con responsabilidad, liderazgo y dando información oportuna, decidiendo en el momento en que el cliente lo necesita; es decir hacerlos sentir creadores de su propio trabajo y dueños de la empresa. Empowerment, (Wilson: 1997), llamado empoderamiento, significa delegar sin perder el control, pero el control de la situación no de la gente.

El Empowerment busca que la empresa se base en la creatividad, automotivación, compromiso y responsabilidad en la actuación diaria y en especial en la toma de decisiones rápidas y eficaces. La delegación de funciones con objetivos claros y específicos permite tomar decisiones sin consultar con las altas esferas de la organización y hace que el empleado piense como dueño de la misma y tome la vía más indicada para todos.

Cualquier funcionario de una empresa debe estar en la capacidad de atender las necesidades de los clientes sin temor a equivocarse porque si el empleado ha sido bien seleccionado, capacitado, motivado, remunerado y existen mecanismos de comunicación y autoaprendizaje definidos está en condiciones de ser responsable y eficaz. Las empresas que desean tener Empowerment deben desarrollar una visión compartida, promover valores claros y entendibles, diseñar adecuadamente los puestos de trabajo, crear sistemas de apoyo, definir esquemas de comunicación abiertos, seleccionar cuidadosamente al personal, entrenar permanentemente sus empleados y confiar en ellos.

No pueden existir en el mapa empresarial organizaciones que se queden quietas, esperando el cambio sino que por lo contrario deben iniciar nuevos procesos para enfrentarse al gran reto de evolucionar de manera permanente. Las empresas de hoy y mañana tienen en la creatividad, el compromiso, la automotivación, la responsabilidad y la confianza las bases de la pirámide para la toma de decisiones y esos es a la larga empoderamiento. Cuando una organización practica Empowerment se producen tres cambios importantes: Proceso, descubrir cómo se hacen las cosas y compartirlas; Responsabilidad, participación en la búsqueda de solución de problemas y Aprendizaje, mejoramiento continuo para aprender a trabajar en equipo con mejores decisiones **(Prieto Herrera, 2012)**.

2.2.8.5 EL OUTPLACEMENT (OP)

Anteriormente, la pérdida del empleo se debía a razones legales, incompatibilidad entre competencias y puesto de trabajo, jubilación natural, cierre de la empresa, delitos comprobados contra la organización, abandono del cargo, etc. Antiguamente los empleados que tenían bastante tiempo en una empresa eran considerados como héroes, independientemente de su real aporte a la misión y visión de la organización.

Actualmente, la globalización de los mercados, el desarrollo tecnológico, las fusiones, la automatización, el Outsourcing, el crecimiento rápido, el desarrollo mundial de la economía y de los negocios hace que cada día la probabilidad de estabilidad laboral sea menor, y son algunos de los motivos que tienen los directivos de las empresas para liquidar o despedir personal en busca de optimizar la eficacia de los procesos sin tener en cuenta la calidad personal y profesional del trabajador; lo que hace que las empresas se deban preocupar por su responsabilidad social ayudando al despedido a buscar alternativas de proyecto de vida.

El Outplacement (Uria: 1995), llamado también desvinculación programada o asistida, es un programa empresarial que ayuda a la personas despedidas y a sus familias a la ágil adaptación física y psicológica para conseguir un nuevo trabajo o para la creación de su propia unidad productora o comercializadora, generando incluso empleo, identificando sus oportunidades y fortalezas para que su salida sea más favorable para ambas partes. La empresa como tal se beneficia porque evita la mala imagen pública, mantiene su clima laboral y el sentido de pertenencia de los que quedan, conserva las relaciones con sus proveedores y clientes, y prepara al despedido para el mercado laboral.

El apoyo debe ser físico, moral, económico, lo cual facilita el éxito a los trabajadores desvinculados. Para ello se les suministra espacios para el inicio de nuevas actividades, se les capacita en su mejoramiento personal y autoestima, y en algunos casos se les presta financiación en sus proyectos de reactivación laboral o empresarial.

Las técnicas más utilizadas por el Outplacement son: evaluación del desarrollo profesional, evaluación psicológica individual, consejo personal, estrategias de marketing profesional y manejo de entrevistas. Ya existen empresas especializadas en brindar este tipo de asesoría, que se encargan de todo lo anotado anteriormente evitando que el desempleado establezca

conflicto y amenazas contra personas de su ezcompañía; siendo más llevadera su adaptación psicológica que generalmente es difícil y costosa **(Prieto Herrera, 2012)**.

2.2.8.6 EL COACHING (CO)

Aunque no es nada nuevo basta con evocar a Sócrates, creador de la mayéutica, primer coach de la historia, quien no era experto en talento humano en esa época, y quien hace mucho tiempo dijo a sus discípulos: “Yo no puedo enseñarles nada, solo puedo ayudarles a buscar el conocimiento que hay dentro de ustedes mismo, lo cual es mucho mejor que traspasarles mi poca sabiduría”. Un ejemplo más cercano, el entrenador de un equipo de fútbol no es el que sale al campo a ganar el partido, simplemente ayuda a ganarlo, planteando estrategias y tácticas a sus jugadores, que son los responsables de ejecutar el juego.

Es considerado (Payeras: 2004), un proceso que facilita adquirir conocimientos y destrezas para enseñar, formar, entrenar y educar aprendiendo a instruir sobre temas específicos o generales de acuerdo a la situación de la empresa beneficiada. Es un enfoque sinérgico para trabajar en equipo que impulsa las competencias individuales mejorando los resultados de la empresa. Es también una forma diferente de liderar y seleccionar gente o de crear equipos de personas que buscan su desarrollo profesional encontrando por sí mismas la solución a sus problemas. El coaching es el arte para reconectarnos con nuestros discursos, interpretaciones, emociones, cuerpo y con la naturaleza, es una forma de ayudar a aprender.

El diagnóstico actual de la economía y el auge del mercado global requiere una fuerza laboral altamente calificada y motivada, por eso una forma muy efectiva de asegurar el tránsito exitoso de una organización es incorporando el Coaching, a través de experimentados hombres de negocios capaces de proveer recomendaciones prácticas y prospectivas a la medida de las necesidades particulares de cada empresa y de las necesidades individuales de los ejecutivos de la misma **(Prieto Herrera, 2012)**.

2.2.8.7 JUSTO A TIEMPO

Por tener su origen en la multinacional automotriz Toyota, se le conoce también como el “Sistema de producción Toyota” y consiste en la eliminación de todo tipo de actividades que no generan valor agregado en los procesos de fabricación, compras y distribución.

Las empresas a veces tienen materia prima, subproductos o productos terminados almacenados y quietos en sus bodegas y esto hace que una parte del capital de la misma no genere rendimientos financieros, se incrementa la depreciación, los productos debido a la moda queden obsoletos; entonces deben acudir a esta megatendencia administrativa para solucionar los problemas causados por esa situación **(Prieto Herrera, 2012)**.

2.2.9 La atención gerontológica centrada en la persona

La Atención Gerontológica Centrada en la Persona puede ser definida como un enfoque de la intervención, como una metodología de intervención y, desde una visión más amplia, como un modelo de atención.

La Atención Gerontológica Centrada en la Persona:

- Es un enfoque de la atención donde la persona, desde su auto-determinación en relación a su calidad de vida, es el eje central de las intervenciones profesionales.
- Como metodología, aporta un conjunto de técnicas e instrumentos que facilitan la intervención personalizada y orientada a la persona.
- Como modelo, partiendo del reconocimiento de la dignidad de todo ser humano, busca la autodeterminación y la mayor independencia posible de las personas mayores en situación de fragilidad o dependencia en su proceso de atención para así mejorar su calidad de vida y su bienestar subjetivo. **(Rodríguez, 2011)**

2.2.10 Salud del adulto mayor

La salud, entendida en sentido amplio, como el bienestar físico, psicológico y social, va mucho más allá del esquema biomédico, abarcando la esfera subjetiva y del comportamiento

del ser humano. No es la ausencia de alteraciones y de enfermedad, sino un concepto positivo que implica distintos grados de vitalidad y funcionamiento adaptativo. Desde el punto de vista subjetivo, estuvo relacionada con un sentimiento de bienestar. Los aspectos objetivos de la misma tienen relación con la capacidad de funcionamiento de la persona.

Según Brenner y Wrubel (1989) el bienestar, como sentimiento subjetivo, es el resultado de experimentar salud o auto percibir que nuestro organismo funciona de manera congruente e integrada (Labiano, 2002). En los últimos años se produjo un cambio radical en la concepción de la salud y la enfermedad. El modelo actual reconoce la complejidad de estos constructores, pues, acepta que los factores psicosociales afectan los sistemas corporales, lo cual altera la vulnerabilidad del individuo ante los procesos patológicos. El paradigma actual en este campo señala que la calidad de bienestar psicológico y físico depende, principalmente, de nuestros hábitos de vida (Labiano, 2002). Ello significa que las creencias y actitudes, los hábitos cotidianos, en definitiva, nuestro comportamiento, constituyen aspectos centrales de esta problemática humana. El objetivo de todo ello es incrementar la vitalidad para favorecer un mejor nivel de funcionamiento psicológico y, a su vez, hacer más lento el envejecimiento biológico. **(Quintanar, s/f)**

2.2.11 Calidad de vida del adulto mayor

Se define calidad de vida en la vejez, vida saludable y enfermedad. Esta problemática general a la que se enfrentan las personas de la tercera edad que en su mayoría es social y familiar afectando esto en gran medida el área psicológica.

Siendo el producto de esta, que el adulto mayor viva de una forma poco saludable y satisfactoria para sí mismo ya que él se tiene que adaptar a lo que la sociedad misma le plantea. Además nos permite conocer el desenvolvimiento que la persona de la tercera edad tiene en sus relaciones interpersonales ya sea fuera o dentro del hogar y cómo es que beneficia o perjudica la salud mental del adulto mayor. Algunas personas mayores viven en el completo abandono, sin ningún cuidado y sus familias sólo los ven como ser que estorba y del que se tienen que hacer cargo, ya que vivimos inmersos en una cultura donde no se nos enseña a envejecer. **(Quintanar, s/f)**

2.2.12 La importancia de la evaluación

El primer paso para la solución de un problema es definirlo para después diseñar los métodos terapéuticos tanto farmacológicos como no farmacológicos para solventarlo. En estos momentos y en un futuro próximo los centros de día van a cubrir de forma amplia las necesidades de muchas personas mayores que además de cumplir el deseo casi universal de nuestros mayores de permanecer en su domicilio, de apostar por la normalización, la integración social y la incorporación de la psicoestimulación como tratamiento coadyuvante al tratamiento farmacológico, el Centro de Día (CD) es económicamente más barato que otros recursos.

La evaluación permite además del diagnóstico adecuado, el establecimiento del plan de atención y tratamiento oportuno, la orientación al recurso más apropiado para la persona mayor y es necesaria para hacer un seguimiento de la evolución de esa persona en el recurso asignado y para conocer la adecuación de los programas aplicados y tomar las decisiones oportunas. De hecho uno de los problemas actuales consiste en que la no adecuada valoración y orientación así como la falta de promoción de recursos intermedios como los centros de día provocan una sobreocupación de recursos de mayor especialización y carga asistencial de manera inadecuada para el sistema y sobre todo para las personas atendidas. (Lopez J. , 2011)

2.2.13 En la constitución Política del Ecuador, sección quinta de los grupos vulnerables

Art. 47.- En el ámbito público y privado recibirán atención prioritaria, preferente y especializada los niños y adolescentes, las mujeres embarazadas, las personas con discapacidad, las que adolecen de enfermedades catastróficas de alta complejidad y las de tercera edad. (Registro oficial , 2004)

Art. 54.- El estado garantizará a las personas de la tercera edad y a los jubilados, el derecho a asistencia especial que les asegure un nivel de vida digno, atención integral de salud gratuita y tratamiento preferente tributario y en servicios. El Estado, la sociedad y la familia proveerán a las de la tercera edad y a otros grupos vulnerables, una adecuada asistencia económica y psicológica que garantice su estabilidad su estabilidad física y mental. La ley

de anciano regulará la aplicación y defensa de estos derechos y garantías. **(Registro oficial , 2004)**

2.2.14 La Ley Especial del Anciano

Como un acto legislativo expedido mediante decreto No. 130 del 17 de Octubre de 1991, publicada en Registro oficial No. 806 del 6 de Noviembre del mismo año, se constituye una norma de carácter obligatorio y permanente a favor de las personas mayores de 65 años de edad. Encontramos que se garantiza el derecho a un mejor nivel de vida, asegurando su salud corporal y Psicológica, la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica, la atención geriátrica gerontológico integral, y los servicios sociales necesarios **(Registro oficial , 2004).**

2.2.14.1.1 Problema de los adultos mayores

Los gerontólogos estudian el comportamiento de la sociedad con las personas mayores y sus principales problemas (salud e ingreso). Entre los problemas de salud se encuentran la perdida normal de audición, visión y memoria, enfermedades de Alzheimer y la mayor incidencia de enfermedades crónicas. Estas pérdidas son graduales y avanzan a diferentes velocidades según el individuo. De hecho, muchas personas no experimentan este tipo de perdidas hasta muy avanzada edad (por encima de los 80 años) y la gran mayoría de las personas aprenden a adaptarse a las limitaciones de sus problemas de salud. En general, hoy día la salud de las personas mayores es mejor que la de generaciones anteriores y seguirá mejorando a medida que se incrementa la atención médica a lo largo de la vida. En la mayoría de las sociedades industrializadas el alto coste del tratamiento de enfermedades crónicas ha sido asumido, al menos en parte, por políticas de seguridad social.

El segundo problema de las personas mayores es el nivel de ingresos y el bienestar económico. Dada que la mayoría de las personas mayores ya no trabajan, necesitan disponer de algún tipo de ayuda económica. Las sociedades industrializadas conceden, por lo general, sistemas de pensiones y servicios de seguro médicos. A pesar de ello, muchas personas mayores (en su mayor parte mujeres y miembros del grupo étnicos y otras minorías con seguridad económica casi siempre precaria) viven prácticamente en el nivel de pobreza.

En occidente se tiene hacia una jubilación voluntaria antes de los 65 años, cuando las personas todavía disponen de su capital suficiente y puede aprovecharlo.

Las personas mayores en su mayoría están cansadas y viven con su pareja en su propia casa. Sin embargo, dado que la tasa de mortalidad de los hombres es más alta que la de la mujer, hay una mayoría de ancianas viudas, que, en occidente, sigue viviendo en su propio hogar solas. Solo el 20% de las personas mayores vive en el hogar de un hijo adulto (mayoritariamente personas muy mayores o que tienen graves problemas de salud) y un 5% en instituciones como en hospitales o residencias. Tanto las personas mayores como sus hijos expresan una fuerte preferencia por una forma de vida independiente, aunque la mayor parte de las primeras viven próximas a alguno de sus hijos.

2.2.14.1.2 Actitud hacia las personas mayores

En muchos sentidos las personas mayores se encuentran en desventajas tanto por el culto a la juventud existente en nuestro tiempo como por la tendencia de la sociedad occidental a rechazar la vejez. Aunque a las personas mayores se les suelen aplicar los estereotipos de débiles y dependientes de las generaciones más jóvenes para tomar sus decisiones, a menudo tienen un gran nivel de moralidad, satisfacción de la vida y autoestima. Antiguamente, las personas mayores gozaban de gran respeto (como todavía ocurre en países como China y Japón), por cuestiones educativas o morales y también por aspectos más interesados, ya que eran ellos los propietarios de bienes que podrían ser heredados. En algunas sociedades gozaban de poder político (consejo de ancianos) y decidían incluso la actuación de los miembros del grupo familiar o tribal. Sin embargo, en la mayoría de las sociedades modernas los jóvenes son independientes y sus actitudes ante la vida no dependen tanto de sus familiares o allegados más mayores.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Localización

La presente investigación se realizó en la ciudad de Quevedo, Provincia de Los Ríos, ubicada a 80 metros sobre el nivel del mar; longitud 79 grados, 28' 30" al Oeste; latitud 1 grado, 28' 30" Sur. El Cantón Quevedo limita al Norte, con los cantones Buena Fe y Valencia, al Sur, con el cantón Mocache, al Este, con los cantones Ventanas y Quinsaloma y al Oeste, con el cantón El Empalme (provincia del Guayas).

Ubicación del Centro Gerontológico

Km 4.5 vía a Buena Fe en Quevedo, diagonal al cuartel de fuerzas terrestre grupo 26 Cenepa.

3.2 Tipos de Investigación

En la presente investigación se utilizó los siguientes tipos de investigación como son:

- **Descriptiva.** Permitió analizar los estándares de eficiencia para la atención a los usuarios del centro de gerontología, dando respuestas a la recreación física y dejando absueltos los objetivos planteados.
- **Explicativa.** Respondió a las causas de los estándares de eficiencias relaciones de causa efecto entre las variables, y tiene como característica el tratamiento concreto del objeto de investigación.

3.3 Método de Investigación

- **Inductivo.-** Ayudó a razonar cada una de las decisiones que fueron tomadas en la investigación de la empresa para luego ser estudiadas por separado y al final unificarlas para dar resultados obtenidos, es decir va de lo particular a lo general.
- **Deductivo.-** Actuó indirectamente en la recopilación de la información, es decir que si otros métodos no funcionan este procede como intermediario. El método deductivo va de lo general a lo particular.

- **Analítico.**- Se analizó el objeto estudio, partiendo de sus partes para poder constituir el todo.

3.4 Fuente y recopilación de información

En este proyecto se acudió a fuentes de información primaria y secundaria.

- **Fuentes primarias.** Permitió conocer los estándares de eficiencia para la atención a los usuarios del centro de gerontología del cantón Quevedo.
- **Fuentes secundarias.** Fueron todas aquellas fuentes de información que permitieron analizar todo lo escrito referente al objetivo de esta investigación, sin dejar de lado la información de libros, revistas especializadas, periódicos, documentos de información nacionales e internacionales, portales de internet y todo el material bibliográfico referente al tema de investigación.

Como técnicas de investigación se aplicaron las siguientes:

- La observación
- La encuesta
- La lectura científica
- Técnicas de estadísticas descriptivas
- Recopilación de datos
- Procesamiento de datos
- Análisis de datos
- Libros
- Internet
- Pendrive
- CD.

3.5 Diseño de investigación

En la siguiente investigación se aplicó el diseño no experimental mediante una gestión administrativa que permita la relación con los usuarios del Centro Gerontológico en la Ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos. La operacionalización de las variables constituyó dimensiones e indicadores en lo cual se sustentó el marco referencial, especialmente el marco conceptual; el mismo que se obtuvo mediante la aplicación de la investigación bibliográfica a través de la revisión de literatura de libros, revistas, textos, etc., desarrollándose las correspondientes citas y bibliografía acorde al modelo de las normas APA solicitado por el reglamento de la universidad.

Distribución del personal del “Centro Gerontológico del Cantón Quevedo”

Tabla N.- 1 Distribución de personal

NUMERO	CARGO
1	Coordinadora
1	Psicóloga
1	Terapista Físico
1	Terapista Ocupacional
3	Personal de aseo
2	Cocineras
4	Cuidadores
2	Guardias
TOTAL	15

Fuente: Investigación de proyecto

Elaborado por: Autor

3.6 Instrumento de investigación

Como técnicas de investigación se aplicaron las siguientes:

- Observación
- Encuesta
- Entrevista
- Técnicas de estadística descriptiva
- Instrumentos
- Fichas
- Formulario

3.7 Tratamiento de datos.

Mediante herramientas tecnológicas como Excel, Power point, cuadernos, teléfono, pendrive, hojas bon, entre otros.

3.8 Recursos humanos y materiales.

Tabla N.- 2 Recursos humanos

Recursos Humanos	Recursos Materiales
Lcdo. Luis Villota Guevara; MSc	Internet
Egdo. Paul Chavarría	Computador
	Pendrive
	Libros
	Teléfono

Fuente: Investigación de proyecto

Elaborado por: Autor

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

Resultados de la encuesta dirigida al personal del Centro Gerontológico Quevedo.

1. ¿Cuál cree usted que es la manera adecuada para que los usuarios se informen de los Centros gerontológicos del Cantón Quevedo?

Tabla N.- 3 Medio de información

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Televisión	6	40%
Radio	2	13%
Internet	1	7%
Periódico	5	33%
Hojas volantes	1	7%
Total	15	100 %

Fuente: Encuesta realizada al personal del centro gerontológico

Elaborado por: Paul Chavarría

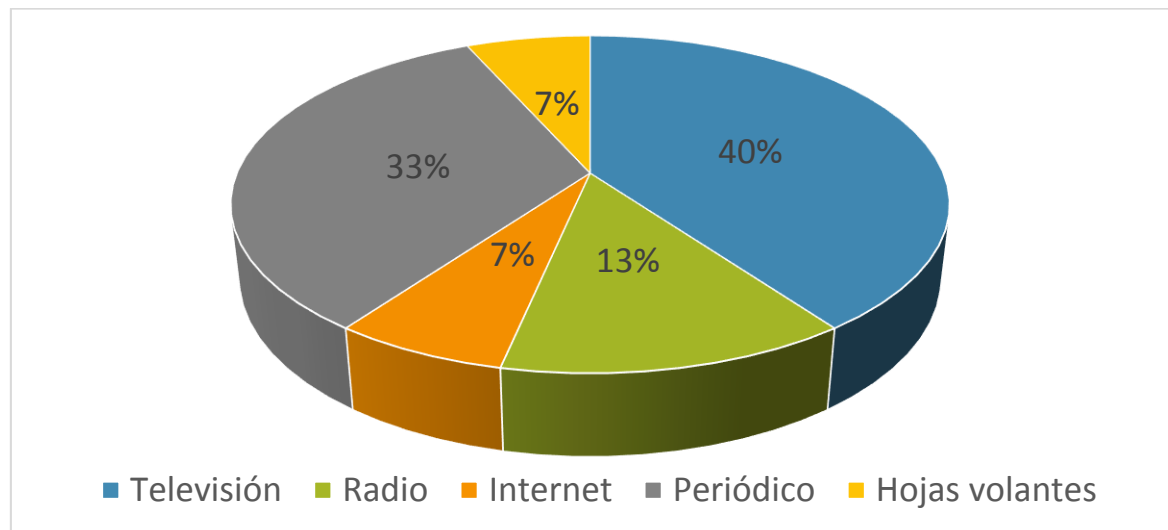


Gráfico N.- 1 Medio de información

Análisis: De acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas al personal del Centro Gerontológico Quevedo, refleja que el 40% consideran que los usuarios deben informarse de estos centros por medio de la Televisión ya que es el medio de información más usado por la ciudadanía.

2. ¿Qué factor considera como dificultad para el desarrollo de este centro gerontológico del Cantón Quevedo?

Tabla N.- 4 Factores de dificultad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ausencia de apoyo económico	9	60%
Insuficiente infraestructura	4	27%
Falta de personal	2	13%
Total	15	100 %

Fuente: Encuesta realizada al personal del centro gerontológico

Elaborado por: Paul Chavarría

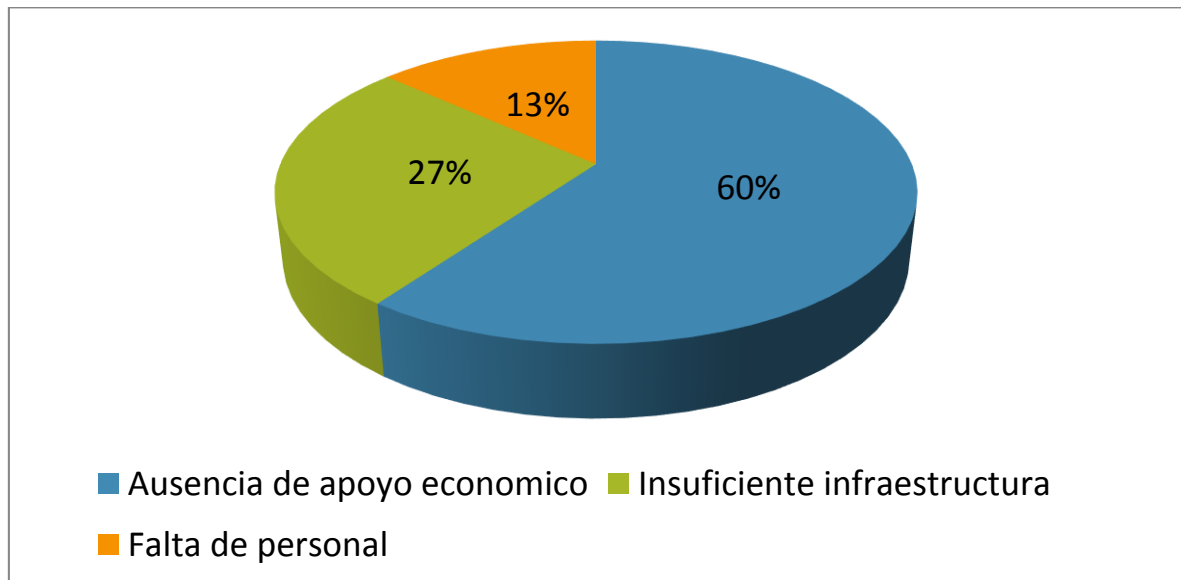


Gráfico N.- 2 Factores de dificultad

Análisis: La ausencia de apoyo económico es considerada como una dificultad para el desarrollo del Centro Gerontológico, porque sin él la institución no logra avanzar en las actividades que más necesitan de financiamiento económico.

3. ¿Qué tiempo lleva usted trabajando en el centro gerontológico en el Cantón Quevedo?

Tabla N.- 5 Tiempo de trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
1-3 años	7	67%
4-5 años	5	33%
6 años en adelante	3	
Total	15	100 %

Fuente: Encuesta realizada al personal del centro gerontológico

Elaborado por: Paul Chavarría

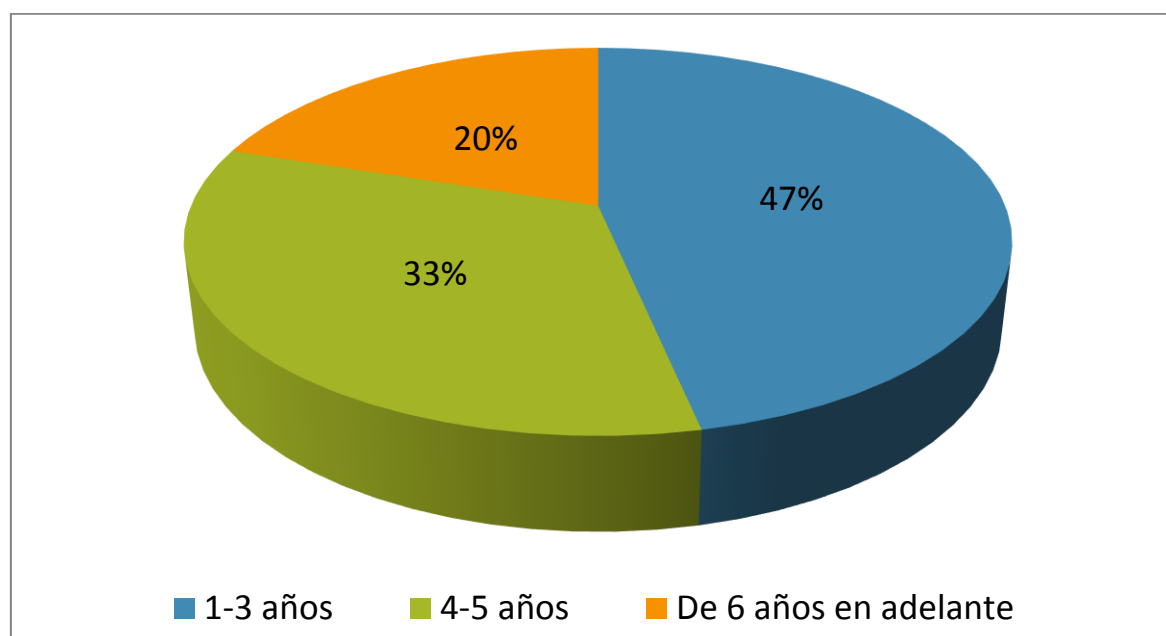


Gráfico N.- 3 Tiempo de trabajo

Análisis: La mayor parte de los empleados del centro gerontológico llevan de 1- 3 años trabajando en la institución, ya que muchos de ellos han estado como voluntarios.

4. ¿Cree usted que los Centros gerontológicos benefician en gran parte a los adultos mayores del Cantón Quevedo?

Tabla N.- 6 Benefician a los adultos mayores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	9	40,00
No	4	13,33
Tal vez	2	6,67
Total	15	100 %

Fuente: Encuesta realizada al personal del centro gerontológico

Elaborado por: Paul Chavarría

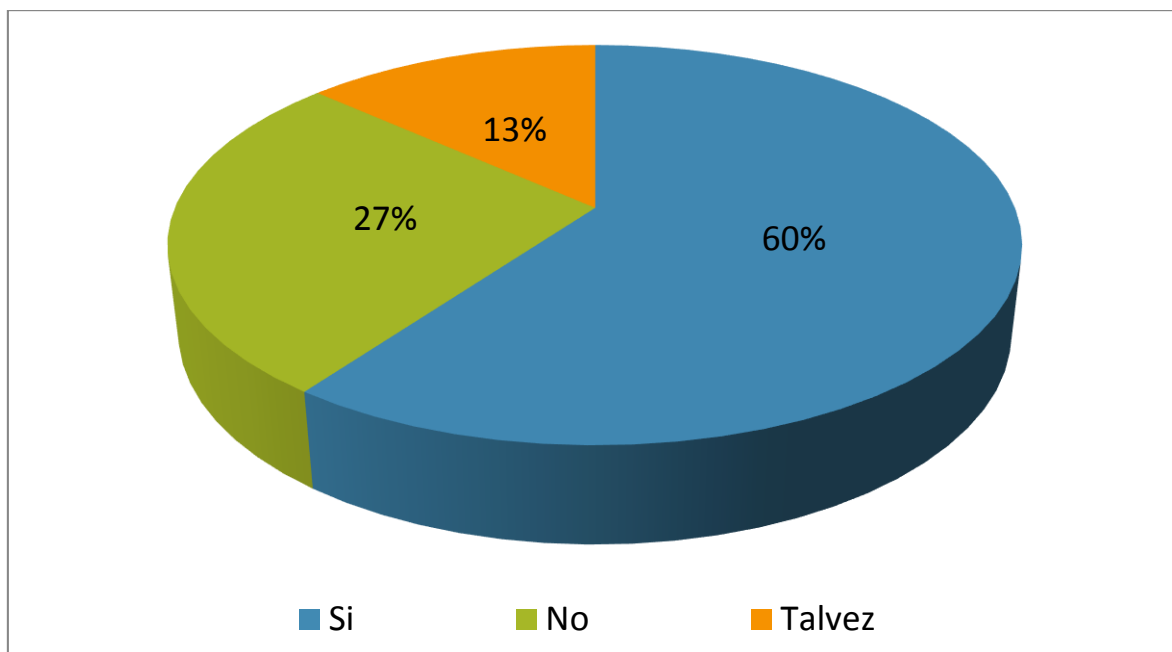


Gráfico N.- 4 Benefician a los adultos mayores

Análisis: Para los empleados del Centro gerontológico la institución es de gran beneficio para los adultos mayores, ya que ellos muchas veces en sus hogares suelen entrar en depresión al sentirse solos y aquí encuentran entretenimiento.

5. ¿Qué tipo de actividades realizan en el Centro Gerontológico para los adultos mayores del Cantón Quevedo?

Tabla N.- 7 Actividades que realizan los adultos mayores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Artesanía	2	14%
Bailo Terapia	3	20%
Deportes	2	13%
Pintura	2	13%
Manualidades	4	27%
Teatro	2	13%
Total	15	100 %

Fuente: Encuesta realizada al personal del centro gerontológico

Elaborado por: Paul Chavarría

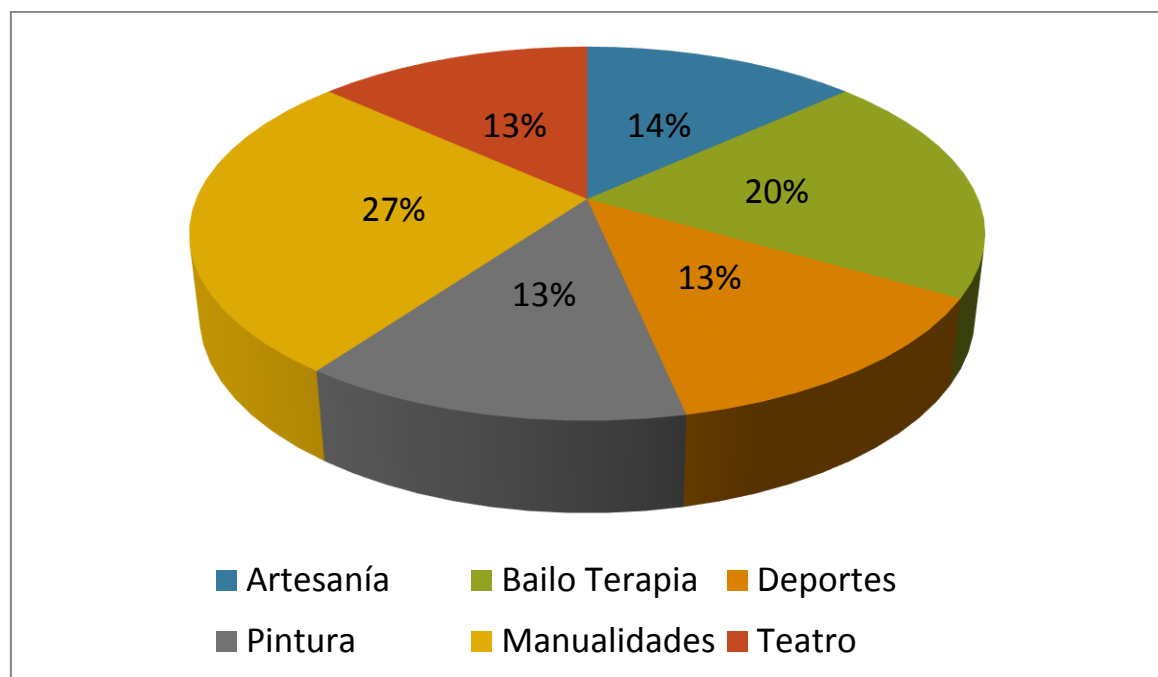


Gráfico N.- 5 Actividades que realizan los adultos mayores

Análisis: Según los resultados de la encuesta los adultos mayores realizan todas las actividades a un mismo nivel aunque se inclinan mucho más por manualidades y bailo terapia ya que en estas encuentran más distracción y entretenimiento.

6. ¿Considera usted que el Centro Gerontológico debe ser particular o regentado por el Estado?

Tabla N.- 8 Particular o regentado

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Particular	4	27%
Regentado por el Estado	11	73%
Total	15	100 %

Fuente: Encuesta realizada al personal del centro gerontológico

Elaborado por: Paul Chavarría

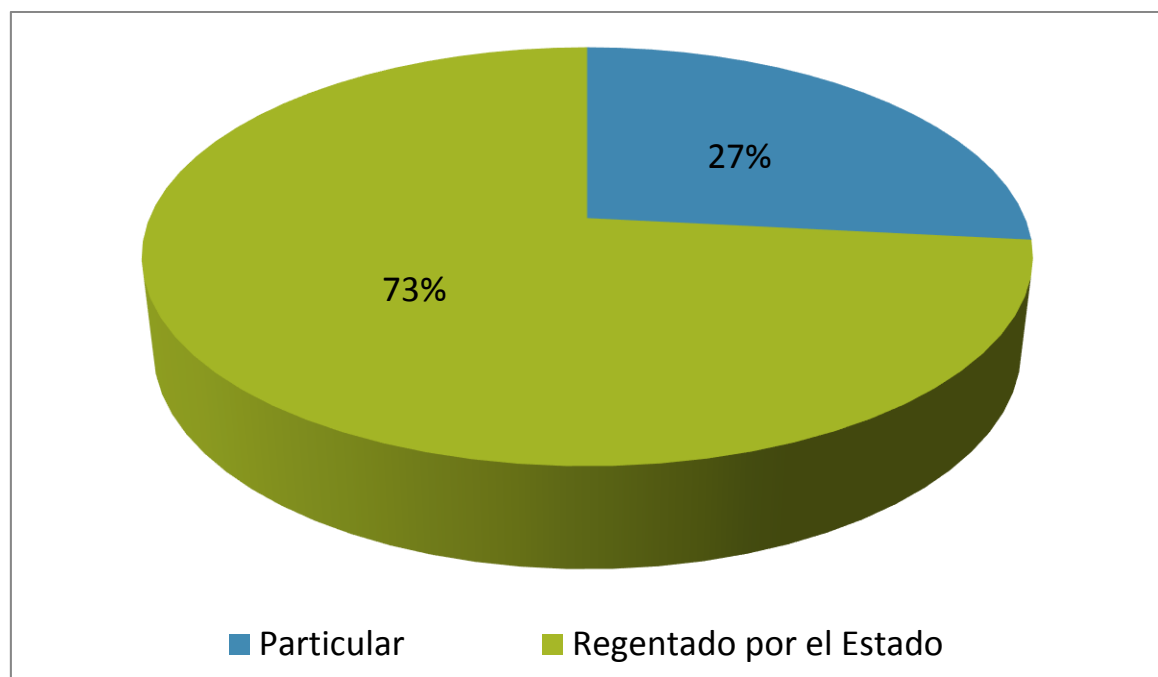


Gráfico N.- 6 Particular o regentado

Análisis: La mayor parte de los empleados del centro gerontológico opinan que la institución debe ser regentada por el Estado, ya que es de gran beneficio para los adultos mayores y el Estado siempre debe priorizar a la población vulnerable.

7. ¿Los servicios del Centro Gerontológico son cobrados o son gratuito?

Tabla N.- 9 Servicios gratuitos o pagados

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Son cobrados	-	15%
Son gratuito	15	100%
Total	15	100 %

Fuente: Encuesta realizada al personal del centro gerontológico

Elaborado por: Paul Chavarría

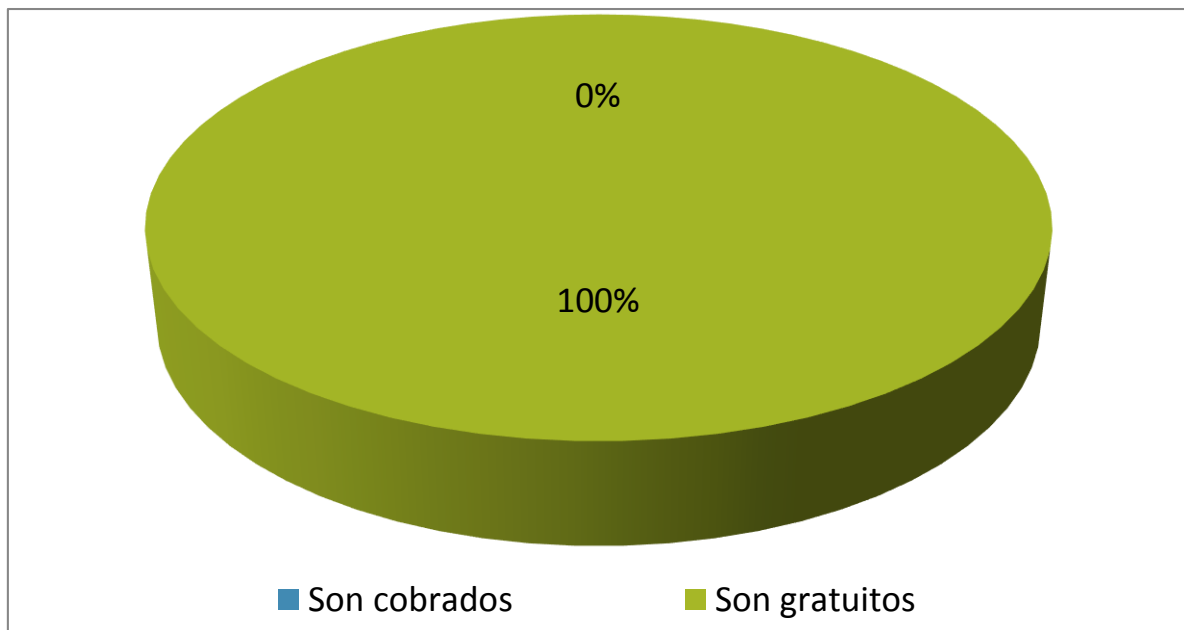


Gráfico N.- 7 Servicios gratuitos o pagados

Análisis: Los servicios del centro gerontológico son gratuitos ya que si se cuenta con la ayuda del gobierno pero no en su totalidad, por lo cual se pide más prioridad a estos centros de ayuda social.

8. ¿Cómo es el trato que le dan a los adultos mayores dentro del Centro Gerontológico?

Tabla N.- 10 Trato a los adultos mayores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Excelente	7	46%
Muy bueno	4	27%
Bueno	4	27%
No contesta	-	0%
Total	15	100 %

Fuente: Encuesta realizada al personal del centro gerontológico

Elaborado por: Paul Chavarría

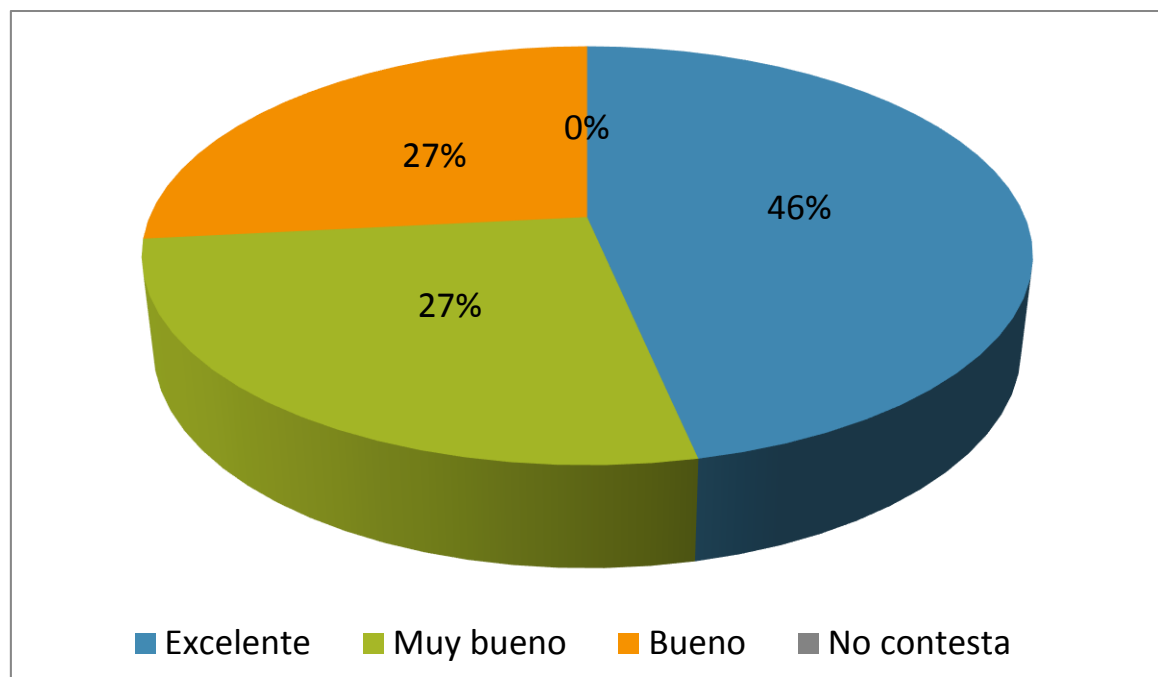


Gráfico N.- 8 Trato a los adultos mayores

Análisis: Según los empleados del Centro gerontológico el trato que se le da a los adultos mayores es excelente, ya que son tratados como niños y siempre se busca dar lo mejor para que ellos se sientan a gusto.

9. ¿Por qué razones cree usted que la ciudadanía elige esta institución?

Tabla N.- 11 Razones por lo que la ciudadanía elige esta institución

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Calidad	6	40%
Servicios	3	20%
Atención	5	33%
Otros	1	7%
Total	15	100 %

Fuente: Encuesta realizada al personal del centro gerontológico

Elaborado por: Paul Chavarría

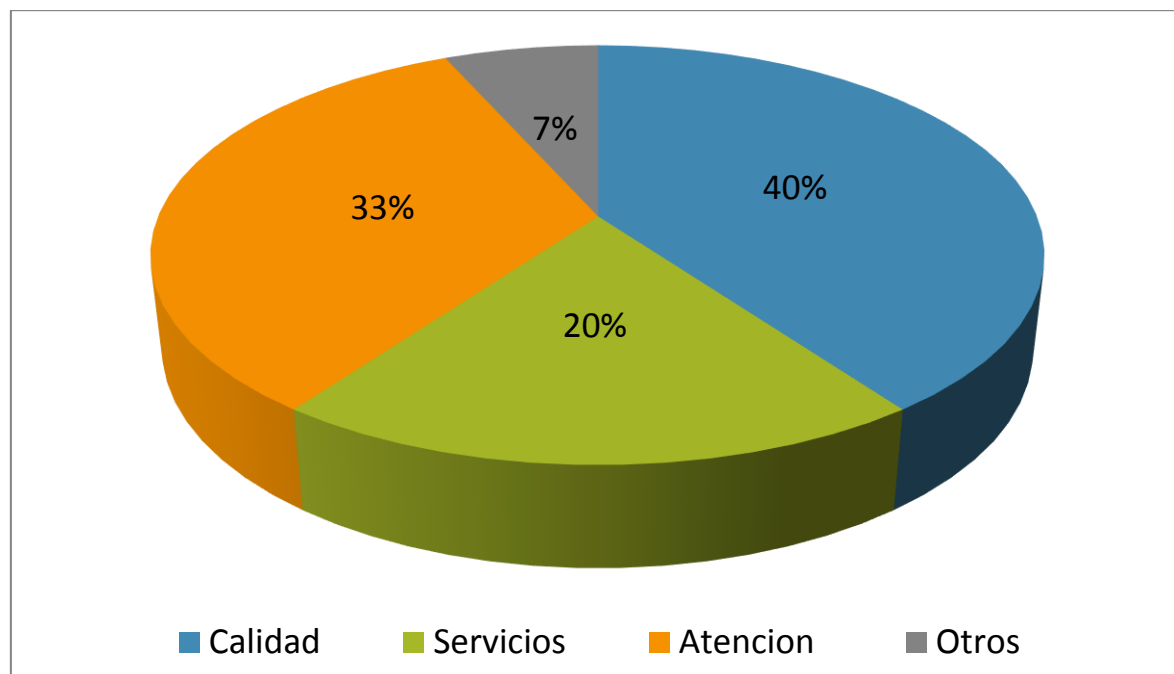


Gráfico N.- 9 Razones por lo que la ciudadanía elige esta institución

Análisis: Las razones por lo que la ciudadanía elige esta institución son porque sus servicios son de buena calidad y tienen buena atención con los usuarios del Centro gerontológico.

10. ¿Cómo es el comportamiento de los adultos mayores en el Centro Gerontológico del Cantón Quevedo?

Tabla N.- 12 Comportamiento de los adultos mayores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	7	47%
Bueno	5	33%
Regular	3	20%
Total	15	100 %

Fuente: Encuesta realizada al personal del centro gerontológico

Elaborado por: Paul Chavarría

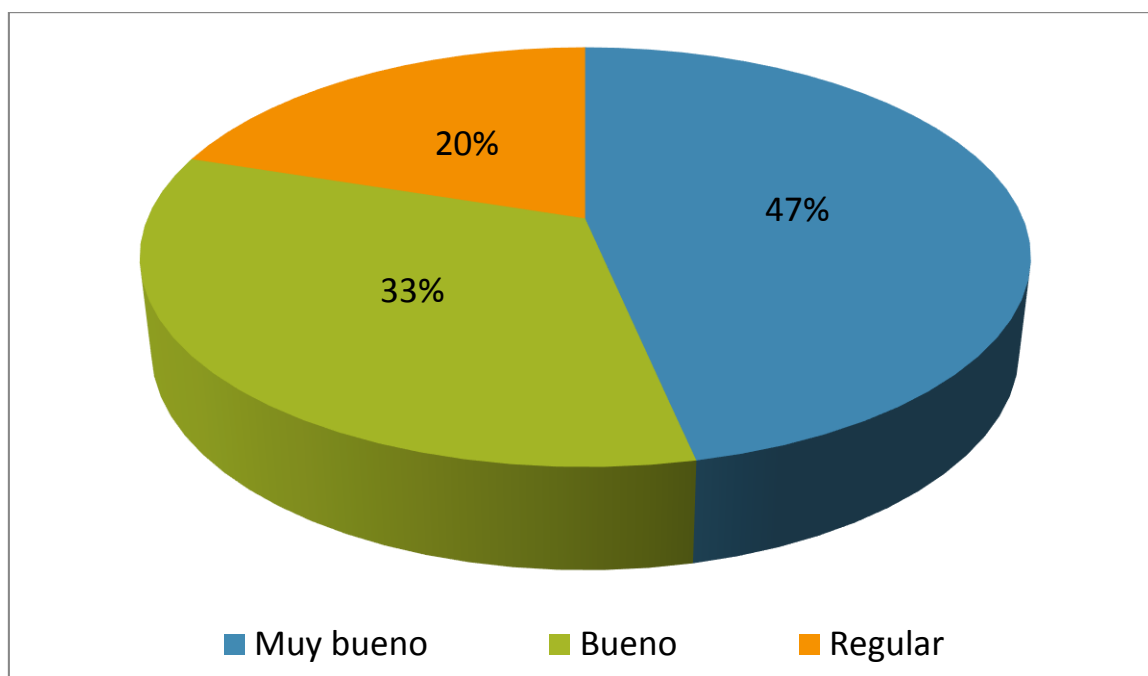


Gráfico N.- 10 Comportamiento de los adultos mayores

Análisis: Según los resultados de la encuesta realizada a los empleados del Centro Gerontológico la mayor parte opina que el comportamiento de los adultos mayores es muy bueno, y esto les ayuda mucho a ellos ya que no les dificulta en el desarrollo de las actividades a realizar día a día.

4.1.1 Socializar la problemática gerontológica con la sociedad civil y medios de comunicación.

La socialización de la propuesta del cambio, estuvo basada en la observación e información, lo que nos permitió determinar el grado de incidencia del proceso gerontológico en la calidad de vida de los adultos mayores del hogar de ancianos. Para luego proceder con el programa elaborado para este evento con los siguientes puntos:

Saludo

Socialización del tema

Foro con la intervención de los ancianos

Acto social

Intervención artística (integración de la ciudadanía con los adultos mayores)

Entrega de certificado de asistencia

Refrigerio

Agradecimiento

Nuestro grupo de trabajo motivado por un alto espíritu de humanidad y colaboración para con la sociedad creímos necesario realizar una propuesta en la cual planteamos la existencia de una nueva ciencia dedicada a esta etapa de la vida, la misma que se preocupa de investigar el proceso de envejecimiento las causas y efectos para poder enfrentar los cambios que se van a producir cuando se llegue a la vejez.

Causas que aceleran el proceso gerontológico en los adultos mayores

Para el logro de este objetivo, aprovechamos la socialización para señalar y comparar con la realidad existente lo que la información señalo, y lo sintetizamos en el siguiente esquema debidamente explicado para su comprensión, análisis y conclusión.

Efecto de envejecimiento (el envejecimiento se materializa en pérdidas de flexibilidad de ciertos tejidos y decaimiento de la función de los órganos)

Órgano o sistema	Efecto natural del envejecimiento	Factores acelerantes

Piel	Pierde espesor y elasticidad (aparición de arrugas).	Por el tabaquismo y la excesiva exposición al sol.
Cerebro/ sistema nervioso	Pierde parte de la capacidad de memoria y aprendizaje a medida que las células mueren. Mayor lentitud de reacción ante los estímulos (los reflejos se debilitan).	Proceso acelerado por el consumo excesivo de alcohol y otras drogas, y por repetidos golpes en la cabeza.
Sentido	Se hacen menos agudos al irse perdiendo las células nerviosas.	Por el tabaquismo y la exposición constante a ruidos altos.
Pulmones	Se reduce su eficacia al disminuir su elasticidad.	Por el tabaquismo, la contaminación del aire y la falta de ejercicio.
Corazón	Bombea con menos eficacia, dificultando el ejercicio.	Por el consumo excesivo de alcohol y tabaco, y por malos hábitos alimenticios.
Circulación	Empeora y aumenta la presión sanguínea al endurecerse las arterias.	Proceso acelerado por las lesiones y obesidad.
Articulaciones	Pierden movilidad (rodillas, cadera) y se deterioran debido al desgaste (la desaparición de tejido cartilaginoso entre las vértebras provocada el “encogimiento” típico de la ancianidad).	Proceso acelerado por las lesiones y obesidad.
Músculos	Pierden masa y fortaleza.	Proceso acelerado por la falta de ejercicio y la desnutrición.
Hígado	Menor eficacia en el filtrado de toxinas de la sangre.	Proceso acelerado por el abuso de alcohol e infección virales.

Expuesto el esquema del envejecimiento los asistentes pudieron analizar que las principales causas que aceleran e inciden en los trastornos del envejecimiento prematuro son: el alcohol, tabaco, mala alimentación, falta de ejercicio mental y físico.

4.1.2 FODA del Centro Gerontológico del Cantón Quevedo.

FORTALEZAS:

Infraestructura adecuada
Autonomía Administrativa
Buen ambiente laboral
Club de los abuelos
Oportunidad de estudio

DEBILIDADES:

Impuntualidad
Desmotivación a la participación
Los procesos de capacitación y actualización al personal no son permanentes
Delincuencia
Ocupaciones laborales u hogareñas

OPORTUNIDADES:

Cuenta con dos modalidades de atención
Convenios con el Ministerio de Inclusión Económica y Social
Organismos e instituciones de cooperación que apoyan a la Institución

AMENAZAS:

Falta de compromiso
Falta de pertenencia
Inseguridad

1	2 Fortalezas	3 Debilidades
	F.1. Infraestructura adecuada F.2. Autonomía Administrativa F.3. Buen ambiente laboral F.4. Club de los abuelos F.5. Oportunidad de estudio	D.1. Impuntualidad D.2. Desmotivación a la participación D.3. Los procesos de capacitación y actualización al personal no son permanentes D.4. Delincuencia D.5. Ocupaciones laborales u hogareñas
4. Oportunidades	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
O.1. Cuenta con dos modalidades de atención.	(F1,O1) Buena atención a los adultos mayores contando herramientas adecuada.	(D3,O1) Gestionar nuevas estrategias que aporten al desempeño laboral.
O.2. Convenios con el Ministerio de Inclusión Económica y Social.	(F2,O2) Plantear nuevas estrategias que sirvan de gran beneficio.	(D5,O2) Presentar proyectos que vinculen a la comunidad.
O.3. Organismos e instituciones de cooperación que apoyan a la Institución	(F5,O3) Aprovechar la ayuda de instituciones públicas y privadas que colaboran con el centro gerontológico.	(D2,O3) Establecer una buena estrategia para mejorar el servicio.
5. AMENAZAS	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
A.1. Falta de compromiso.	(F2,A1) Mantener buenas relaciones con el personal de colaboradores.	(D2,A1) Realizar convenios con instituciones educativas.
F.2. Falta de pertenencia.	(F5,A2) Utilizan estrategias para obtener mejores resultados.	(D5,A2) incremento de personal especializado.
F.3. Inseguridad .	(F3,A3) Ejecución de nuevas estrategias.	(D4,A3) pedir apoyo a la policía nacional y comunidad.

Esto se refiere a la atención de los adultos mayores mediante juegos para facilitar el trabajo con las habilidades motrices básicas, así como la coordinación de movimientos que cuenta el personal capacitado para desarrollar este empeño (Promotora, Ejecutora, y profesor de cultura física) la creación de grupos múltiples para la realización de actividades conjunta

4.2 Discusión sobre la Gestión Administrativa y su relación con la atención a los usuarios del centro gerontológico del Cantón Quevedo, año 2014.

La atención orientada a la calidad de vida de los adultos mayores si es de gran beneficio, ya que ellos muchas veces en sus hogares suelen entrar en depresión al sentirse solos y aquí encuentran entretenimiento. Se determina que el principal problema de la empresa son las falencias en la Gestión Administrativa. De acuerdo lo expresado según (Hernández, S., 2011). La gestión es un proceso intelectual, creativo y permanente que le permite a un individuo, preparado con habilidades y competencias laborales y gerenciales, conducir un organismo social productivo a las circunstancias del entorno altamente cambiante en el que operan los organismos sociales productivos (p.2).

Los planes de atención adaptados a cada persona son gratuitos ya que si se cuenta con la ayuda del gobierno pero no en su totalidad, por lo cual se pide más prioridad a estos centros de ayuda social. De acuerdo a lo expresado según **(Munch Galindo, 2009)**. Es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal.

La atención integrar a los usuarios del centro de gerontología refleja que la mayor parte opina que el comportamiento de los adultos mayores es muy bueno, y esto les ayuda mucho a ellos ya que no les dificulta en el desarrollo de las actividades a realizar día a día. Indican que la eficiencia según **(Rodríguez, Palafox de Anda, & Hernández, 2012)**. Es el cabal cumplimiento de los procedimientos y las reglas establecidas, así como la correcta utilización de los recursos asignados para el logro de metas (p.20).

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

En la presente investigación que se realizó un análisis de la gestión administrativa y su relación con la atención a los usuarios del centro gerontológico del Cantón Quevedo, año 2014.

Se concluye en que la gestión administrativa que realiza el centro gerontológico, no tiene indicadores que faciliten el óptimo manejo del sistema administrativo, La ausencia de apoyo económico es considerada como una dificultad, porque sin él la institución no logra avanzar en las actividades que más necesitan de financiamiento económico.

El FODA consta en la página 56 y por el se conoció que la existencia del centro gerontológico es de beneficio para los adultos mayores, ya que mejora la condición de vida. Esta entidad pública brinda a los adultos mayores estabilidad para que ellos realicen actividades de artesanía, bailo terapia, deportes, pinturas, manualidades y teatro, a un mismo nivel aunque se inclinan mucho más por manualidades y bailo terapia ya que en estas encuentran distracción y entretenimiento.

Este programa ayuda a el establecimiento de nuevas estrategias que contribuye a la atención integral del adulto mayor mejorando la condición de vida y asegure el envejecimiento saludable aplicando conocimientos básicos en la intervención específica de terapia ocupacional fomentar el autoestima y el ejercicio mediante estrategia física, Cognoscitiva, Psicológica, Espiritual promoviendo ambientes saludables.

5.2 Recomendaciones.

De acuerdo a las conclusiones y resultados obtenidos se recomienda lo siguiente:

Examinar la importancia de la Gestión Administrativa que se maneja en el centro gerontológico del Cantón Quevedo a través de planes y estrategias que les permitan satisfacer y superar las necesidades de la ciudadanía que requieren de estos centros, los mismos que están comprometidos a trabajar con responsabilidad y compromiso para cumplir con los objetivos y las metas establecidas.

También se recomienda a la administración del centro gerontológico realizar estudios para el diseño de nuevas estrategias como es la elaboración de un análisis FODA en el centro gerontológico, ya que mediante este análisis conocemos cual es la situación actual del centro gerontológico, el mismo que nos ayudara a tomar decisiones de forma rápida.

Se recomienda al centro gerontológico del Cantón Quevedo a realizar capacitaciones contaste a sus empleados y personal de colaboradores para así mejorar mucho más la atención y el cuidado a las personas que requieren de este servicio, adquiriendo nuevos conocimientos en todos sus programas y estrategias que se van a utilizar para mejorar la imagen del centro gerontológico.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1 Literatura citada.

- Cegarra, J., & Martínez Martínez, A. (2012). *Gestión por Procesos de Negocios*. Mexico: ECOBOOK S.L.
- Fernández, E. (2010). *Administracion de Empresas*. S.A. Ediciones Paraninfo.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. W. (2010). *Administarcion un enfoque basado en competencias*. Mexico: Edmasa Impresiones S.A.
- Hernandez , S., & Pulido Martinez, A. (2011). *Fundamento de getión empresarial*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernández , S., & Rodríguez . (2008). *Administración. Teoria, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. . Mexico : McGraw-Hill Interamericana .
- Hernández, S., & Rodríguez. (2009). *ADMINISTRACIÓN. Teoría, Procesos, Áreas funcionales y Estrategias para la competitividad* (Segunda ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Herrscher, E. (2009). *Administración Aprender y Actuar*. Madrid: Granica S.A.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cainace, M. (2012). *Administracion una perspectiva global y empresarial*.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cainace, M. (2014). *Administración una perspectiva global y empresarial*.
- Munch Galindo, L. (2009). *Administración y Estilos de Gestión*. Mexico: Trillas S.A.
- Munch, L., & García Martínez, J. G. (2012). *Fundamentos de Administración*. Mexico: Trillas S.A.
- Palacios Blanco, J. L. (2012). *Administración de la Calidad* (Segunda ed.). Mexico: Triillas.
- Prieto Herrera, J. E. (2012). *Gestión estratégica organizacional* . Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Registro oficial . (2004). *La Ley Especial del Anciano* . Quito.
- Rodríguez, Palafox de Anda, G., & Hernández, S. (2012). *Administración. Teoría, Proceso, Áreas funcionales y Estrategias para la competitividad* (Tercera ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

6.2 Linkografía

Lopez, J. (2011). *centros de dia*. Obtenido de http://www.cvirtual.org/sites/default/files/site-uploads/document/u16/centros_dia.pdf

Lopez, R. (s/f de s/f de s/f). *Modelo de gestion de calidad* . Obtenido de Modelo de gestion de calidad :

<http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>

Quintanar, A. (s/f de s/f de s/f). *definicion de adulto mayor*. Obtenido de salud del adulto mayor :

http://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/esc_sup/actopan/licenciatura/Analisis%20de%20la%20calidad%20de%20vida.pdf

Rodriguez, T. (s/f de s/f de 2011). *La atencion gerontologia centrada en la persona*.

Obtenido de la atencion gerontologica centrada en la persona:
https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_ss/es_publica/adjuntos/Atencion%20Gerontologica.pdf

CAPÍTULO VII

ANEXOS

7.1 Anexos 1.

ENCUESTA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Encuesta dirigida al personal del centro gerontológico del Cantón Quevedo

- 1. ¿Cuál cree usted que es la manera adecuada para que los usuarios se informen de los Centros gerontológicos del Cantón Quevedo?**
 - a) Televisión
 - b) Radio
 - c) Internet
 - d) Periódico
 - e) Hojas volantes

- 2. ¿Qué factor considera como dificultad para el desarrollo de este centro gerontológico del Cantón Quevedo?**
 - a) Ausencia de apoyo económico
 - b) Insuficiente infraestructura
 - c) Falta de personal

- 3. ¿Qué tiempo lleva usted trabajando en el centro gerontológico en el Cantón Quevedo?**
 - a) 1 – 3 años
 - b) 4 – 5 años
 - c) 6 años en adelante

4. **¿Cree usted que los Centros gerontológicos benefician en gran parte a los adultos mayores del Cantón Quevedo?**
- a) Si
 - b) No
 - c) Tal vez
5. **¿Qué tipo de actividades realizan en el Centro Gerontológico para los adultos mayores del Cantón Quevedo?**
- a) Artesanía
 - b) Bailo terapia
 - c) Deportes
 - d) Pintura
 - e) Manualidades
 - f) Teatro
6. **¿Considera usted que el Centro Gerontológico debe ser particular o regentado por el Estado?**
- a) Particular
 - b) Regentado por el estado
7. **¿Los servicios del Centro Gerontológico son cobrados o son gratuito?**
- a) Son cobrarse
 - b) Son gratuito
8. **¿Cómo es el trato que le dan a los adultos mayores dentro del Centro Gerontológico?**
- a) Excelente
 - b) Muy buenos
 - c) Bueno
 - d) No contesta

9. ¿Por qué razones cree usted que la ciudadanía elige esta institución?

- a) Calidad
- b) Servicio
- c) Atención
- d) Otros

10. ¿Cómo es el comportamiento de los adultos mayores en el Centro Gerontológico del Cantón Quevedo?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular

7.2 Anexos 2.





MODALIDAD ATENCION DIURNO			
FICHAS	FRECUENCIA	QUIEN APLICA	OBSERVACION
INSCRIPCION DEL AM.	1 VEZ AL AÑO	TRABAJADORA SOCIAL/PSICOLOGA	
DE DIAGNOSTICO	1 VEZ AL AÑO	TRABAJADORA SOCIAL/PSICOLOGA	
DE PLANIFICACION SEMANAL	SEMANAL	CADA FUNCIONARIO	
FICHA DE CONTROL DE SALUD	MENSUAL	CUIDADORES/ENFERMERA	CONSOLIDADO
FICHA DE ASISTENCIA	DIARIA	COORDINADORA	
EVALUACION DE AVD ESCALA DE LAWTON Y BRODY	TRIMESTRAL ABRIL, JULIO Y OCTUBRE	PSICOLOGA	CONSOLIDADO
ESCALA DE TINETTI	SEMESTRAL ABRIL Y NOVIEMBRE	PSICOLOGA	CONSOLIDADO
COGNITIVA	SEMESTRAL ABRIL Y NOVIEMBRE	PSICOLOGA	CONSOLIDADO
INDICE DE BARTHEL (ABVD)	TRIMESTRAL MARZO, JUNIO, SEPTIEMBRE, DICIEMBRE	PSICOLOGA/TYRABAJADORA SOCIAL/TERAPISTA	CONSOLIDADO
TAMIZAJE DE NUTRICION	SEMESTRAL MARZO/SEPTIEMBRE	NUTRICIONISTA MSP.	CONSOLIDADO

SISTEMA INSTRUMENTAL DEL AREA DE GERONTOLOGIA			
MODALIDAD RESIDENCIA			
FICHAS	FRECUENCIA	QUIEN APLICA	OBSERVACION
INSCRIPCION DEL AM.	1 VEZ AL AÑO	TRABAJADORA SOCIAL/PSICOLOGA	
DE DIAGNOSTICO	1 VEZ AL AÑO	TRABAJADORA SOCIAL/PSICOLOGA	
DE PLANIFICACION SEMANAL	SEMANAL	CADA FUNCIONARIO	
FICHA DE CONTROL DE SALUD	MENSUAL	CUIDADORES/ENFERMERA	CONSOLIDADO
FICHA DE ASISTENCIA	DIARIA	COORDINADORA	Puede ser también la cuidadora
EVALUACION DE AVD ESCALA DE LAWTON Y BRODY	TRIMESTRAL ABRIL, JULIO Y OCTUBRE	PSICOLOGA	CONSOLIDADO
ESCALA DE TINETTI	SEMESTRAL ABRIL Y NOVIEMBRE	PSICOLOGA-TERAPISTA FISICA/PSICOLOGA	CONSOLIDADO
COGNITIVA	SEMESTRAL ABRIL Y NOVIEMBRE	PSICOLOGA/TYRABAJADORA SOCIAL/TERAPISTA	CONSOLIDADO
INDICE DE BARTHEL (ABVD)	TRIMESTRAL MARZO, JUNIO, SEPTIEMBRE, DICIEMBRE	PSICOLOGA/TYRABAJADORA SOCIAL/TERAPISTA	CONSOLIDADO
TAMIZAJE DE NUTRICION	SEMESTRAL MARZO/SEPTIEMBRE	NUTRICIONISTA MSP.	CONSOLIDADO

