



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA.

Tesis previa la obtención de Grado Académico de
Magíster en Administración de Empresas, (MBA)

TEMA:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PAMUNIQ Y SU
INFLUENCIA EN LA CAPTACIÓN DE RECURSOS DE
AUTOGESTIÓN FINANCIERA EN LA CIUDAD DE QUEVEDO
EN EL AÑO 2011. DISEÑO DE UN PLAN DE AUTOGESTIÓN.

AUTORA:

ING. AMPARITO CECILIA LEÓN SALTOS

DIRECTOR:

LCDO. XAVIER BUCHELI ESPINOZA, MSc

QUEVEDO – ECUADOR

2011



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA.

Tesis previa la obtención de Grado Académico de
Magíster en Administración de Empresas, (MBA)

TEMA:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PAMUNIQ Y SU
INFLUENCIA EN LA CAPTACIÓN DE RECURSOS DE
AUTOGESTIÓN FINANCIERA EN LA CIUDAD DE QUEVEDO
EN EL AÑO 2011. DISEÑO DE UN PLAN DE AUTOGESTIÓN.

AUTORA:

ING. AMPARITO CECILIA LEÓN SALTOS

DIRECTOR:

LCDO. XAVIER BUCHELI ESPINOZA, MSc

QUEVEDO – ECUADOR

2011

CERTIFICACIÓN

El suscrito certifica que la tesis para la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, MBA., titulado **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PAMUNIQ Y SU INFLUENCIA EN LA CAPTACIÓN DE RECURSOS DE AUTOGESTIÓN FINANCIERA EN LA CIUDAD DE QUEVEDO EN EL AÑO 2011. DISEÑO DE UN PLAN DE AUTOGESTIÓN"** de la Ing. Amparito Cecilia León Saltos, ha sido revisado en todos sus componentes, por lo que se autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 30 Noviembre del 2011

Lcdo. Xavier Bucheli Espinoza, MSC

DIRECTOR

AUTORÍA

La investigación, los resultados, conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación pertenecen exclusivamente a la autora.

ING. AMPARITO CECILIA LEÓN SALTOS

DEDICATORIA

Con amor: a Rommel

María Grazia,

Diego,

Y Andrés,

El tiempo que deje de compartir con mi familia para lograr este anhelo profesional, me permitió valorar lo afortunada que soy de contar con su apoyo, si no lo hubiera tenido, hubiese sido imposible culminar los estudios.

Comprendí que llegar a un objetivo implica mucho esfuerzo y perseverancia, por ello valoro esa generosidad y comprensión especialmente de Rommel, mi querido esposo.

Agradezco profundamente a Dios, creador de todo por acompañarme siempre y permitir que mi hogar exista para poder compartir este momento de felicidad.

A mis queridos padres, desde la distancia: gracias por apoyarme con sus sabios consejos y por su ejemplo de vida en familia.

A todos ellos esta investigación como un grano de arena por lo mucho que recibo día a día.

Amparito

AGRADECIMIENTO

La autora de la presente investigación deja constancia de su agradecimiento a las siguientes personas:

Al Ing. M.Sc. Roque Vivas Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por conducir a la Institución de manera responsable y en beneficio de la comunidad.

A la Ing. M.Sc. Guadalupe Murillo de Luna Vicerrectora Académica de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por ser una persona humanista que siempre piensa en su prójimo y que con su desempeño ha llevado a la Universidad por un buen sendero.

Al Dr. M.Sc, Eduardo Díaz Director de Posgrado por su acertada dirección y colaboración con los estudiantes, así como también al Director de Tesis Lcdo. MSc. Xavier Bucheli Espinoza.

A la Ing. M.Sc, Mariela Andrade por su guía y ayuda constante en la culminación de esta investigación.

A la ex Directora del Bienestar Social Lcda. M.Sc. Inés Bajaña de Anchundia y a la Presidenta del PAMUNIQ Sra. Glenda Saltos de Salcedo, por colaborar con el desarrollo de la presente investigación.

A la Lcda. Sara Álvarez Tubay Directora del PAMUNIQ por su apoyo, seguimiento y apertura con la Institución.

En especial a todos los niños del PAMUNIQ, por sus sonrisas y alegría en participar en esta investigación.

En general a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron para la culminación de este trabajo.

ING. AMPARITO CECILIA LEÓN SALTOS

PRÓLOGO

La presente investigación titulada “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PAMUNIQ Y SU INFLUENCIA EN LA CAPTACIÓN DE RECURSOS DE AUTOGESTIÓN FINANCIERA EN LA CIUDAD DE QUEVEDO EN EL AÑO 2011. DISEÑO DE UN PLAN DE AUTOGESTIÓN” aborda la necesidad de las Instituciones sin fines de lucro para gestionar recursos y cubrir sus tareas, además las escasas fuentes de financiamiento.

Autoridades y Directivos de estas organizaciones permite la búsqueda de alternativas, para aquellas familias la labor que cumple el PAMUNIQ, es la ayuda social a niños y jóvenes que tienen alguna capacidad especial en el grupo familiar, lo que dificulta poder afrontar las necesidades de educación, salud y alimentación.

Al evitar la movilización de los niños y jóvenes con capacidades especiales a los centros de atención integral de las principales ciudades, evita gastos económicos y la multiplicación de los costos de transporte, pagos de honorarios médicos especializados, tratamientos de rehabilitación, alimentación y demás recursos.

El Patronato Municipal de Quevedo, es el único sitio donde se atiende a todas las personas sin importar su condición y sin necesidad de requisitos adicionales, por lo que pobladores de otros cantones como Mocache, Ventanas, Vinces, Buena Fe, Valencia, etc. acuden al PAMUNIQ.

Actualmente, el Gobierno Central con la participación directa de la Vicepresidencia de la República está ayudando a personas con capacidades especiales y se ha preocupado en impulsar en la sociedad una

concientización sobre la inclusión laboral de estas personas, el trato justo y la ayuda que se merecen en el convivir diario.

La tarea realizada por la Municipalidad de Quevedo, tiene el apoyo del Gobierno para fortalecer las actividades del PAMUNIQ en beneficio de los niños, jóvenes y adultos que requieren un servicio especial de atención, por lo tanto, esta investigación ha contribuido con valiosas consultas de acuerdo a la temática para que no solamente las autoridades del PAMUNIQ, observen sus resultados, sino que también los ciudadanos podamos conocer la gestión de nuestras autoridades en pos de lograr una mejora en la calidad de vida de los habitantes con capacidades especiales.

El interés, estudiar las diferentes formas de autogestión, permite tener una visión más amplia para obtener recursos, que incrementen las cuentas del PAMUNIQ, ya que es una necesidad ineludible que esta Institución siga funcionando y atendiendo a mayor número de personas.

Todos quienes de una u otra manera conocemos la labor del Patronato Municipal de Quevedo, sabemos con certeza la importancia de la labor que realizan en la sociedad, y sus necesidades de recursos. Este trabajo de investigación es presentado para que sirva de guía a las autoridades cantonales y del PAMUNIQ; para el beneficio directo de las personas que requieren la ayuda en salud y mejoras de sus motricidades o habilidades, y que sus familias sientan la cálida presencia de quienes hacemos la Universidad ecuatoriana.

Ing. CPA. Alex Cedeño Briones, MBA, MSc

Ing. Rosa Pallaroso Granizo, MSc

DOCENTES DE LA UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

RESUMEN EJECUTIVO

El PAMUNIQ, es una organización que brinda los servicios de atención a personas con capacidades especiales, la localización de sus oficinas que se encuentran en la parroquia 20 de Febrero, son de fácil acceso al público, los departamentos que tiene como: el área de rehabilitación, farmacia, laboratorio clínico, talleres de costura y área de juegos, permite la atención de un promedio de mil personas al mes, con un presupuesto asignado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo de \$120.000 anuales, continúa trabajando con el objetivo de servir para ayudar a los más necesitados.

La Gestión Administrativa es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar una Organización, este esquema se cumple cuando la participación de los miembros se realiza de una manera eficiente en todas sus actividades.

La eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Como los gerentes tienen recursos escasos (de personas, dinero y equipo) se preocupan por aprovecharlos eficientemente. La Gestión Administrativa tiene por objeto prevenir y controlar los fallos administrativos mediante el establecimiento de las responsabilidades en la administración superior y su compromiso de participación y liderazgo.

La investigación focalizó los procesos con mayor falencia, considerando la estructura organizacional y las funciones de cada nivel jerárquico, la delegación de autoridad y los procesos de Dirección se determinaron en el trabajo de campo efectuado. Para este cumplimiento se detalló por capítulos, en el primero se estudió las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades del PAMUNIQ, resultados que contribuyeron al diagnóstico de la situación, tanto interno como externo, en este ámbito se desarrolló un análisis de la situación económica de los recursos que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo entrega al PAMUNIQ.

La propuesta alternativa, se desarrolló en base a un estudio de mercado, a través de los datos obtenidos, se obtuvo la oferta y la demanda, es decir el número de potenciales clientes y la cantidad de productos que se podrían colocar en el mercado local, elementos indispensables para la consecución de los recursos financieros auto gestionados, que necesita el PAMUNIQ.

El Plan de Autogestión permitirá mejorar la calidad de los procesos en la consecución de recursos, utilizando sus productos como alternativa para incrementar los recursos económicos.

ÍNDICE

	Pág.
CERTIFICACIÓN	iii
AUTORÍA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO	viii
RESUMEN EJECUTIVO	ix
ÍNDICE	xii
INTRODUCCIÓN	xix
CAPÍTULO IMARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.1. Ubicación y contextualización de la problemática.....	23
1.2. Situación actual de la problemática.....	25
1.3. Problema de investigación.....	26
1.3.1. Problemas derivados o subproblemas.....	26
1.4. Delimitación del problema.....	27
1.5. Justificación.....	27
1.6. Cambios esperados.....	28
1.7. Objetivos.....	28
General.....	28
Específicos.....	29
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	30
2.1. Fundamentación Teórica.....	30
2.1. 1.Principios de la Administración.....	31
2.1.1.1.Principio de planeamiento.....	31
2.1.1.2. Principio de Preparación.....	32
2.1.1.3. Principio de Control.....	32
2.1.1.4. Principio de Ejecución.....	32
2.1.2. Teoría Administrativa.....	32
2.1.2.1. Teoría.....	34

2.1.2.2. Observación.....	34
2.1.2.3. Axioma	35
2.1.2.4. Postulado.....	35
2.1.2.5. Enfoque clásico de la Administración.....	35
2.1.2.6. En qué consiste la Teoría Administrativa	36
2.2. Fundamentación conceptual	37
2.2.1. Conceptos técnicos.....	37
2.2.2. Gestión.....	37
2.2.2.1. Proceso Administrativo	37
2.2.2.2. Elementos del Proceso Administrativo.....	38
2.2.3. Gestión Administrativa	40
2.2.3.1. Partes de la Gestión Administrativa	40
2.2.3.2. Tipos de Gestión para el Proceso Administrativo	42
2.2.3.3. Importancia de Gestión Administrativa.....	43
2.2.3.4. Que contiene la Gestión Administrativa	44
2.2.3.5. Clasificación de la Gestión Administrativa	45
2.2.3.5.1. Gestión de Compras	45
2.2.3.5.2. Gestión de Cuentas por Cobrar	45
2.2.3.5.3. Gestión de Tesorería	46
2.2.3.5.4. Gestión de Seguridad de Aplicaciones	46
2.2.3.5.5. Gestión de los Recursos Humanos.....	47
2.2.3.5.6. Gestión de la Comunicación	47
2.2.4. Captación de Recursos.....	48
2.2.5. Autogestión	48
2.2.5.1. Partes de la Autogestión	49
2.2.5.2. Tipos de la Autogestión.....	50
2.2.5.3. Importancia de la Autogestión.....	51
2.2.5.4. Posibles problemas dentro de una Autogestión	52
2.3. Fundamentación legal.....	53
2.3.2. Constitución de la República del Ecuador.....	55
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.1. Métodos y Técnicas utilizados en la investigación.....	57

3.1.1. Método Inductivo.....	58
3.1.2. Método Deductivo	59
3.1.3 Método Descriptivo	59
3.2. Construcción metodológica del objeto de investigación.....	60
3.3. Elaboración del Marco Teórico	61
3.4. Recolección de la información empírica.....	62
3.4.1. Población y muestra.....	62
3.4.1.1.Población	62
3.4.1.2.Muestra	63
3.5. Descripción de la Información empírica	65
3.6. Análisis e interpretación de resultados.....	66
3.7. Construcción del informe de investigación.....	66
CAPITULO IVANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...68	
4.1 Enunciado de las Hipótesis.....	68
4.2 Ubicación y descripción de la información empírica pertinente a la hipótesis.....	70
4.3 Discusión de la información obtenida en relación a la naturaleza de la hipótesis.....	71
4.4. Discusión de la información obtenida en relación a la naturaleza de la hipótesis.....	71
4.4.1. Encuestas dirigidas a todas las áreas del PAMUNIQ	72
4.4.2. Encuesta al personal del PAMUNIQ sobre la estructura organizativa	77
4.4.3. Encuesta aplicada al área de atención al usuario.....	81
4.4.4. Encuesta aplicada sobre los procedimientos	84
4.4.5.Encuesta aplicada a todas las áreas sobre los procesos de comunicación internos.	87
4.4.8. Encuesta realizada a los Pobladores.....	114
4.4.8. Entrevista aplicada a la Directora del PAMUNIQ	123
4.4.9. Discusión de la información obtenida en relación a la naturaleza de la hipótesis.....	128
4.4.9.1. Hipótesis General.....	128
4.4.9.1.1. Conclusión parcial.....	129

4.4.9.1.1.1. Análisis de la Hipótesis General.....	129
4.4.9.1.1.2. Análisis de la Hipótesis # 1	129
4.4.9.1.1.3. Análisis de la Hipótesis # 2	130
4.4.9.1.1.4. Análisis de la Hipótesis # 3	131
4.4.9.1.1.5. Análisis de la Hipótesis # 4	131
CAPITULO VCONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	133
5.1. Conclusiones	134
5.2. Recomendaciones	136
CAPITULO VIPROPOSTA ALTERNATIVA.....	137
6.1. Título de la Propuesta	138
6.2. Justificación	138
6.3. Objetivos.....	139
6.3.1. Objetivo General	139
6.3.2. Objetivos Específicos.....	139
6.4. Importancia	139
6.5. Ubicación sectorial y física.....	140
6.6. Factibilidad.....	140
6.7. Desarrollo de la propuesta	141
6.7.1. Introducción	141
6.7.2. Diagnóstico de la Situación del PAMUNIQ	142
6.7.3.2. Procesos fundamentales.....	158
6.7.3.3. Clases de productos y servicios que oferta el PAMUNIQ	158
6.7.3.4. Plan de Marketing	159
6.7.3.5 Manual de Procesos Administrativos	180
6.8 Estrategias para el PAMUNIQ 2011.....	183
6.9 Plan de Autogestión del PAMUNIQ	184
6.10. Instrumentos utilizarse en el Plan de Autogestión	185
6.11 Cuadro de despliegue de actividades para el Plan de Gestión Administrativa Financiera del PAMUNIQ	186
6.12. Cuadro Plan de Iniciativas	187
BIBLIOGRAFÍA	188
ANEXOS.....	188

Anexo 1. Entrevista dirigida al nivel Directivo del PAMUNIQ.....	191
Anexo 2. Encuesta dirigida a los usuarios del PAMUNIQ.....	193
Anexo 3. Encuesta dirigida a los pobladores de Quevedo.....	195
Anexo 4. Encuestas para los propietarios de locales comerciales de Quevedo	196
Anexo 5. Oficio de aceptación del Patronato Municipal del Niño de Quevedo “PAMUNIQ”	198
Anexo 6. Productos propuestos para el PAMUNIQ	199

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
1. Planeación y consecución de recursos	72
2. Ejecución de planes y programas en el año 2010.....	73
3. Conocimiento de objetivos	74
4. Gestión Administrativa y consecución de recursos	75
5. Planes para conseguir recursos.....	76
6. Estructura organizativa del PAMUNIQ	77
7. Capacidad de decisión respecto al planteamiento de planes y proyectos	78
8. Cumplimiento de las metas	79
9. Delegación de autoridad	80
10. Flujogramas de atención en las áreas del PAMUNIQ	81
11. Gestión para el manejo de tarifas.....	82
12. Plan de mejoramiento para el Laboratorio Clínico	83
13. Análisis de los costos de atención.....	84
14. Estudio de atención de Pacientes por períodos	85
15. Organización de estadística de Pacientes por edades y áreas.....	86
16. Satisfacción de personal	87
17. Capacitaciones sobre clima organizacional	88
18. Responsabilidades y niveles de remuneración	89
19. Programas para el Talento Humano	91
20. Motivos de asistencia al PAMUNIQ.....	92
21. Frecuencia de acceso a los servicios.....	93
22. Porcentaje personas con capacidades especiales.....	94
23. Aceptación de los servicios del PAMUNIQ.....	95
24. Calidad de los servicios del PAMUNIQ	96
25. Problemas en la Institución	97
26. Conocimiento sobre los fondos del PAMUNIQ.....	98
27. Proveniencia de los fondos	99

28.	Actividades para la obtención de recursos propios	100
29.	Conocimiento del PAMUNIQ por parte de los comerciantes	101
30.	Conocimiento de las funciones del PAMUNIQ	102
31.	Conocimiento de los productos del PAMUNIQ.....	103
32.	Actividad del negocio	104
33.	Actividad secundaria	106
34.	Venta de productos	107
35.	Producto más vendido.....	109
36.	Adquisición de productos del PAMUNIQ	111
37.	Disposición de adquirir productos	112
38.	Preferencia de tipos de productos.....	113
39.	Conocimiento sobre el PAMUNIQ	114
40.	Conocimientos de los servicios del PAMUNIQ.....	115
41.	Utilización de los servicios del PAMUNIQ	116
42.	Calidad del servicio recibido.....	117
43.	Compra de productos.....	118
44.	Frecuencia de compra.....	119
45.	Cantidad de compra	120
46.	Disposición de compra	121
47.	Compra de productos comestibles	122

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

1.	Planeación y consecución de recursos	72
2.	Ejecución de planes y programas en el año 2010.....	73
3.	Conocimiento de objetivos	74
4.	Gestión Administrativa y consecución de recursos	75
5.	Planes para conseguir recursos.....	76
6.	Estructura organizativa del PAMUNIQ	77
7.	Capacidad de decisión respecto al planteamiento de planes y proyectos	78
8.	Cumplimiento de las metas	79
9.	Delegación de autoridad	80
10.	Flujogramas de atención en las áreas del PAMUNIQ	81
11.	Gestión para el manejo de tarifas.....	82
12.	Plan de mejoramiento para el Laboratorio Clínico	83
13.	Análisis de los costos de atención.....	84
14.	Estudio de atención de Pacientes por períodos	85
15.	Organización de estadística de Pacientes por edades y áreas.....	86
16.	Satisfacción de personal	87
17.	Capacitaciones sobre clima organizacional	88
18.	Responsabilidades y niveles de remuneración	89
19.	Programas para el Talento Humano	91
20.	Motivos de asistencia al PAMUNIQ.....	92
21.	Frecuencia de acceso a los servicios.....	93
22.	Porcentaje personas con capacidades especiales.....	94
23.	Aceptación de los servicios del PAMUNIQ.....	95
24.	Calidad de los servicios del PAMUNIQ	96
25.	Problemas en la Institución	97
26.	Conocimiento sobre los fondos del PAMUNIQ.....	98
27.	Proveniencia de los fondos	99
28.	Actividades para la obtención de recursos propios	100

29.	Conocimiento del PAMUNIQ por parte de los comerciantes.....	101
30.	Conocimiento de las funciones del PAMUNIQ	102
31.	Conocimiento de los productos del PAMUNIQ.....	103
32.	Actividad del negocio	104
33.	Actividad secundaria	106
34.	Venta de productos	107
35.	Producto más vendido.....	109
36.	Adquisición de productos del PAMUNIQ.....	111
37.	Disposición de adquirir productos	112
38.	Preferencia de tipos de productos.....	113
39.	Conocimiento sobre el PAMUNIQ	114
40.	Conocimientos de los servicios del PAMUNIQ.....	115
41.	Utilización de los servicios del PAMUNIQ	116
42.	Calidad del servicio recibido.....	117
43.	Compra de productos.....	118
44.	Frecuencia de compra.....	119
45.	Cantidad de compra	120
46.	Disposición de compra	121
47.	Compra de productos comestibles	122

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador existen 1'653.000 personas con discapacidad registradas en el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS), en torno a las cuales se han implementado algunas Políticas Sociales, se han reconocido derechos y elaborado determinadas normativas. Si bien estas conquistas pretenden mejorar el nivel de vida de las personas con discapacidad, en términos de integración social y acceso a beneficios, su cumplimiento y ejecución es relativa. La atención a las personas con discapacidad en el Ecuador se ha caracterizado como en los problemas sociales, por ser de baja cobertura y deficiente calidad, asentada básicamente en las acciones del sector privado y en algunas instituciones del sector público que ha asumido su responsabilidad desde hace unas dos décadas.

En el Ecuador, para la atención a las personas con discapacidad existen varias unidades operativas dependientes del Ministerio de Bienestar Social. La ampliación de la atención, también se realiza por acciones que provienen del sector privado. Una de las instituciones de mayores realizaciones es el Instituto Nacional del Niño y la Familia-INNFA, con la creación de varios centros de rehabilitación y escuelas de educación especial. Otras Organizaciones No Gubernamentales (ONGS) que se destacaron por su trabajo en beneficio de las personas con discapacidad son: ASENIR, FASINARM, SERLI, FUNDACION GENERAL ECUATORIANA, ADINEA, FUNDACION HERMANO MIGUEL, CEBYCAM, FUNAPACE, OLIMPIADAS ESPECIALES, entre otras.

El PAMUNIQ - PATRONATO MUNICIPAL DEL NIÑO DE QUEVEDO, es la primera empresa social que ayuda a niños con capacidades especiales la cual se encuentra establecida en esta ciudad, para este sector vulnerable es imprescindible analizar las diferentes interacciones que establece la Gestión Administrativa del PAMUNIQ para obtener recursos que le permitan su funcionamiento sólo de esta manera se logrará cubrir más sectores.

La investigación tiene como finalidad contribuir a la consecución de recursos de autogestión para que esta institución, propenda a la atención de personas con capacidades especiales, así como demostrar la influencia que tiene conseguir estos recursos en la gestión administrativa, ya que se debe planear, organizar, dirigir y controlar de manera metódica los recursos que se dispone. También se constituirá en un instrumento de consulta para los estudiantes de Administración de Empresas, de las Universidades de Quevedo.

Esta investigación consta de seis capítulos, en los que se realizó el estudio de los diferentes procedimientos para conseguir la autogestión financiera para el PAMUNIQ.

El Capítulo I Marco Contextual, contiene información sobre el PAMUNIQ y su problemática en relación a la consecución de los recursos.

Capítulo II, Marco Teórico, conceptual y legal, que sustenta la investigación.

Capítulo III, Metodología de la Investigación, describe métodos y técnicas utilizadas en la investigación, población y muestra, forma de construcción del informe de la investigación.

Capítulo IV, Análisis e Interpretación de los resultados en relación con las hipótesis de la investigación.

Capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones

Capítulo VI, Propuesta alternativa de la investigación, diseño de un Plan de Autogestión para impulsar la venta de productos del PAMUNIQ, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

1.MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber.

Albert Einstein

1.1 Ubicación y contextualización de la problemática

El Patronato Municipal del Niño de Quevedo PAMUNIQ, es una entidad privada sin fines de lucro, que desde el año de 1988 y a través del voluntariado de un grupo de damas visionarias, realizan un trabajo social en beneficio de niños con capacidades especiales.

La realidad que circunscribe a los niños con capacidades especiales en el Ecuador, es similar en todas las regiones del país, las mismas se refieren a su inclusión en la sociedad con el reconocimiento de sus derechos y atención en sus prioritarias necesidades. Para lograr este objetivo, el Patronato Municipal del Niño de Quevedo PAMUNIQ, está conformado por cinco departamentos y cada uno con su componente técnico, los mismos que dependen de la Presidencia y trabajan conjuntamente con el Gobierno Municipal de Quevedo. El Departamento de Asistencia y Bienestar Social, como unidades jerárquicas superiores.

La parte referente al Voluntariado colabora como una unidad de Asesoría externa en el PAMUNIQ, y es un ente de apoyo a todos los proyectos y actividades que se realizan a favor de los niños con capacidades especiales.

Los procesos administrativos internos siguen el esquema del Organigrama Estructural de la Institución, bajo la Dirección del Representante legal y administrativo del Departamento de Asistencia y Bienestar Social Municipal, quien elabora los planes de trabajo, presupuestos, informes de actividades y estados financieros anuales que serán sujetos a la aprobación y modificación en el pleno del Concejo, entre otras funciones.

La falta de estrategias en la consecución de fondos, dificulta la compra de materiales, equipos, mobiliario y arreglos en la infraestructura que permite fortalecer los problemas respecto a las personas con capacidades especiales.

1.2. Situación actual de la problemática

Estos problemas atañen a la estructura orgánica como a las políticas institucionales, a los aspectos de coordinación y planificación, a la obtención y el uso de los recursos humanos, materiales y financieros, así como la capacidad de gestión gerencial de los directivos y jefes de nivel de mando medio responsables de conducir la institución.

Numerosos problemas y deficiencias de carácter orgánico y de gestión pueden ser solucionados y resueltos satisfactoriamente a nivel institucional, porque así mejora sustantivamente la organización interna como la capacidad administrativa, técnica y operativa de la misma. Sin embargo no se puede dejar de mencionar los problemas que existen cuya solución escapa del ámbito institucional requiriéndose de decisiones de carácter macro-institucional.

El Patronato Municipal del Niño de Quevedo PAMUNIQ, recibe a partir del año 2003 ingresos provenientes del Gobierno Municipal de Quevedo, actualmente a través de una Ordenanza Municipal expedida en el mes de Junio del 2010 se asignó \$120.000 anuales para el funcionamiento de la entidad, adicional a este valor se recibirá aproximadamente \$1.000 provenientes de las patentes, son fondos proveniente del contribuyentes del Gobierno Municipal de Quevedo, sin embargo estas asignaciones son insuficientes por lo que existe retrasos en el pago de los sueldos al personal, esto produce malestar e inconformidad.

La falta de recursos económicos ha ocasionado retraso en el desarrollo del PAMUNIQ ya que existe este limitante que no permite el cumplimiento de planes y programas que podrían ejecutarse.

La autogestión actual se orienta a la recopilación de recursos económicos a través de la venta de medicamentos en menor escala a través de la farmacia, y del laboratorio clínico cuyos equipos pertenecen terceras personas y la generación de los ingresos se reparte de una manera

desproporcional, ya que el PAMUNIQ solo recibe el 40%; entre estos dos rubros suman \$60.000 adicionales. La instalación de una isla en el centro comercial Municipal en donde se expenden los productos desarrollados en los huertos familiares del PAMUNIQ, como mermeladas, galletas de soya, y productos no alimenticios como gel de baño y manualidades, alcanzan a cubrir solamente el valor de la inversión, no existe por lo tanto rentabilidad en esta actividad.

1.3. Problema de investigación

La gestión administrativa es parte importante del sistema administrativo de planear, organizar, dirigir y controlar que se lleva a cabo en la institución, y estas actividades abarcan no solamente efectuar presupuestos a los recursos recibidos provenientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo, sino que debe extenderse a la práctica de emprendimientos para conseguir recursos, con la utilización de los medios existentes en el PAMUNIQ.

El problema de investigación es responder:

¿Cómo la Gestión Administrativa del PAMUNIQ influye en la captación de recursos de Autogestión Financiera en la ciudad de Quevedo año 2011?

1.3.1. Problemas derivados o subproblemas

La limitada Gestión Administrativa del PAMUNIQ, se derivan los siguientes problemas:

¿Cómo la buena Gestión Administrativa del PAMUNIQ incide en el cumplimiento de planes y programas?

¿De qué manera la obtención de recursos de Autogestión influye en el mejoramiento de las instalaciones del PAMUNIQ?

¿De qué manera el funcionamiento de los talleres del PAMUNIQ incide en la Gestión Administrativa?

¿Cómo los bajos costos por consultas inciden en el proceso de ampliación de las instalaciones del PAMUNIQ?

1.4. Delimitación del problema

La presente investigación se la realizó en el Patronato Municipal de Quevedo, ubicado en la ciudad de Quevedo, Provincia de Los Ríos, km 2 vías a Santo Domingo, específicamente en las oficinas de la Dirección de Bienestar Social, el período para la elaboración de este trabajo fue de noviembre/2010 hasta Agosto/2011.

1.5. Justificación

La Gestión Administrativa efectuada en el PAMUNIQ se realizó para detectar las falencias en los procesos administrativos y para focalizar las áreas críticas, esto permitió efectuar el Diseño del Plan de Gestión Administrativa porque se convertirá en un instrumento o guía para que la Institución pueda dirigir sus recursos de una manera más ordenada, así el cumplimiento de los objetivos organizacionales se cumplirán.

La gestión es importante, ya que el éxito de un organismo social depende directa e inmediatamente de su administración y solo a través de esta los objetivos organizacionales se culminan. La Institución tiene una estructura organizativa la cual hay que utilizar al máximo de sus capacidades, la investigación permitió revisar todos los elementos con que ese organismo cuenta, se consideró además los niveles jerárquicos y la participación individual de todos sus integrantes contribuyendo así a focalizar las estrategias de autogestión que permiten obtener un mejor desenvolvimiento de sus actividades.

Esta investigación se justifica porque aporta al conocimiento de herramientas utilizadas en la administración moderna, como son los planes a corto plazo, en su desarrollo se consideró las situaciones específicas de esta Institución que se utilizarán para mejorar la gestión administrativa en la planeación, organización, dirección, control de las

actividades diarias y por consiguiente aportará a la consecución de acciones que permitan lograr mayores recursos económicos para el PAMUNIQ.

1.6. Cambios esperados

En la presente investigación de acuerdo a los hallazgos encontrados se requiere los siguientes cambios:

- Estructura orgánica adecuada en el PAMUNIQ, para contribuir al cumplimiento de planes y programas
- Utilización de planes a corto plazo, para la obtención de recursos económicos
- Implementación del Manual de procedimientos para el personal
- Desempeño laboral de acuerdo a los procesos y procedimientos internos establecidos
- Cumplimiento de Planes y Programas en el PAMUNIQ, mejorará el sistema de autogestión
- Control de actividades económicas con la utilización de indicadores de gestión administrativa

1.7. Objetivos

General

Evaluar la Gestión Administrativa del PAMUNIQ y su influencia en la captación de recursos de Autogestión Financiera en la ciudad de Quevedo año 2011.

Específicos

- Realizar el diagnóstico de la situación actual del PAMUNIQ en el cantón Quevedo.
- Analizar el proceso de administración de captación de recursos en el PAMUNIQ.
- Identificar las áreas críticas en el proceso de administración efectuado actualmente en el PAMUNIQ del cantón Quevedo.
- Determinar los procesos de atención a los usuarios internos del PAMUNIQ
- Diseñar un Plan de Autogestión

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Si no conozco una cosa, la
investigaré.

Louis Pasteur

2.1. Fundamentación Teórica

2.1. 1. Principios de la Administración

Cualquiera de las primeras proposiciones o verdades por donde se empieza a estudiar, y son los rudimentos y como fundamentos de ellas. Para casi todos los autores clásicos de la administración, definen a los principios:

como normas o leyes capaces de resolver los problemas de un organismo social.

- ✓ **Principios de la Administración Científica:** Es satisfacer la necesidades de profesores y estudiantes, al igual que en la primera sus conceptos son acorde a la realidad y se demuestran conceptos, herramientas, técnicas y prácticas necesarias para tomar decisiones.
- ✓ **Principios de la Administración de Operaciones:** Es la creación de bienes y servicios, aunque también es el servicio de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados.
- ✓ **Principios de la Administración Pública:** sin duda así se llama desde hace tiempo, pero su personificación aun no alcanza pureza, en su lugar empezó a tratar la administración pública por considerase que aquella había convertido en una actividad inquisitorial.¹

2.1.1.1. Principio de planeamiento

En el cual se evita que el trabajador improvise su trabajo.

¹ Enciclopedia Salvat (2010). Principios de la Administración

2.1.1.2. Principio de Preparación

En este punto se logra que el empleado obtenga una capacitación para desarrollar mejor su trabajo y por consiguiente, mejore su productividad.

2.1.1.3. Principio de Control

Se supervisa al trabajador para que realice adecuadamente su trabajo.

2.1.1.4. Principio de Ejecución

Se distribuye la responsabilidad en las labores de trabajo. Taylor empezó a crear los principios de acuerdo a las observaciones hechas en aquella época, pensando en obtener la mejor productividad sobre la base de tiempos y movimientos.

En relación a los conceptos, los principios de la administración se convierten en la guía a través de los cuales se logra entender que la utilización adecuada de recursos existentes en las organizaciones permite el cumplimiento de metas, por lo consiguiente la dirección tiene un conocimiento más amplio de lo que cada persona realizará en la organización, de una manera ordenada, planificada y controlada.

2.1.2. Teoría Administrativa

Una primera aproximación al término «teoría» consiste en acudir al diccionario y explorar ahí las características del concepto. La primera vía de acceso es la etimológica, la cual afirma que teoría viene del griego *theoria*, a su vez de *theoreo*, que es un verbo que se traduce como «contemplar». Quizá sea este el sentido fundamental del verbo castellano *teorizar*: contemplar, en el sentido de observar a profundidad, de ver los detalles y características de un objeto, concepto o situación que aparece en la realidad.²

² ZUBIRI Frederick. (2009). Introducción a la Teoría de la Administración

Como podemos deducir, el sentido etimológico de la palabra «teoría» nos acerca mucho a su significado real y sobre todo, al importante papel que representa en la ciencia y en la investigación científica. No obstante, la forma y la naturaleza de los objetos explicados es diferente, porque en las ciencias naturales los fenómenos son físicos, se puede experimentar de modo determinante con ellos, en muchas otras diferencias que no es el caso tratar aquí, en las ciencias sociales lo que se explica es al hombre, desde todos los puntos de vista, y este solo hecho hace que el objeto observado nosotros mismos, se comporte de un modo estocástico y que la subjetividad sea difícil de erradicar.

Claramente, observamos que podemos hablar de cuando menos dos tipos de teoría.

- Por un lado, tenemos la teoría científica; que es una "síntesis que comprende los conocimientos que ha obtenido una ciencia en el estudio de un determinado orden de hechos". Este tipo de teoría exige de una observación a fondo de los fenómenos y también de una metodología formal, necesarias para sistematizar los datos observados.
- Por otro lado, tenemos la teoría «no científica»; que por su propia naturaleza no requiere de metodología ni de sistematización formal.

Así, mientras el científico contempla y observa a profundidad la realidad, el «no científico» únicamente "mira" y deduce conclusiones subjetivas, casi siempre matizadas por su propia visión del mundo, por sus prejuicios, creencias y mitos populares. Empero, no siempre la contemplación popular es mítica o prejuiciada, algunas veces, dependiendo de quien la realice, logra tener cierto grado de sistematización. Por ejemplo, cuando un jugador estrella o el propio entrenador trata de "explicar" a la afición por qué razón su equipo de fútbol no ganó el partido; cuando un perito de tránsito formula sus

primeras impresiones (¿hipótesis?) acerca de las causas de una colisión de vehículos; o cuando un novio desesperado busca un motivo que le explique el abandono del ser amado.

Ahora bien, la teoría es el alma de la ciencia; ninguna ciencia es tal si carece de teoría. Lo que le da sustento al conocimiento es la teoría. Sin la teoría, el hombre no podría explicar la naturaleza de los fenómenos ni las relaciones entre éstos y consecuentemente, jamás podría extraer conclusiones útiles ni para la civilización ni para la sociedad.

De acuerdo al concepto estudiado, la amplitud de la teoría administrativa permite investigar los fenómenos, problemas o circunstancias en las organizaciones, que si son repetitivos podemos asimilar, que servirán como fundamento para la ciencia, este concepto el investigador lo plasma de su experiencia ya que extrae lo importante de la teoría para convertirlo en ciencia más adelante.

2.1.2.1. Teoría

Una teoría tiene la composición lógica porque permite analizar en conjunto de datos observables, a partir de los cuales se puede presidir, las potenciales soluciones a los hechos ocurridos.

2.1.2.2. Observación

La observación es una actividad realizada por un ser vivo que detecta y asimila la información de un hecho, o el registro de los datos utilizando los sentidos como instrumentos principales. El término también puede referirse a cualquier dato recogido durante esta actividad.³

Este criterio simplifica la función del investigador, ya que de acuerdo al autor es una herramienta útil para analizar un problema o fenómeno cualquiera.

³ VÁZQUEZ, Guillermo; Luis Fernando Delgado Rubalcaba. (2010) Teoría Administrativa

2.1.2.3. Axioma

Es una "verdad evidente" que no requiere demostración, pues se justifica así misma, por medio de la deducción.

El axioma se convierte, según el autor, en una verdad propiamente, es una aceptación de la realidad ya comprobada, en la administración de Instituciones de servicio social, un axioma es que su beneficio para la sociedad en general

2.1.2.4. Postulado

Opinión razonada que tiene como objetivo formar parte de una teoría. Especulación que, teniendo apariencia de ser evidente, se admite como falsado sin la intención de someterlo a un sistema de verificación que demuestre el valor presumido.

La opinión del autor presume que el postulado es una especulación, lo cual está sujeto a comprobación y es importante ya que sin ella no existiría investigación alguna.

2.1.2.5. Enfoque clásico de la Administración

En el despuntar del siglo XX, dos ingenieros desarrollaron los primeros trabajos pioneros respecto a la administración. Uno era americano, Frederick Winlow Taylor, y desarrolló la llamada escuela de administración científica, preocupada por aumentar la eficiencia de la industria a través, inicialmente, de la racionalización del trabajo operario. El otro era europeo, Henri Fayol, y desarrolló la llamada teoría clásica preocupada por aumentar la eficiencia de su empresa a través de su organización y de la aplicación de principios generales de la administración con bases científicas. A pesar de que ellos no se hayan comunicado entre sí y haya partidos de puntos de vista diferentes y aun

opuestos, lo cierto es que sus ideas constituyen las bases del llamado enfoque clásico tradicional de la administración.⁴

La noción del enfoque clásico con la escuela de administración científica, propone la organización de recursos, esta se convierte en base para alcanzar la eficiencia con el cumplimiento de los principios administrativos.

2.1.2.6. En qué consiste la Teoría Administrativa

Es el resultado de un sistema inteligente que permite a las personas en un centro de trabajo, optimizar la aportación de todos los recursos materiales, financieros y tecnológicos que concurren en la empresa, para producir bienes y/o servicios con el fin de promover la competitividad de la economía nacional, mejorar la sustentabilidad de la empresa, así como preservar y ampliar el empleo y la planta productiva nacional e incrementar los ingresos de los trabajadores.⁵

La Teoría administrativa comprende varios factores que coadyuvan a que la organización se centre en el logro de sus objetivos y que sea por ello que busque la eficiencia, la eficacia y obtener así la productividad en su interior. Para ello es necesario tomar los subsistemas administrativos como entes que ayuden a que la puesta en marcha de esos objetivos sea la más conveniente, para ello surge en primera instancia la planeación, como recurso principal e inicial para la ejecución de alguna estrategia.⁶

La teoría como término de la investigación científica fundamenta la ciencia en administración la optimización de los recursos humanos, materiales, financieros, debe ser con eficiencia, ello permitirá conseguir los objetivos de la organización.

⁴ Enciclopedia Salvat (2010). Principios de la Administración

⁵KOONTZ, Harold y ODONELL CIRIL, Welhrich.2000.Administración

⁶RAMÍREZ Cavassa Cesar (2009) la gestión administrativa en las instituciones

2.2. Fundamentación conceptual

2.2.1. Conceptos técnicos

2.2.2. Gestión

Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.⁷

El autor conceptualiza la gestión como guía, la forma de utilizar, estas guías dependerá de las necesidades de cada organización con la participación de todos los recursos existentes en la misma

2.2.2.1. Proceso Administrativo

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente.

En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, o también como: El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Cuando se administra cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra operativa, en la que se ejecutan todas las

⁷RAMÍREZ Cavassa Cesar (2009) la gestión administrativa en las instituciones

actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.⁸

Según la definición, el proceso administrativo se cumple cuando el fin se efectúa y para ello la ejecución de la actividad tienen que organizarse correctamente.

2.2.2.2. Elementos del Proceso Administrativo

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueran sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desea.⁹

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Ejecución
- Control.¹⁰

Planeación: La planeación implica calcular las condiciones y las circunstancias futuras, y con base en estas estimaciones, tomar

⁸STONER WANKEL (2000).Administración

⁹STONER WANKEL (2000).Administración

¹⁰ HERNÁNDEZ Carlos & CAAMAÑO Luis Alonso (2003).Técnico en Gestión

decisiones sobre qué trabajo debe realizar el administrador y todos aquellos que estén bajo su responsabilidad.

Organización: la función de organizar representa un desafío crítico para los administradores. En su nivel más básico, el propósito de esta función administrativa consiste en intentar poner orden en la organización. Sin ella, el ambiente sería caótico.

Dirección: A lo largo de los años, esta función se ha clasificado de diversas maneras, que incluyen el término liderazgo. Esta última evidentemente no tiene connotaciones autocráticas que se asocian con la palabra dirección. No obstante, el funcionamiento de dirigir o liderar es el proceso de intentar influir en otras personas para alcanzar los objetivos organizacionales. Significa motivar a los subalternos, interactuando con ellos de manera eficaz en situaciones colectivas, y comunicándose de forma estimulante sobre los esfuerzos para cumplir sus tareas y alcanzar las metas organizacionales.¹¹

Ejecución: la función de ejecución se configura como el conjunto de acciones y operaciones que realiza cotidianamente una unidad económica, en el propósito de dar cumplimiento a su objeto social. Mediante esta función se ponen en acción las pautas trazadas durante los procesos de planeación y organización y a su vez, se producen múltiples momentos de decisión.¹²

Control: la esencia de esta función consiste en regular el trabajo de quienes un administrador es responsable. La regularización podría realizarse de distintas formas, incluyendo el establecimiento anticipado de estándares de desempeño, la supervisión continua del desempeño y de manera significativa, la evaluación del desempeño en general.

¹¹ HITT, Michael A. & BLACK, J. Stewart & POTER, Lyman W. (2006). Administración

¹²ZABALA Salazar Hernando (2005). Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias

Los resultados de la evaluación se retroalimentan al proceso de planeación. Por consiguiente, es importante considerar estas cuatro funciones administrativas como partes de un proceso recíproco y recurrente.¹³

La noción del autor sobre los elementos del proceso administrativo, brinda una perspectiva a la Dirección para que se cumpla con la gestión, la planeación involucra las situaciones futuras y la decisión sobre lo que se desee alcanzar, la Organización se refiere a ordenar los recursos existentes, la Dirección implica interactuar con los miembros para que sean partícipes de las metas a cumplirse y del Control se fundamenta en el desempeño de todos los colaboradores, para lo cual el Director deberá observar su cumplimiento.

2.2.3. Gestión Administrativa

Es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.¹⁴

El término gestión administrativa se puede interpretar como la forma que se administra, ya que de esto dependerá el éxito o fracaso de la empresa. Se puede pensar que la gestión administrativa depende de la capacidad de decisión de la Dirección para tomar decisiones en base a los recursos que tiene la organización.

2.2.3.1. Partes de la Gestión Administrativa

Un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas

¹³ HITT, Michael A. & BLACK, J. Stewart & POTER, Lyman W. (2006). Administración

¹⁴ RAMÍREZ Cavassa Cesar (2009) la gestión administrativa en las instituciones

relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas.¹⁵

Por ejemplo, se utilizan diferentes estándares para realizar la evaluación y el control de todos los empleados que se hallen trabajando en una empresa, pero es importante que se tenga en consideración que el establecimiento de estas normas compone una parte inherente en cuanto al proceso de planeamiento en la gestión administrativa contable. Aquellas medidas que son presentadas como una actividad del control, por lo general suponen un ajuste de planes.

Durante la práctica, el proceso de gestión administrativa no representa estas cuatro funciones mencionadas anteriormente, sino que más bien, se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control, son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. Entonces tomamos a la gestión administrativa como el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, el cual está formado por grupos de individuos que trabajan precisamente en grupo para poder llegar a cumplir los objetivos planteados.¹⁶

La conceptualización del autor frente a las partes de la gestión administrativa, se relaciona con el proceso administrativo, ya fue la planeación, organización, dirección y el control necesariamente debe gestionarse con la participación del grupo humano que trabaja en la Institución.

¹⁵SÁNCHEZ Pedro (2006). Globalización y perspectiva de la integración regional

¹⁶SÁNCHEZ Pedro (2006). Globalización y perspectiva de la integración regional

2.2.3.2. Tipos de Gestión para el Proceso Administrativo

- **Gestión Tecnológica:** Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.
- **Gestión Social:** es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.
- **Gestión de Proyecto:** es la disciplina que se encarga de organizar y de administran los recursos de manera tal que se pueda concretan todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.
- **Gestión de Conocimiento:** se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede su utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.
- **Gestión Ambiente:** es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.
- **Gestión Administrativa:** es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa.
- **Gestión Gerencial:** es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.

- Gestión Financiera: se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.
- Gestión Pública: no más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial.¹⁷

Según el criterio del autor, en el proceso administrativo se utilizan los tipos de gestión descritos, todos ellos persiguen el cumplimiento de objetivos dentro de las organizaciones.

2.2.3.3. Importancia de Gestión Administrativa

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

Teniendo en cuenta que el aprendizaje de los contenidos es de mucha importancia, la realización exclusivamente de carácter cíclico en su desarrollo como administración, avanzado también en complejidad a través de las actividades sucesivas que se ha ido realizando.¹⁸

Es importante que se tenga en cuenta que con el pasar de los años es mucha la competencia que se nos presenta por lo que siempre debemos estar informados de cómo realizarla de manera correcta. La gestión administrativa contable es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas.

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la

¹⁷ SÁNCHEZ Pedro (2006). Globalización y perspectiva de la integración regional

¹⁸ Ministerio de Educación y Cultura (2004). Gestión Administrativa.

satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.¹⁹

La importancia de la gestión administrativa radica en la habilidad y competencia del administrador para utilizar los recursos materiales y humanos en el desarrollo de su organización, siempre pensando en el bienestar , colectivo no solo económico sino también social.

2.2.3.4. Que contiene la Gestión Administrativa

Contienen la clave de la cual cada uno de estos procesos ha obedecido a las razones que poco tienen que ver con una visión verdaderamente antropológica de los espacios. Lo que son cuestiones de espacio pueden convertirse en conflictos por el acceso a recursos más generales, por el desigual reparto de los mismos o simplemente por pugnas de intereses más o menos reales.²⁰

El contenido de la gestión administrativa permite analizar que se consideran los procesos internos como partes fundamentales, ya que

¹⁹ NORDHAUS, Samuel (2006). Economía

²⁰ SÁNCHEZ Pedro (2006). Globalización y perspectiva de la integración regional

servirán para solucionar los problemas o se convertirán en conflictos que afectarán a la organización.

2.2.3.5. Clasificación de la Gestión Administrativa

Dada la necesidad actual de optimizar los costos y procesos empresariales tanto Operativos como de Gestión. Se ofrece la Consultoría en Gestión Administrativa, esta se basa en la aplicación de las mejores prácticas que usan las empresas de clase mundial y se clasifica en las siguientes categorías:

2.2.3.5.1. Gestión de Compras

- Diseño óptimo del proceso operativo de Compras e Inventarios
- Diseño del Justo a Tiempo, control de entregas, evaluación de proveedores e Indicadores de Gestión
- Implementación del Modelo de Servicios Compartidos para reducir costos
- Reducción de costos de compra, consolidación de proveedores, técnicas de negociación
- Capacitación virtual y/o presencial en modelos de abastecimiento, compras e inventarios.

2.2.3.5.2. Gestión de Cuentas por Cobrar

- Se hace análisis de crédito, administración de cartera, proyección de presupuestos y recaudo
- Análisis, diseño, construcción e implementación de los modelos de crédito y cartera
- Capacitación y entrenamiento virtual y/o presencial en la utilización de la herramienta

- Investigación y análisis de globalización y localización de normatividad de impuestos en países
- Análisis de normas cambiarias, asesoría y soporte de acuerdo con las disposiciones de carácter oficial en materia cambiaria
- Tramitación de formularios cambiarios de acuerdo a circular reglamentaria de cambios internacionales vigente.

2.2.3.5.3. Gestión de Tesorería

- Rediseño del plan y medios de pago óptimos
- Diseño de reportes de gestión y control de pagos (con cruces con cartera, alertas de pago, aspectos fiscales etc.)
- Optimización en gestiones de cobertura por variaciones en tasa de cambio
- Manejo de pagos especiales
- Manejo óptimo de descuentos, excedentes de tesorería e inversiones temporales²¹

2.2.3.5.4. Gestión de Seguridad de Aplicaciones

Dados los riesgos que la alta interconectividad actual trae a la empresa, el débil diseño de seguridad, control de sus procesos administrativos y el exponer su información a los entornos colaborativos, se ofrece esta consultoría, en la cual buscan definir las políticas y procedimientos necesarios para reducir el riesgo de fugas de información no deseadas. Los pasos a seguir son: mediante herramientas y metodologías propias, se le hace a la empresa cliente un análisis integral de sus esquemas de seguridad en datos para determinar sus riesgos potenciales en la gestión y en el acceso los mismos, mediante los siguientes temas:

²¹SÁNCHEZ Pedro (2006). Globalización y perspectiva de la integración regional

- Control de Acceso.- Todo lo relacionado con el control de acceso a los datos y a los sistemas de gestión de la empresa.
- Segregación de funciones.- Se definen las matrices de segregación para garantizar que solo se muestre la información necesaria a quién tenga las funciones y responsabilidades requeridas para efectuar su procesamiento.
- Diagnóstico de Riesgos.- Se evalúan todos los procesos administrativos para diagnosticar cuales podrían generar riesgo por pérdida de control operativo y cuales por pérdida o fugas de la información en la empresa.

2.2.3.5.5. Gestión de los Recursos Humanos

Tras una introducción en la situación actual del ámbito socio laboral se analizará la importancia de las decisiones de recursos humanos (selección e incorporación de personal, planes de formación, criterios retributivos y evaluación). Se analizarán las relaciones entre empresa y trabajador, de modo individual (contrato, jornada laboral, descansos, salario, etc.) y colectivo (estatuto, comités, etc.) y aspectos administrativos.²²

2.2.3.5.6. Gestión de la Comunicación

Se analiza tanto las comunicaciones de carácter interno (reuniones, actas, convocatorias, notas, informes, memorándums, etc.) como externo (carta comercial, carta circular) y su uso. Finalmente, la comunicación con la Administración Pública (instancias, informes, certificados, oficios, resoluciones, etc.).

El autor clasifica a la gestión administrativa ordenándola de acuerdo a las funciones de la organización, lo cual es importante porque permite la consecución de los objetivos y porque se ubican las actividades de

²²SÁNCHEZ Pedro (2006). Globalización y perspectiva de la integración regional

acuerdo al perfil de los funcionarios, así la dirección tendrá una visión más amplia de su gestión.

2.2.4. Captación de Recursos

Es la acción de diligenciamiento por parte de fundaciones, organizaciones y población vulnerable, para reclamar los diversos recursos que deben entregar el gobierno y diferentes instituciones no gubernamentales.

La captación de recursos depende directamente de los niveles jerárquicos superiores, la organización con esta acción obtiene sus recursos especialmente si depende de otra Institución Pública.

2.2.5. Autogestión

Es aquel proceso mediante el cual un grupo comunitario o colectivo con el que trabaja un equipo de profesionales realiza la acción comunitaria de forma autónoma con respecto a este.²³

Para el cumplimiento de la autogestión el componente básico es la participación activa de todos los asociados, que si bien puede ser en diversos grados dependiente del tipo de decisión, debe reflejarse como la influencia, control, poder, intervención o involucramiento que cada asociado tiene sobre la misma.²⁴

El término autogestión (significando administración autónoma) se refiere al uso de cualquier método, habilidad y estrategia a través a de las cuales los individuos puedan dirigir eficazmente sus propias actividades hacia el logro de sus objetivos, con independencia de cualquier poder o autoridad externa y con autonomía de gestión de sus propios recursos. Aparte del establecimiento de metas, planificación, programación, seguimiento de tareas, la autogestión se basa en la propiedad compartida de los medios de producción (por ejemplo entre los trabajadores de una empresa) o en

²³MORA Hernán (2002). Autogestión y capacitación

²⁴LOZANO, Miguel (2009). Generación, Adaptación y Captación de Recursos Humanos

el dominio individual o colectivo de las herramientas necesarias al cumplimiento de los objetivos.

El concepto de autogestión expresa las características que en realidad asumen las personas en la dirección del desarrollo de la sociedad, contemplando los múltiples aspectos que conforman la totalidad social. Por esto la autogestión, debe necesariamente ser ubicada dentro del contexto social global tomando en cuenta que de acuerdo a las características esenciales de una sociedad concreta o históricamente determinada, varía las necesidades reales de incorporación de las masas de la Dirección de los procesos sociales.²⁵

La autogestión requiere la participación no solamente de la Dirección, sino de las demás dependencias de la organización, es un proceso de intercambio de ideas, sugerencias y alternativas cuyo propósito es conseguir más recursos para el cumplimiento del plan general que se haya planeado en la Institución.

2.2.5.1. Partes de la Autogestión

En el análisis del concepto de autogestión, se delinearán dos niveles que aunque con fines expositivos pueden distinguirse con claridad, en la práctica son parte de un mismo proceso.

1. El proceso de la gestión social puede ser llevado a cabo por los sujetos de los procesos productivos, que son quienes crean las diferentes manifestaciones en la vida social.
2. La participación en la administración de la sociedad, de las masas, a través de sus organizaciones que concebimos como la participación real a este nivel genérico.²⁶

²⁵MORA Hernán (2002). Autogestión y capacitación

²⁶MUSITO Ochoa Gonzalo (2004). Introducción a la psicología comunitaria

Los niveles que expone el autor permite observar que la autogestión tiene una concepción mucho más amplia al involucrar no solo a los miembros de la organización sino a la sociedad en general.

2.2.5.2. Tipos de la Autogestión

Entre estas empresas asociativas como objetivos integrales existen diversos tipos, partiendo de las que se desarrollan dentro del enfoque clásico dentro del cooperativismo con base en sus principios tradicionales hasta las que avanzan con orientación de tipo comunitario, el primero corresponde a casos donde los regantes contratan al personal especializado para la operación; el segundo corresponde a los casos donde la operación (y otras actividades) son realizadas por los mismos regantes.²⁷

- a) Autogestión agente externo.- Promovido y guiado por personas de afuera (otra clase, social, nacionalidad, profesión, partidos, entre otros) que gerencia la obtención de recursos para la iniciativa, y con quienes se configuran relaciones encubiertas de poder. El dinamismo de esta categoría se presenta porque puede variar dado que alguien de afuera puede promocionar la autogestión, y adoptar un rol agente externo de director(a), Este grupo externo también puede volverse un estado constante de conflictos entre externos e internos, en la toma de decisiones.
- b) Autogestión micro comunitario.- es una especie de protoautogestión donde una agrupación de personas que espontáneamente o sugeridas por algún colaborador (profesional, religioso, líder comunitario, etc.) organizan un emprendimiento de acciones, bienes, servicios, ideas o reivindicaciones que les afectan con fines comunitarios. Es un proceso corto en el tiempo inclusive puede durar un par de días, no presentando una

²⁷ROCA Santiago (2000). La autogestión de América latina y el Caribe

propuesta política de cambio social, dado que sus intereses recaen en trabajar para la concentración de una necesidad sentida.²⁸

Hay algunos tipos de autogestión, en el sentido descrito, que pueden ser:

- ✓ La autogestión personal en negocios unipersonales,
- ✓ La autogestión educativa o del aprendizaje en pedagogía,
- ✓ La autogestión financiera o autofinanciamiento,
- ✓ La autogestión del liderazgo y los equipos auto gestionados en los grupos de trabajo,
- ✓ La autogestión comunitaria en marketing social,
- ✓ La autogestión cooperativa de las empresas de trabajo asociado.
- ✓ La autogestión frentes al capital industrial.²⁹

El autor especifica que los tipos de autogestión se resumen en una participación externa e interna, con estos elementos la Dirección obtiene los parámetros para decidir cuál es la mejor alternativa y tomar las acciones pertinentes para ponerlas en práctica.

2.2.5.3. Importancia de la Autogestión

La importancia de este proceso radica que en este grupo, después de un tiempo de trabajo conjunto con profesionales, está capacitado para continuar con la capacitación social. Esto se basa en el principio de autonomía del grupo comunitario para definir sus objetivos y acciones, y en el principio de no dependencia de este grupo al trabajo con el equipo profesional.

²⁸LEÓN Alejandra (2000). Guía múltiple de la autogestión

²⁹ARRANZ Virginia, Aguado David (2009). Autogestión: Programa de entrenamiento en habilidades

Tal como hemos descrito la autogestión es un proceso en el que tanto un grupo comunitario como profesionales se preparan para trabajar de una manera separada para ello los habitantes pueden contar con el apoyo de instituciones o personas dentro y fuera de la comunidad que tengan relación con las acciones.

Para el cumplimiento de la autogestión, el componente básico es la participación activa de todos los asociados que si bien puede ser en diverso grado dependiente del tipo de decisión, debe reflejarse como la influencia, control, poder, intervención, o involucramiento que cada asociado tiene sobre la misma.³⁰

La importancia de la autogestión observa la participación de todos sus miembros, recalcando que la contribución es un proceso grupal, con acciones comunes hacia un solo fin.

2.2.5.4. Posibles problemas dentro de una Autogestión

En América Latina los problemas de los individuos, la empresa y la sociedad no se tratan aisladamente sino se incorporan conjuntamente como parte de los procesos determinados históricos determinados, que incluyen los aspectos institucionales y estructurales. En este sentido la participación de los trabajos o de la autogestión a nivel de la empresa es solo un aspecto o una herramienta para avanzar en el proceso de transición hacia el autogobierno.

A pesar de que los factores externos son bastante favorables las empresas no han avanzado más por los problemas existentes al interior de la unidad organizativa. Existe una falta de identificación con la empresa del grupo mayoritario de los integrantes debido a que la empresa no satisface sus necesidades económicas, ni de servicios tomando muchas veces primacía de su rol como pequeños propietarios, en segundo lugar su rol como trabajador y casi nunca su rol como dueño.

³⁰MORA Hernán (2002). Autogestión y capacitación

Esta falta de identificación y los diferentes tipos de unidades productivas que forman La empresa, hacen difícil y compleja la tarea administrativa exigiendo un alto nivel de rendimiento del gerente y los técnicos.³¹

Se considera según el autor, el riesgo de posibles problemas que se superan si la Dirección motiva e involucra a sus miembros en una participación más activa y equilibrada que les permita medir positivamente sus acciones dentro de la Institución.

2.3. Fundamentación legal

“PAMUNIQ”. Acuerdo Ministerial N° 0001080, marzo 13 de 1992

CAPITULO I

CONSTITUCIÓN, FINES, RAZÓN SOCIAL, LEMA Y DOMICILIO

Art. 1.- Constituyese con el nombre de PATRONATO MUNICIPAL DEL NIÑO DE QUEVEDO – PAMUNIQ, a la organización integrada por la cónyuge del

Alcalde y de los ex alcaldes, como la de los ex presidentes, por la cónyuge de los Concejales y ex concejales principales y suplentes del Municipio de Quevedo; por la reina y ex reinas de Quevedo y de este Patronato, y de las señoras que manifiestan su voluntad de identificarse con sus fines, que son el BIEN DEL NIÑO Y DE LA MADRE PROCURANDO SU MEJORAMIENTO CULTURAL, EDUCACIONAL Y SOCIAL EN PRO DEL ORDEN Y BIENESTAR SOCIAL. El domicilio del Patronato, es la ciudad de Quevedo, Provincia de Los Ríos, República del Ecuador.

Art. 2.- El Patronato es una corporación de derecho privado de las reguladas por las disposiciones del título XXIX, Libro I del Código Civil, que por sus fines es una organización coadyuvante, especialmente con el Ministerio de Bienestar Social

³¹ LOZANO, Miguel (2009). Generación, Adaptación y Captación de Recursos Humanos

Art. 3.- La razón social, PATRONATO MUNICIPAL DEL NIÑO DE QUEVEDO, PAMUNIQ, será utilizada en todos los actos, documentos e instrumentos de la organización. EL LEMA del Patronato es “POR LA INTEGRIDAD SOCIAL DEL NIÑO”.

Art. 4.- La vida Jurídica del Patronato, es por tiempo jurídico.

Art. 5.- El Patronato Municipal del Niño de Quevedo, PAMUNIQ, además propenderá el desarrollo social y cultural de las comunidades urbanas y rurales del Cantón, brindará servicios asistenciales a personas que hayan sufrido tragedias que afecten a su organización familiar; ayudará a la niñez, brindando amor especial al Centro Educativo de Niños Discapacitados de Quevedo, en funcionamiento desde el 4 de junio del año 1990; incentivará los afectos humanos y la concientización con conocimientos teóricos y prácticos a la mujer marginal y/o campesina con reuniones sociales para el mejor desenvolvimiento de sus actividades; fomentará el espíritu de solidaridad y confraternidad entre las socias y, coordinará con otras entidades de similares propósitos.

Art. 6.- El Patronato puede organizar filiales en las parroquias rurales con las cónyuge de los vocales de las Juntas Parroquiales y demás Voluntarias de dichas jurisdicciones.

Art. 25.- **De las Finanzas**

Son fondos del Patronato Municipal del Niño de Quevedo:

- a) Cuotas voluntarias de las socias;
- b) Donaciones, subvenciones, erogaciones voluntarias de personas naturales o jurídicas.
- c) El producto económico de torneos, fiestas sociales, reuniones culturales, etc., que se realicen;

d) Asignaciones municipales que se fijan en el presupuesto general de la Municipalidad.

e) Asignaciones estatales que se fijan en el Presupuesto General del Estado y/o ayudas especiales, o por vía Congreso Nacional.

2.3.2. Constitución de la República del Ecuador

Normas sobre las Fundaciones, Asociaciones y Sociedades civiles del Estado y el control de los aportes públicos a las Instituciones privadas similares

Título I

Disposiciones Generales

Art. 1.- El presente Decreto tiene por objeto establecer el régimen aplicable a las fundaciones, asociaciones y sociedades civiles del Estado y el control de los aportes públicos a instituciones privadas de este mismo tipo.

Art. 2.- Quedan sometidos a las disposiciones del presente Decreto:

a) Los órganos de la Administración Central.

b) Los Institutos Autónomos y otros entes de derecho público no territoriales de la Administración Central.

c) Las asociaciones o sociedades civiles o mercantiles en las cuales la República y los institutos autónomos, conjunta o separadamente, tengan participación igual o mayor al cincuenta por ciento (50%) del capital social.

d) Las asociaciones o sociedades civiles o mercantiles en las cuales las personas a que se refiere el literal anterior, conjunta o separadamente, tengan participación igual o mayor al cincuenta por ciento (50%) del capital social.

e) Las fundaciones constituidas o dirigidas por algunas de las personas referidas en los literales anteriores, o aquellas de cuya gestión pudieran derivarse compromisos financieros para esas personas.

Sección Segunda

Del Control

Art. 8.- La elaboración y ejecución de los presupuestos de las fundaciones del Estado, estarán sometidas a las normas que dicte la Oficina Central de Presupuesto.

Art. 9.- Sin perjuicio de los mecanismos de control que se establezcan en las Disposiciones Generales de la Ley de Presupuesto, los administradores de las fundaciones a que se refiere este Decreto remitirán al organismo de tutela dentro de los primeros treinta días de cada año, el informe y cuenta de su gestión.

Cuando el organismo no sea la República, deberá remitir dicho informe y cuenta, debidamente analizados, a su Ministerio de adscripción u organismo de tutela.

Art. 23.- A partir del 1º de enero de 1986, los aportes que reciban las fundaciones, asociaciones y sociedades civiles del Estado, se harán únicamente por conducto del ente tutelar. El Ejecutivo Nacional, en Consejo de Ministros, podrá acordar excepciones a lo dispuesto en este Art..

Art. 24.- Las fundaciones, las asociaciones o sociedades civiles que no hubieren dado cumplimiento a las obligaciones establecidas en este Decreto, no podrán recibir aportes de ninguno de los entes señalados en el Art. 2º, hasta tanto se adecuen a las disposiciones del mismo.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El maestro que intenta enseñar
sin inspirar en el alumno el
deseo de aprender está
tratando de forjar un hierro frío.

Horace Mann

3.1. Métodos y Técnicas utilizados en la investigación

3.1.1. Método Inductivo

Permitió realizar el análisis desde los planes y programas hasta la gestión administrativa global anual.

Con la finalidad de obtener evidencias, suficientes competentes y adecuadas se utilizaron en la investigación las siguientes técnicas:

- . Técnicas de verificación ocular
- . Técnicas de verificación oral
- . Técnicas de verificación escrita
- . Técnicas de verificación documental
- . Técnicas de verificación física

Técnicas de verificación ocular

Esta técnica fue utilizada para cerciorarse como se ejecutan las operaciones; así como para verificar el registro de atención a los usuarios del PAMUNIQ.

Técnicas de verificación verbal u oral

Se realizó varias averiguaciones o conversaciones con personal de diferentes Áreas del PAMUNIQ, con la finalidad de determinar los procedimientos administrativos que se llevan, la importancia del trabajo en equipo específicamente en las Áreas de Talleres Ocupacionales y de rehabilitación; donde se determinó la necesidad que existe que se implemente nuevos programas de atención a los niños con capacidades especiales.

Técnica de verificación escrita

Análisis.- Se analizó el manual de funciones específicamente el referente a la dirección del PAMUNIQ, correspondiente al año 2011,

también se realizó un análisis de los programas que se tiene en este periodo por parte de la Dirección, se analizó los documentos firmados como convenios con la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y con la Prefectura de Los Ríos.

Técnica de verificación documental

Comprobación.- Se comprobaron varios registros de atención a pacientes y pagos efectuados por la atención, se demostró que los cobros son bajos y que se debería cobrar de acuerdo a los ingresos personales de los pacientes.

Técnica de verificación física

Esta técnica fue utilizada para la constatación física de los talleres ocupacionales mediante una visita al lugar para observar los trabajos efectuados por los niños con capacidades especiales.

3.1.2. Método Deductivo

Luego de obtener la información se analizó la gestión administrativa, realizando los respectivos cuadros sobre los procesos administrativos llevados a cabo en el PAMUNIQ.

3.1.3 Método Descriptivo

Se utilizó en este análisis el método descriptivo para recoger, organizar, resumir, presentar y generalizar los resultados de las observaciones. Este método implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de la situación que se está investigando.

3.2. Construcción metodológica del objeto de investigación

La presente investigación se realizó en el Patronato Municipal de Quevedo, en el cantón Quevedo provincia de Los Ríos en el año 2011, en la Dirección del PAMUNIQ, área Administrativa.

El tema de investigación se eligió como respuesta a las necesidades que tiene el PAMUNIQ para obtener recursos, los mismos que deben provenir de fuentes ajenas al Gobierno Municipal de Quevedo. Esta falta de recursos en el PAMUNIQ origina una serie de problemas que repercuten en la atención de los niños con capacidades especiales.

Debido a que el Gobierno central, a través de la Vicepresidencia de la República promulgó una atención especial a este sector con la campaña Manuel Espejo llevada a cabo en el año 2010, y en la cual se busca que las personas con capacidades especiales accedan a mejores condiciones de vida, motivo a identificar el objeto de estudio y a formular el trabajo de investigación. El propósito de la investigación es contribuir al fortalecimiento de la imagen del PAMUNIQ, de sus procesos administrativos y de la participación del talento humano en la obtención de recursos autogestionados.

Estrategia desarrollada en la investigación

Fuentes primarias

Trabajadores y Funcionarios del PAMUNIQ, Profesoras de: Talleres Ocupacionales, costura, pintura y manualidades; Áreas de: Farmacia y rehabilitación; laboratorio clínico.

Visita a las instalaciones del Patronato Municipal de Quevedo.

Fuentes Secundarias

Información bibliográfica: Libros o textos sobre gestión Administrativa, Planificación, Organización de Empresas, Dirección de organizaciones, Control de Organizaciones, Folletos del PAMUNIQ, Revistas del PAMUNIQ.

Fuentes electrónicas, páginas web.

Instrumentos:

Entrevista: realizado en las áreas del PAMUNIQ; farmacia, rehabilitación, laboratorio clínico, talleres ocupacionales. Se aplicó entrevistas a los Directivos y empleados de la institución.

Encuesta: Aplicada a los usuarios PAMUNIQ, a la población en general de la ciudad de Quevedo y a los dueños de los locales comerciales de la localidad.

3.3. Elaboración del Marco Teórico

Categoría del análisis

La elaboración del marco teórico es de mucha importancia para profundizar teóricamente el trabajo de investigación, y fortalecer el enfoque teórico conceptual de investigaciones anteriores, a fin de evitar errores y orientar el proceso de la misma.

Para obtener la información se procedió a establecer las variables, lo que permitió tener conocimientos profundos del tema en estudio, como son el análisis de la gestión administrativa del PAMUNIQ y su influencia en la captación de recursos de autogestión, partiendo desde el problema de investigación, el mismo que se basó en una teoría real tomada de fuentes bibliográficas e información extraída desde el internet.

3.4. Recolección de la información empírica

Esta se inició, mediante la realización de entrevistas, y visitas a las instalaciones del PAMUNIQ, la información bibliográfica se obtuvo en varias bibliotecas de la ciudad; se realizaron encuestas y entrevistas sobre la gestión administrativa a Funcionarios y trabajadores del PAMUNIQ.

La encuesta se realizó a 15 Funcionarios y/o trabajadores de las diferentes Áreas del PAMUNIQ; además se efectuó la encuesta a 196 usuarios del servicio del PAMUNIQ, y a 372 comerciantes de la ciudad de Quevedo, esta cifra es la muestra de la población económicamente activa de la ciudad de Quevedo, cuya categoría de ocupación se refiere a los comerciantes.

En el trabajo de campo se desarrolló el uso de herramientas administrativas con el análisis FODA.

3.4.1. Población y muestra

3.4.1.1. Población

La población objeto de investigación estuvo constituida por los usuarios del PAMUNIQ, se estudió además a los comerciantes establecidos en los locales comerciales de la ciudad de Quevedo y a la población en general para detectar el conocimiento que tienen sobre el PAMUNIQ.

Detalle	Población
Usuarios del PAMUNIQ	400
Población de Quevedo	139.790
Propietarios de Locales Comerciales	11.573
Empleados del PAMUNIQ	15
Directora del PAMUNIQ	1

Fuente: Datos del Censo de Población y Vivienda INEC (2010) /PAMUNIQ
Elaboración: Autora

3.4.1.2. Muestra

Para efectos de la recolección de la información se tomó una muestra de los usuarios del PAMUNIQ, los mismos que son alrededor de 400y a la población de la ciudad de Quevedo el total de 139.790 habitantes.

El tamaño de la muestra ha sido estimado a partir de la población del cantón Quevedo, de acuerdo al uso de las técnicas de estadísticas.

El tamaño de la muestra ha sido estimado a partir de la población del cantón Quevedo, para lo cual se aplicó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

Z= Nivel de confianza

P= Probabilidad que el evento ocurra- 50%

Q= No probabilidad que el evento ocurra- 50%

N= tamaño de la población

e= precisión de error 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (139.790)}{(0.05)^2 (139.789) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{134.254,316}{349,473 + 0,96}$$

$$n = \frac{134.254,316}{350,433}$$

n= 383 personas a encuestar

De la misma forma se aplicó la fórmula para los usuarios del PAMUNIQ

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) (400)}{(0.05)^2 (399) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{384}{0,9975 + 0,96}$$

$$n = \frac{384}{1,9575}$$

n= 196 usuarios a encuestar

Se aplicó la fórmula para los comerciantes de la ciudad de Quevedo, dato correspondiente a las categorías de ocupación, tomado del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del año 2010.

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) (11.573)}{(0.05)^2 (11.572) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{11.114,70}{28,93 + 0,96}$$

$$n = \frac{11.114,70}{29,89}$$

n= 372 Comerciantes de la ciudad de Quevedo

Detalle	Muestra
Usuarios del PAMUNIQ	196
Población de Quevedo	383
Propietarios de Locales Comerciales	372
Empleados PAMUNIQ	15
Entrevistas	1

Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Autora

3.5. Descripción de la Información empírica

La información obtenida se obtuvo mediante encuestas y entrevistas, se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

En la encuesta a los propietarios de locales comerciales de la ciudad de Quevedo se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas, a los usuarios del PAMUNIQ de 8 preguntas y a los pobladores de la ciudad de Quevedo se les aplicó un total de 6 preguntas.

3.6. Análisis e interpretación de resultados

Una vez obtenida la información se procedió a procesarla mediante el uso del programa estadístico SPSS, versión 15 y se realizó una estadística descriptiva que permitió observar los resultados de forma más detallada y precisa.

Se efectuó además el análisis de la información que se obtuvo de la aplicación de los cuestionarios, el proceso utilizado fue: describir principales características de los datos obtenidos, resúmenes sobre el grupo objetivo, las muestras y mediciones sirvió para el análisis de gráficos y concluir el análisis final.

3.7. Construcción del informe de investigación

El informe de investigación se realizó basado en el esquema aprobado en el proyecto de investigación, cuyo formato consta:

Marco Contextual.- Consistió en analizar la problemática a investigarse y definir los objetivos y los cambios esperados en la investigación.

Marco Teórico.- En este capítulo compila información bibliográfica sobre los temas inherentes a la investigación.

Metodología de la Investigación.- En este capítulo se hace una explicación de los métodos y técnicas empleadas para el desarrollo de la investigación.

Presentación de Análisis e Interpretación de Resultados.- Se elaboran cuadros y gráficos donde se observan los resultados finales con el respectivo análisis de la hipótesis planteada.

Conclusiones y Recomendaciones.- En este capítulo el investigador expone sus criterios sobre los resultados y expresa las sugerencias para la implementación de soluciones.

Propuesta Alternativa.- Se presenta una propuesta alternativa para el mejoramiento de la obtención de recursos de Autogestión del PAMUNIQ.

Sección de Referencias.- Contiene bibliografía consultada y anexos.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El mundo exige resultados. No le cuentes a otros tus dolores del parto. Muéstrales al niño.

Indira Gandhi

4.1 Enunciado de las Hipótesis

Hipótesis

Un adecuado sistema de Gestión Administrativa influirá positivamente en la obtención de recursos financieros de Autogestión del PAMUNIQ

Unidad de análisis u Observación: Gestión administrativa del PAMUNIQ

Variable independiente: Gestión Administrativa

Variable dependiente: Recursos financieros de autogestión

Hipótesis # 1

La estructura administrativa en el área de la Dirección del PAMUNIQ, incide en el cumplimiento de Planes y Programas.

Unidad de análisis u observación: PAMUNIQ año 2011

Variable independiente: Estructura administrativa

Variable dependiente: Planes y Programas

Hipótesis # 2

La adecuada gestión administrativa en la recaudación de ingresos por consultas influye positivamente en la obtención de recursos financieros.

Unidad de análisis u observación: PAMUNIQ año 2011

Variable independiente: Gestión administrativa

Variable dependiente: Obtención de recursos financieros

Hipótesis # 3

El inadecuado control de Recursos Financieros incide en el nivel de Recaudaciones del PAMUNIQ

Unidad de análisis u observación: PAMUNIQ año 2011
Variable independiente: Procedimientos de control
Variable dependiente: Recaudaciones económicas

Hipótesis # 4

La capacitación continua de los colaboradores influye positivamente en el trabajo de los talleres del PAMUNIQ

Unidad de análisis u observación: PAMUNIQ año 2011
Variable independiente: Capacitación
Variable dependiente: Trabajo de los talleres

4.2 Ubicación y descripción de la información empírica pertinente a la hipótesis

Las encuestas aplicadas a los usuarios, pobladores y comerciantes fueron aplicadas en función de los objetivos de la investigación y de la hipótesis, se estructuraron cuestionarios de forma ordenada y con preguntas directas, para así poder obtener resultados que reflejen la realidad actual de la institución.

Las encuestas aplicadas a los usuarios junto con las entrevistas a los directivos y empleados fueron realizadas con el objetivo de realizar un diagnóstico de la situación actual de la institución, lo que permitió establecer las causas por las que la institución cuenta con una limitada gestión administrativa.

También se realizaron encuestas a los comerciantes, estas fueron aplicadas con el fin de determinar el grado de consumo y aceptación de los productos elaborados en el PAMUNIQ, con lo cual se estableció el nivel de demanda existente en el mercado local, en el cual nos basamos para determinar la Propuesta Alternativa de Plan de Marketing.

Las encuestas a la población en general de la ciudad de Quevedo en unión con las aplicadas a los comerciantes comprobaron el

sistema actual de información a la ciudadanía sobre el PAMUNIQ y sus servicios.

4.3 Discusión de la información obtenida en relación a la naturaleza de la hipótesis

Hipótesis

Un adecuado sistema de Gestión Administrativa influirá positivamente en la obtención de recursos financieros de Autogestión del PAMUNIQ

4.4. Discusión de la información obtenida en relación a la naturaleza de la hipótesis.

La Autogestión en Instituciones como el PAMUNIQ, son relevantes ya que no solamente se identifica una fuente de financiamiento para sus actividades sino que el estudio de los recursos existentes, permite focalizar las estrategias que contribuyan a fortalecer la gestión en beneficio de la Institución.

4.4.1. Resultado de las encuestas dirigidas a todas las áreas del PAMUNIQ

Pregunta#1. ¿Realizan Planeación para conseguir recursos en el PAMUNIQ?

Cuadro #1. Planeación y consecución de recursos

PLANEACION	Absoluto	Relativo %
SI	6	40.00
NO	4	26.67
Desconocen	5	33.33
Subtotal	15	100.00

Fuente: Encuesta
Elaboración: Autora

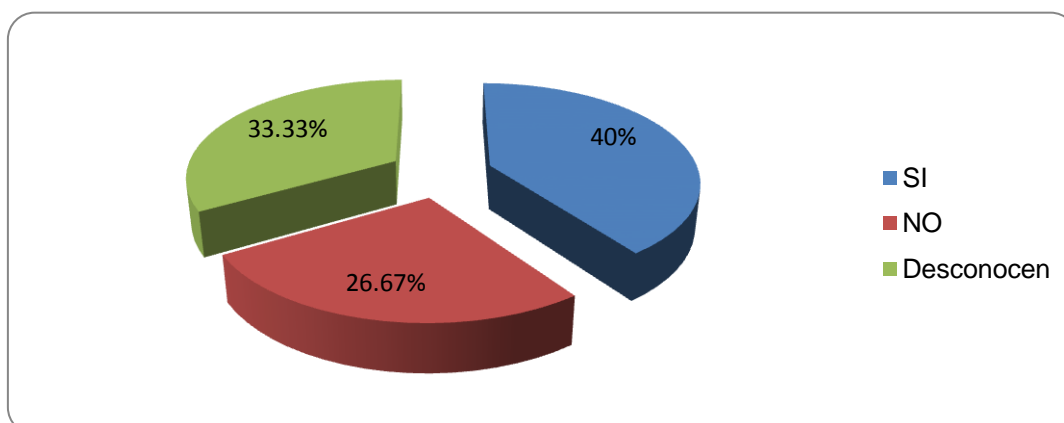


GRÁFICO # 1

Análisis de resultados:

En el cuadro #1 se observó que el 40% de los encuestados indicaron que SI se realiza la planeación, el 26.67% manifestó que NO se efectúa planeación y el 33.33% indicaron que desconocen sobre este aspecto.

Se evidencia que debe existir una socialización para alcanzar los objetivos Institucionales.

Pregunta # 2. ¿Se ejecutaron Planes y programas en el año 2010?

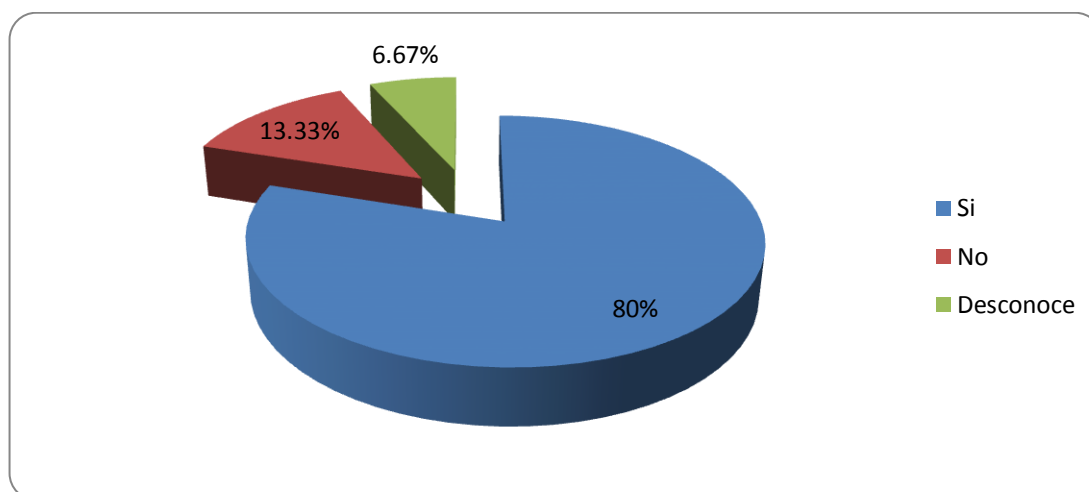
Cuadro # 2. Ejecución de planes y programas en el año 2010

PLANEACION	Absoluto	Relativo %
SI	12	80.00
NO	2	13.33
Desconoce	1	6.67
Subtotal	15	100.00

Fuente:PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 2



Análisis de resultados:

En el cuadro # 2 se observó que el 80% de los Funcionarios del PAMUNIQ indicaron que SI se ejecutaron Planes y Programas en el año 2010, el 13.33% manifestó que NO y el 6.67% Desconoce sobre la ejecución de Planes y programas.

Por ello se sugiere dar a conocer los Planes y Programas que se llevan a cabo en el PAMUNIQ.

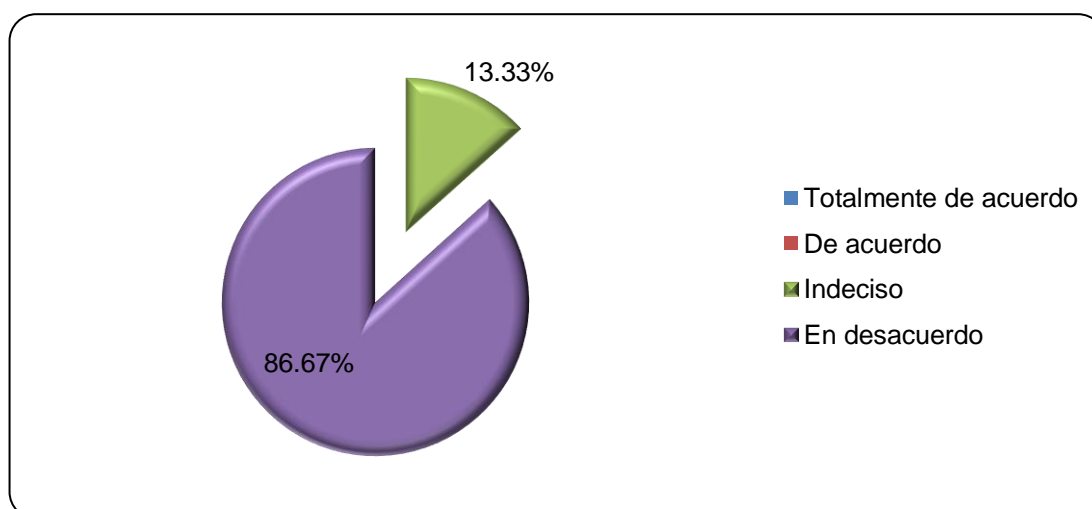
Pregunta # 3. ¿Los objetivos son conocidos por toda la organización?

Cuadro # 3. Conocimiento de objetivos

PLANEACION	Absoluto	Relativo %
Totalmente de acuerdo	0	-
De acuerdo	0	-
Indeciso	2	13.33
En desacuerdo	13	86.67
Subtotal	15	100.00

Fuente:PAMUNIQ
Elaboración:Autora

GRÁFICO # 3



Análisis de resultados:

Se observa en el cuadro # 3 que un 86.67% de los Funcionarios están en desacuerdo sobre el conocimiento de los objetivos, mientras que el 13.33% de Funcionarios esta indeciso en responder sobre los objetivos.

Por ello, se determinó que la ausencia de objetivos no permite que los empleados participen en el proceso de identidad con la Organización.

Pregunta # 4. ¿Cómo incide la Gestión Administrativa en la consecución de recursos?

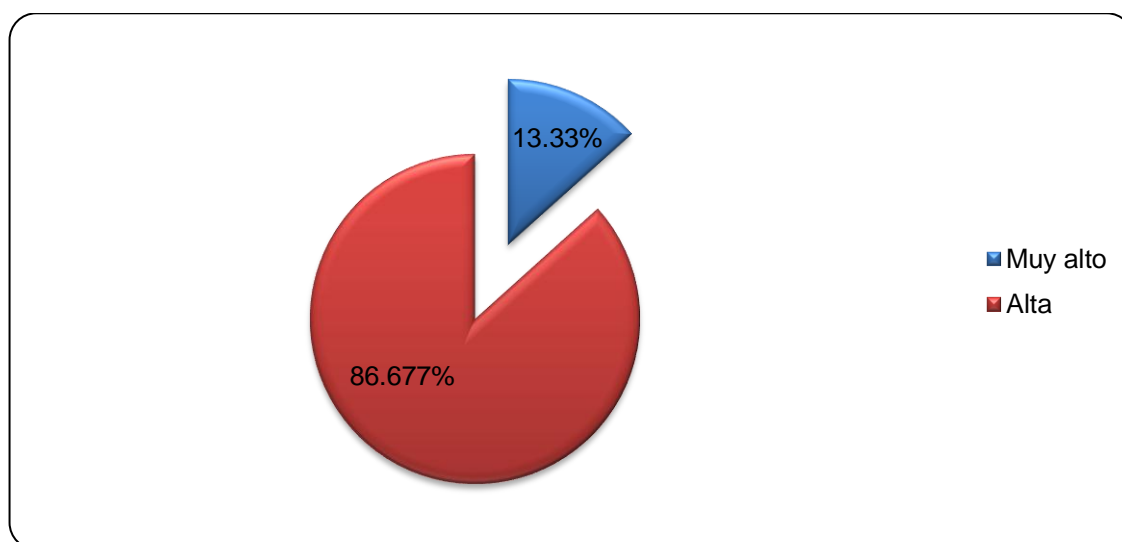
Cuadro # 4. Gestión Administrativa y consecución de recursos

PLANEACION	Absoluto	Relativo %
Muy alto	2	13.33
Alta	13	86.67
Media	0	-
Baja	0	-
Muy baja	0	-
Subtotal	15	100.00

Fuente:PAMUNIQ

Elaboración:Autora

GRÁFICO # 4



Análisis de resultados:

El 86.67% de los Funcionarios del PAMUNIQ informan que la gestión Administrativa tiene una incidencia alta en la consecución de los recursos para la Institución, mientras que el 13.33% informaron que es muy alta

Se evidenció que los procesos de planear, organizar, dirigir y controlar son herramientas útiles para los niveles Directivos superiores.

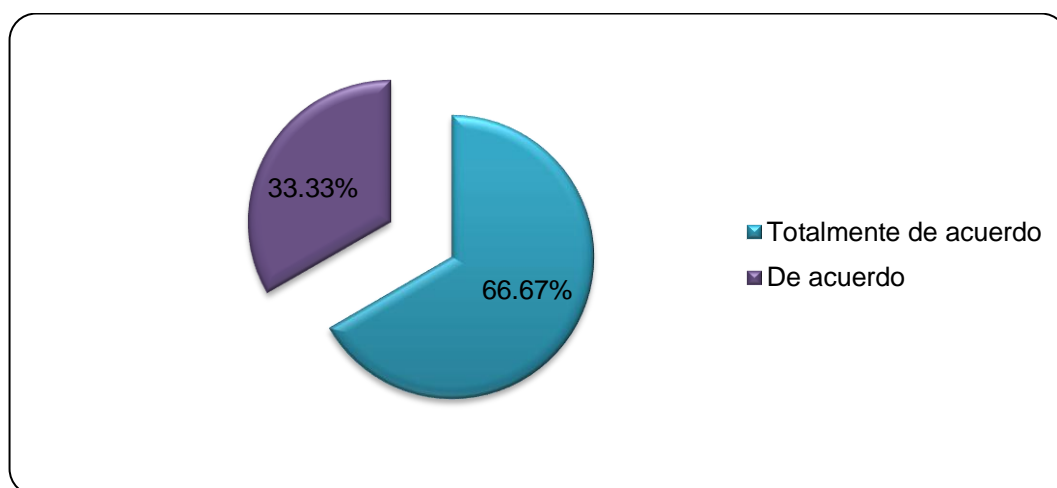
Pregunta # 5. ¿Se efectúan planes para la consecución de recursos?

Cuadro # 5. Planes para conseguir recursos

PLANEACION	Absoluto	Relativo %
Totalmente de acuerdo	10	66.67
De acuerdo	5	33.33
Subtotal	15	100.00

Fuente:PAMUNIQ
Elaboración:Autora

GRÁFICO # 5



Análisis de resultados:

El 66.67% de los Funcionarios indica que están totalmente de acuerdo que se efectúan planes para la consecución de recursos en la Institución, el 33.33% manifestó que están de acuerdo.

Por ello es importante el trabajo constante de la Dirección del PAMUNIQ relacionado con el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, para que las gestiones particulares mejoren en conseguir el incremento en el presupuesto.

4.4.2. Resultado de la encuesta de la encuesta al personal del PAMUNIQ sobre la estructura organizativa

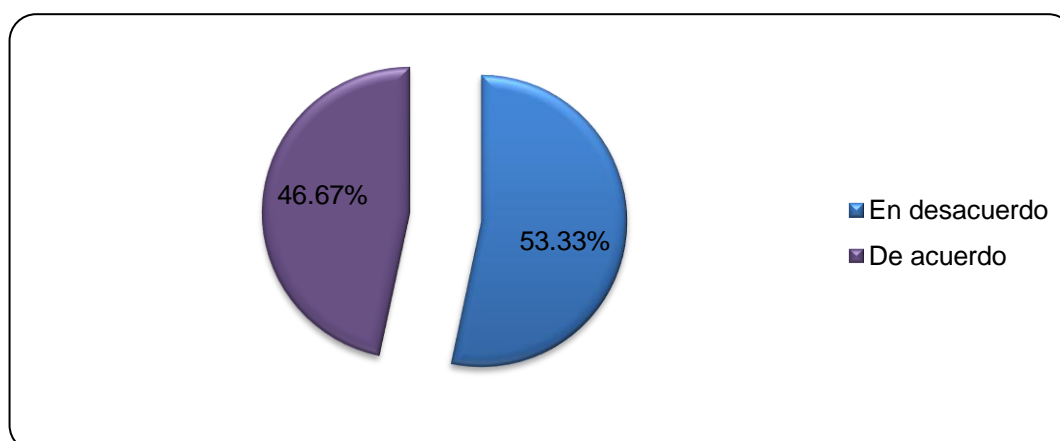
Pregunta # 1. ¿La estructura organizativa del PAMUNIQ es adecuada en sus niveles?

Cuadro # 6. Estructura organizativa del PAMUNIQ y niveles jerárquicos

ORGANIZACIÓN	Absoluto	Relativo %
En desacuerdo	8	53.33
De acuerdo	7	46.67
Subtotal	15	100.00

Fuente: PAMUNIQ
Elaboración: Autora

GRÁFICO # 6



Análisis de resultados:

El 53.33 % de los encuestados respondió que la estructura organizativa no es adecuada en sus niveles jerárquicos, el 46.67% indicó que están de acuerdo con la estructura organizativa

Se evidenció que la percepción dentro del PAMUNIQ, es que los niveles Directivos necesitan una mayor descentralización respecto a la toma de decisiones sobre el establecimiento de planes y programas.

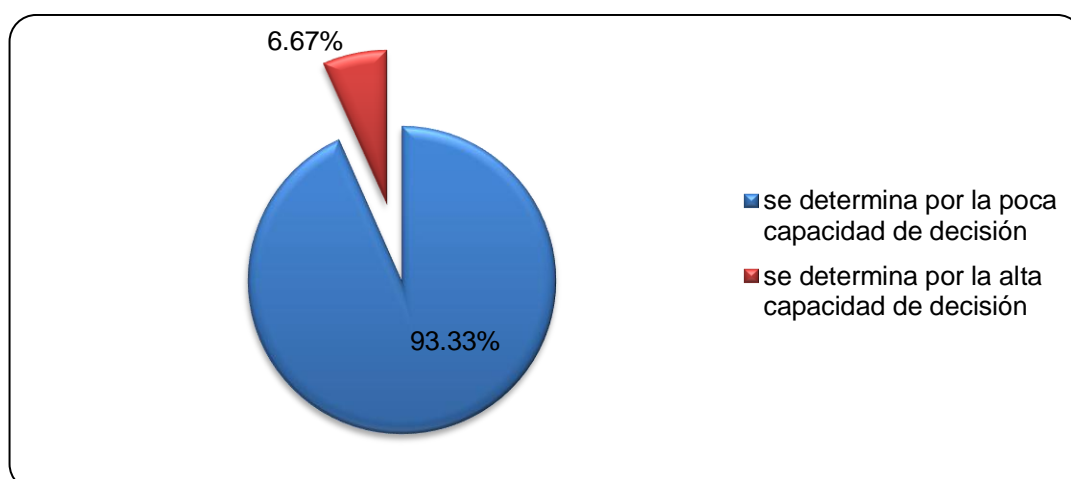
Pregunta # 2. ¿Considera Usted que la capacidad de decisión se cumple respecto al planteamiento de planes y proyectos?

Cuadro # 7. Capacidad de decisión respecto al planteamiento de planes y proyectos?

ORGANIZACIÓN	Absoluto	Relativo %
Se determina por la poca capacidad de decisión	14	93.33
Se determina por la alta capacidad de decisión	1	6.67
Subtotal	15	100.00

Fuente:PAMUNIQ
Elaboración:Autora

GRÁFICO # 7



Análisis de resultados:

El 93.33 % de los encuestados, consideró que la capacidad de decisión es poca con respecto al manejo de planes y proyectos en el PAMUNIQ, el 6.67% informó que el planteamiento de los planes y proyectos se determinan por la alta capacidad de decisión.

Es importante viabilizar las opciones adecuadas de los niveles jerárquicos que permite ejecutar el cumplimiento de políticas internas.

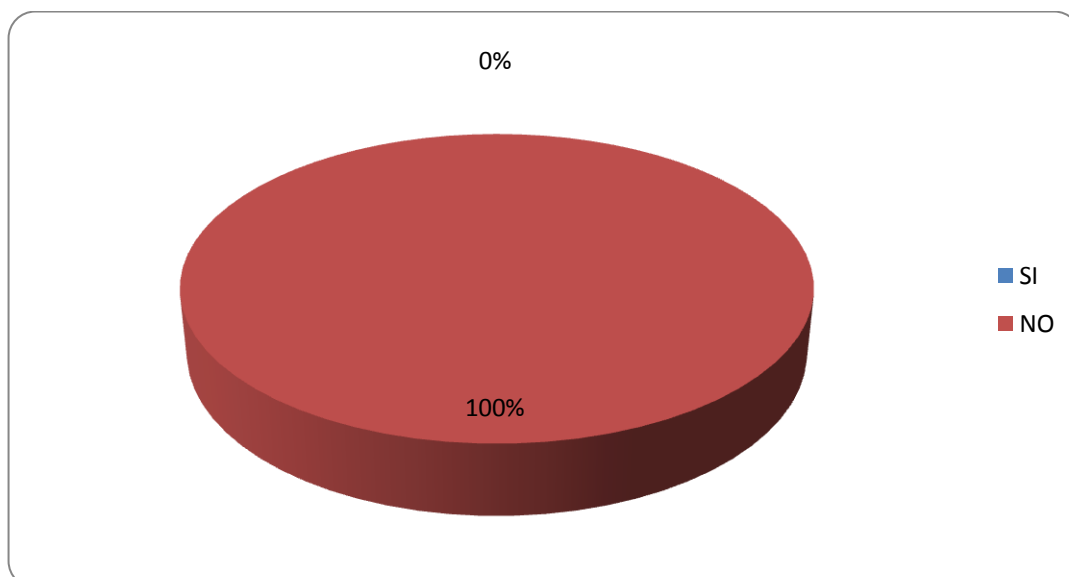
Pregunta # 3. ¿Se controla el cumplimiento de las metas?

Cuadro # 8. Cumplimiento de las metas

ORGANIZACIÓN	Absoluto	Relativo %
SI	0	-
NO	15	100.00
Subtotal	15	100.00

Fuente: PAMUNIQ
Elaboración: Autora

GRÁFICO # 8



Análisis de resultados:

El 100% de los encuestados manifestaron que no existe control en el cumplimiento de las metas.

Por ello se requiere de una supervisión mensual para conocer el avance de la planificación.

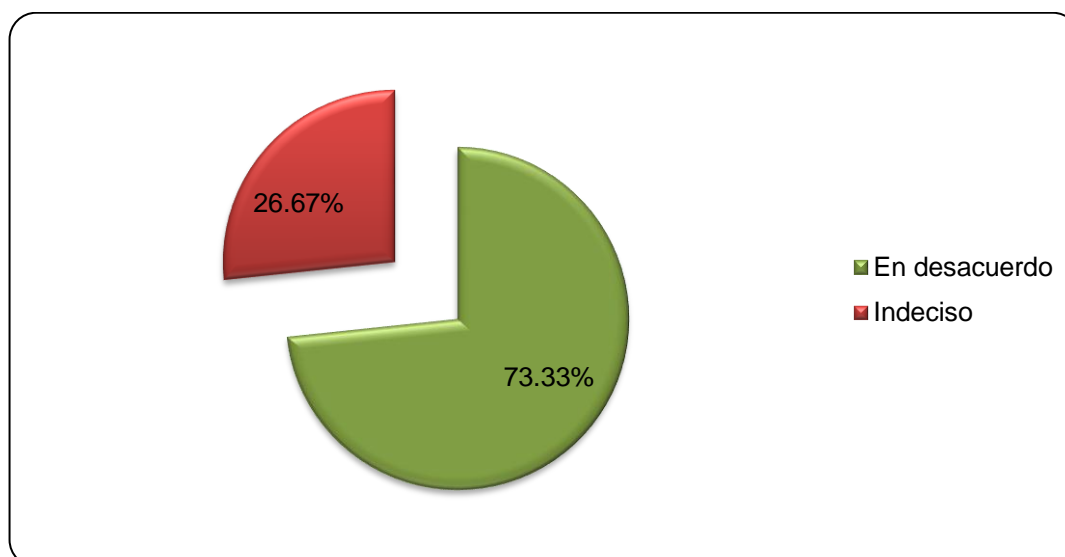
Pregunta # 4. ¿Considera Usted que existe Delegación de Autoridad en el PAMUNIQ?

Cuadro # 9. Delegación de Autoridad

ORGANIZACIÓN	Absoluto	Relativo %
SI	4	26.67
NO	11	73.33
Subtotal	15	100.00

Fuente: PAMUNIQ
Elaboración: Autora

GRÁFICO # 9



Análisis de resultados:

El 73.33% de los encuestados indicaron que no existe Delegación de autoridad en la Institución, mientras que el 26.67% de los Funcionarios informaron que Si existe delegación de autoridad.

Se evidencia claramente que es necesario realizar una socialización de la Institución para conocer la estructura Administrativa, ya que es importante la delegación de autoridad.

4.4.3. Resultado de la encuesta aplicada al área de atención al usuario para estudiar los procedimientos que se aplican.

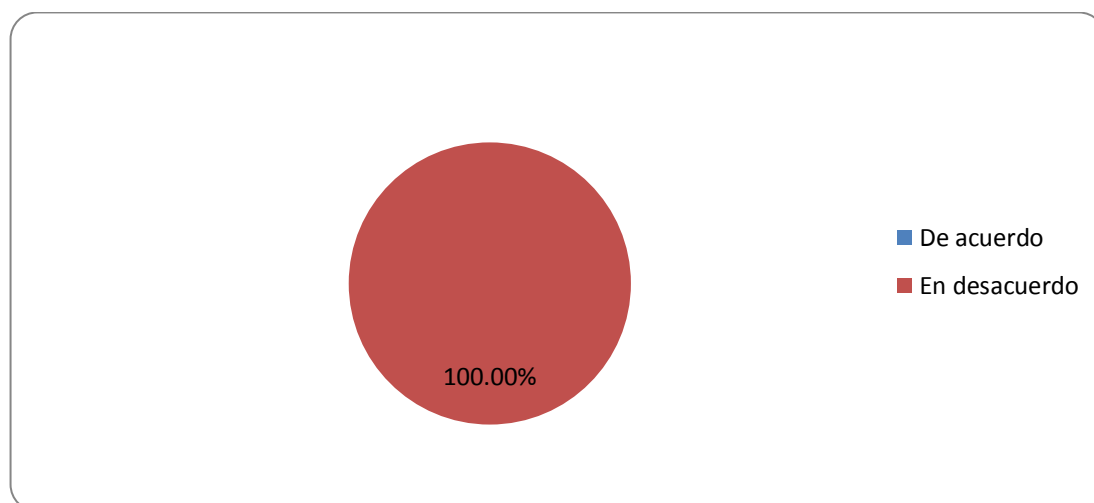
Pregunta # 1. ¿Se efectúan flujogramas de atención de Pacientes según las áreas?

Cuadro # 10. Flujogramas de atención en las áreas del PAMUNIQ

ORGANIZACIÓN	Absoluto	Relativo %
De acuerdo	0	-
En desacuerdo	2	100.00
Subtotal	2	100.00

Fuente: PAMUNIQ
Elaboración: Autora

GRÁFICO # 10



Análisis de resultados:

Se observa que el 100% de los Funcionarios supieron indicar que no se efectúan Flujogramas en las áreas de atención a los usuarios del PAMUNIQ, ya que solamente se entregan los turnos diarios de acuerdo al orden de llegada de los pacientes. .

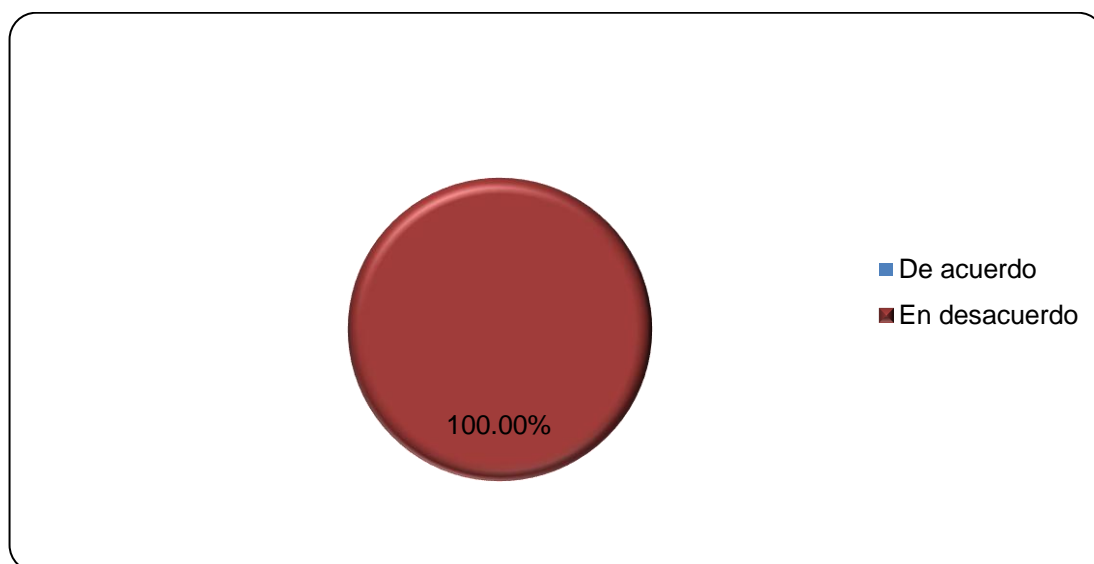
Pregunta # 2. ¿Se efectúa una gestión para el manejo de tarifas en las consultas médicas?

Cuadro # 11. Gestión para el manejo de tarifas

CONTROL	Absoluto	Relativo %
De acuerdo	0	-
En desacuerdo	2	100.00
Subtotal	2	100.00

Fuente: PAMUNIQ
Elaboración: Autora

GRÁFICO # 11



Análisis de resultados:

El 100% de los entrevistados indicó que no se efectúa aún un estudio para el cobro de los servicios médicos, pero que sería importante que se lo realice.

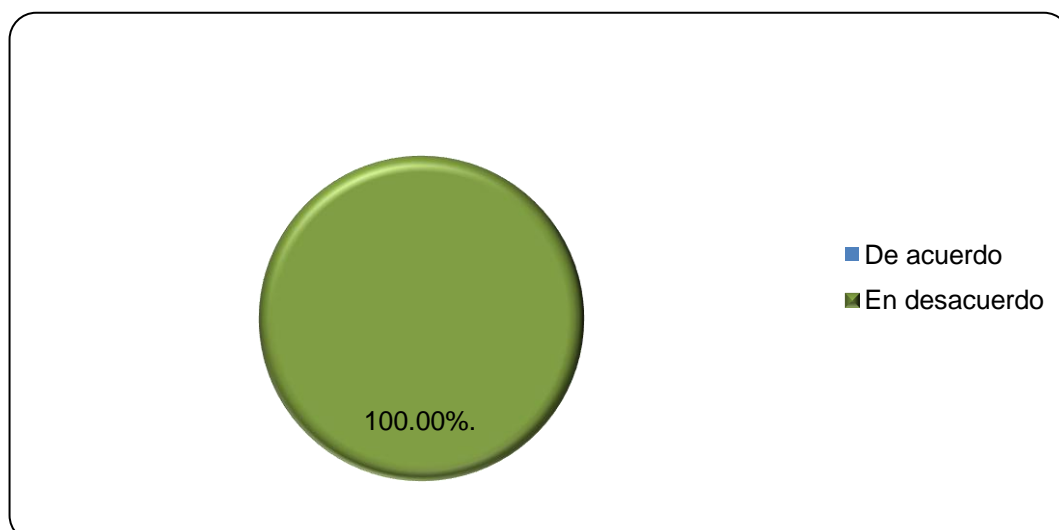
Pregunta # 3. ¿Se realiza un plan de mejoramiento para el proceso de cobro en el Laboratorio Clínico?

Cuadro # 12. Plan de mejoramiento para el Laboratorio Clínico

CONTROL	Absoluto	Relativo %
De acuerdo	0	-
En desacuerdo	2	100.00
Subtotal	2	100.00

Fuente: PAMUNIQ
Elaboración: Autora

GRÁFICO # 12



Análisis de resultados:

El 100% de los encuestados indicaron que no se realiza un plan de mejoramiento para la atención en el laboratorio clínico, ya que el PAMUNIQ no tiene los suficientes recursos para adquirir los equipos.

Por ello es importante la realización de Autogestión que permita la captación de recursos.

4.4.4. Resultado de la encuesta aplicada a los procedimientos que se aplican para controlar el número de pacientes que ingresan al PAMUNIQ

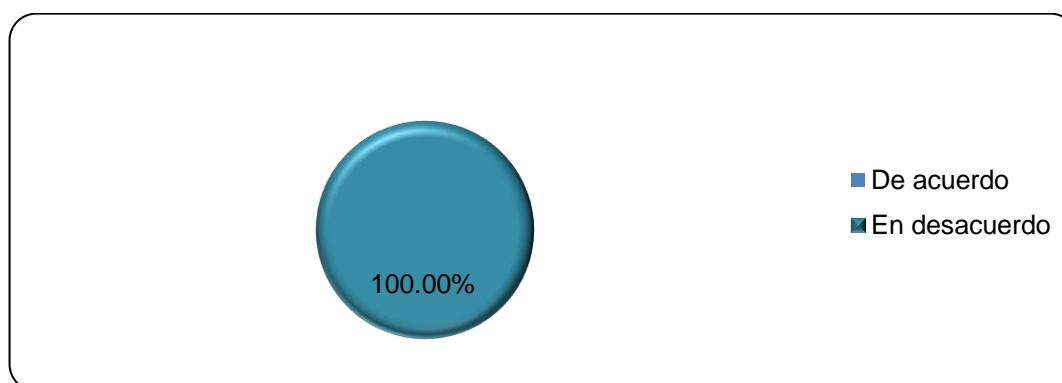
Pregunta # 1. ¿Existe un estudio de los costos del cuidado de pacientes por áreas?

Cuadro # 13. Análisis de los costos de atención

CONTROL	Absoluto	Relativo %
De acuerdo	0	-
En desacuerdo	2	100.00
Subtotal	2	100.00

Fuente: PAMUNIQ
Elaboración: Autora

GRÁFICO # 13



Análisis de resultados:

En el cuadro # 13 se observa que el 100% de los encuestados manifestaron que no existe un estudio de los costos del cuidado de pacientes por áreas. Es importante tener claro cuánto le cuesta producir un servicio, ya que a pesar de que su fin no es con fines de lucro, el PAMUNIQ tiene que aprovechar los excedentes que se generen en el proceso de atención al usuario.

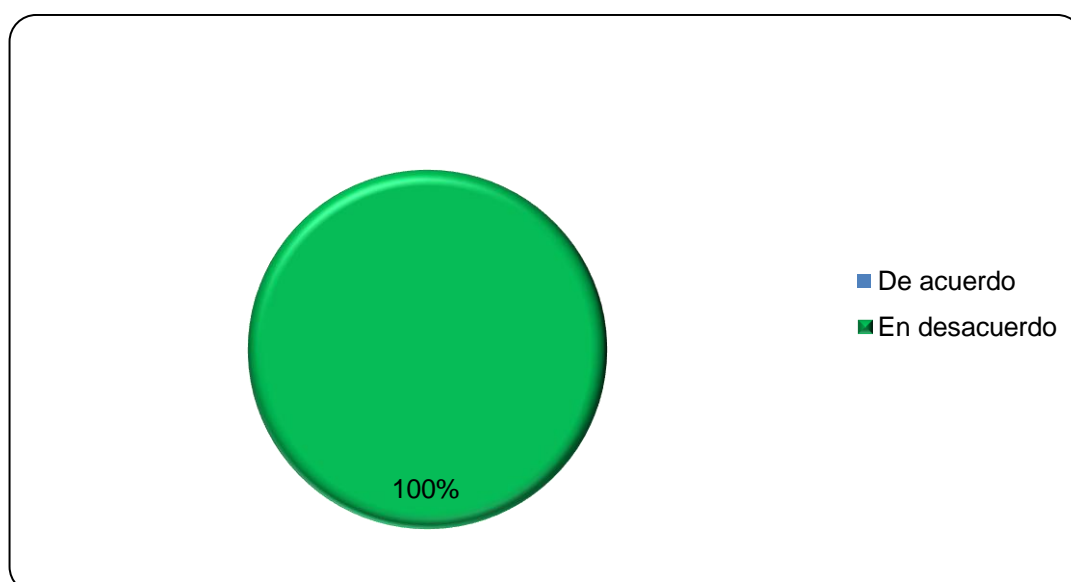
Pregunta # 2. ¿Hay un estudio sobre el número de Pacientes que se atenderán en períodos?

Cuadro # 14. Estudio de atención de Pacientes por períodos

CONTROL	Absoluto	Relativo %
De acuerdo	0	-
En desacuerdo	2	100.00
Subtotal	2	100.00

Fuente: PAMUNIQ
Elaboración: Autora

GRÁFICO # 14



Análisis de resultados:

En el cuadro # 14 se observa que el 100% de los Funcionarios manifestaron que no existe un estudio sobre los pacientes que se atenderán en los diferentes servicios del PAMUNIQ.

Por ello es importante el desarrollo de planes, considerando las áreas de atención.

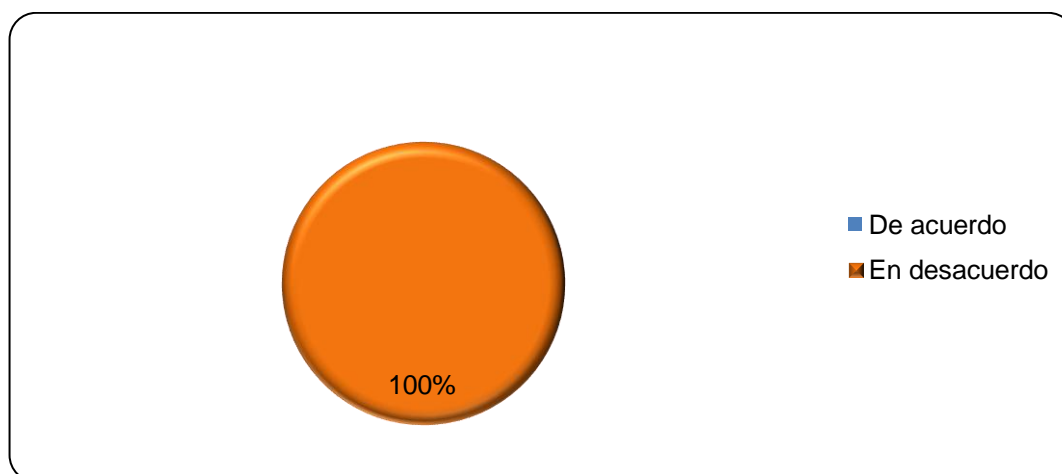
Pregunta # 3. ¿Existe la organización de estadística de Pacientes por edades y áreas?

Cuadro # 15. Organización de estadística de Pacientes por edades y áreas

ORGANIZACIÓN	Absoluto	Relativo %
De acuerdo	0	-
En desacuerdo	2	100.00
Subtotal	2	100.00

Fuente: PAMUNIQ
Elaboración: Autora

GRÁFICO # 15



Análisis de resultados:

El 100% de los encuestados indican que no existen registros de los pacientes, ya que solamente existen las carpetas de acuerdo al orden alfabético.

Por ello es necesario realizar estadísticas por áreas y edades para identificar las necesidades.

4.4.5. Resultado de la encuesta aplicada a todas las áreas del PAMUNIQ, para estudiar los procesos de comunicación internos.

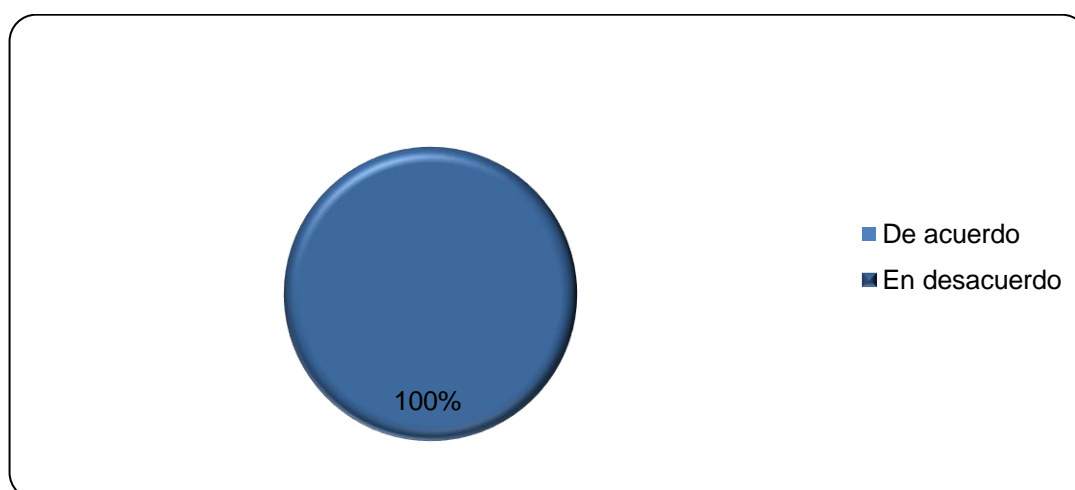
Pregunta # 1. ¿Se utilizan estudios para verificar la satisfacción de personal?

Cuadro # 16. Satisfacción de personal

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
De acuerdo	0	-
En desacuerdo	15	100.00
Subtotal	15	100.00

Fuente: PAMUNIQ
Elaboración: Autora

GRÁFICO # 16



Análisis de resultados:

La totalidad de los entrevistados indicaron que no se efectúan estudios para medir la satisfacción del personal del PAMUNIQ.

Por ello se deben realizar evaluaciones periódicas para conocer el grado de satisfacción de los colaboradores.

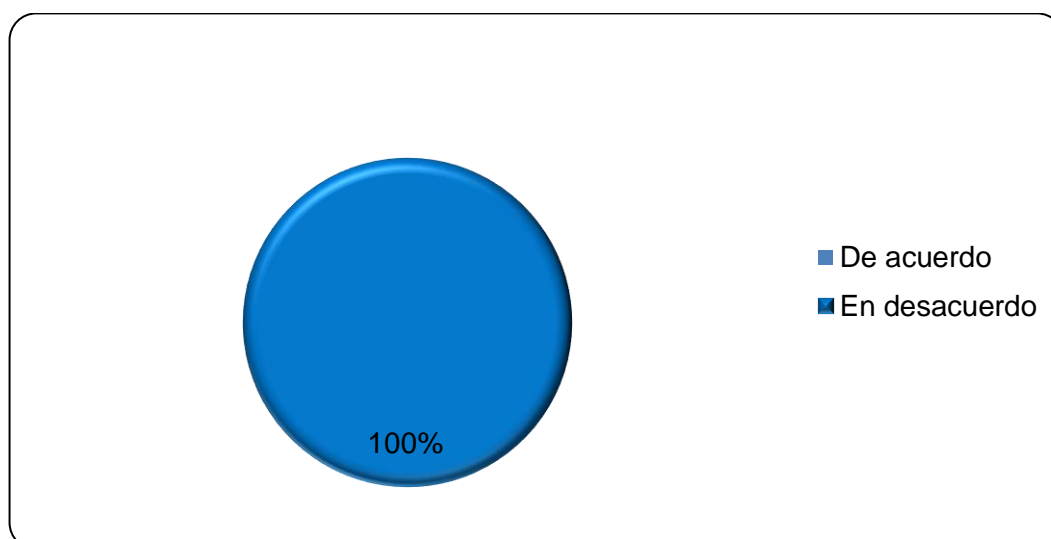
Pregunta # 2. ¿Hay capacitaciones sobre clima organizacional?

Cuadro # 17. Capacitaciones sobre clima organizacional

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
De acuerdo	0	-
En desacuerdo	15	100.00
Subtotal	15	100.00

Fuente: PAMUNIQ
Elaboración: Autora

GRÁFICO # 17



Análisis de resultados:

La totalidad de los entrevistados contestaron que no existen capacitaciones sobre el clima organizacional.

Se debe mantener al personal capacitado y que conozca de los valores institucionales, así como su misión y visión, lo que brindará a la Organización un valor agregado a la calidad de servicio que prestan los empleados.

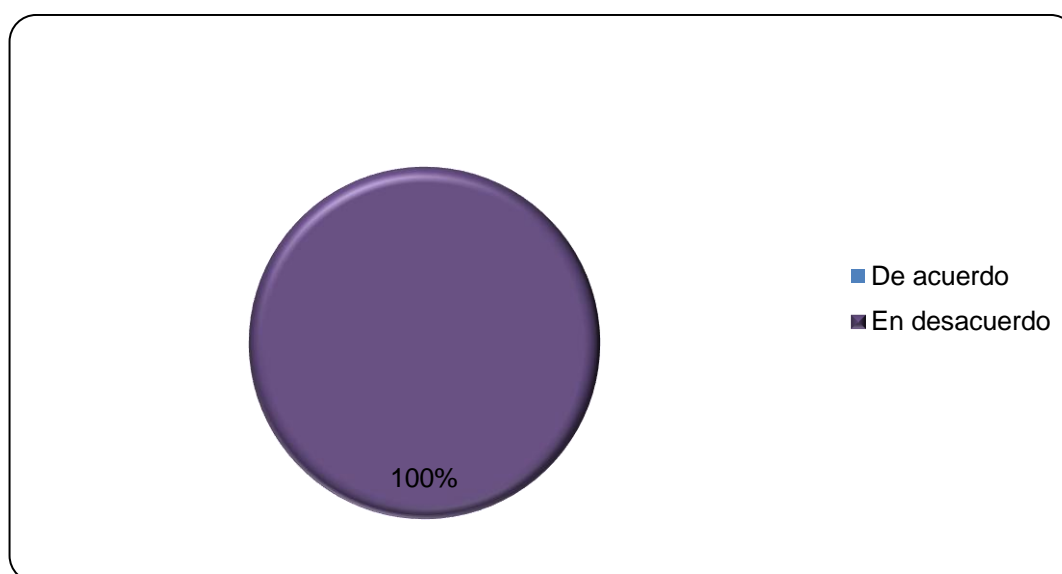
Pregunta # 3. ¿Se considera las responsabilidades y niveles de remuneración?

Cuadro # 18. Responsabilidades y niveles de remuneración

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
De acuerdo	0	-
En desacuerdo	15	100.00
Subtotal	15	100.00

Fuente: PAMUNIQ
Elaboración: Autora

GRÁFICO # 18



Análisis de resultados:

El total de los encuestados manifestaron que no se consideran las responsabilidades de los empleados para calcular los niveles de remuneración en la Institución.

Por ello se debe motivar el desempeño laboral, para mejorar los vínculos económicos de los colaboradores.

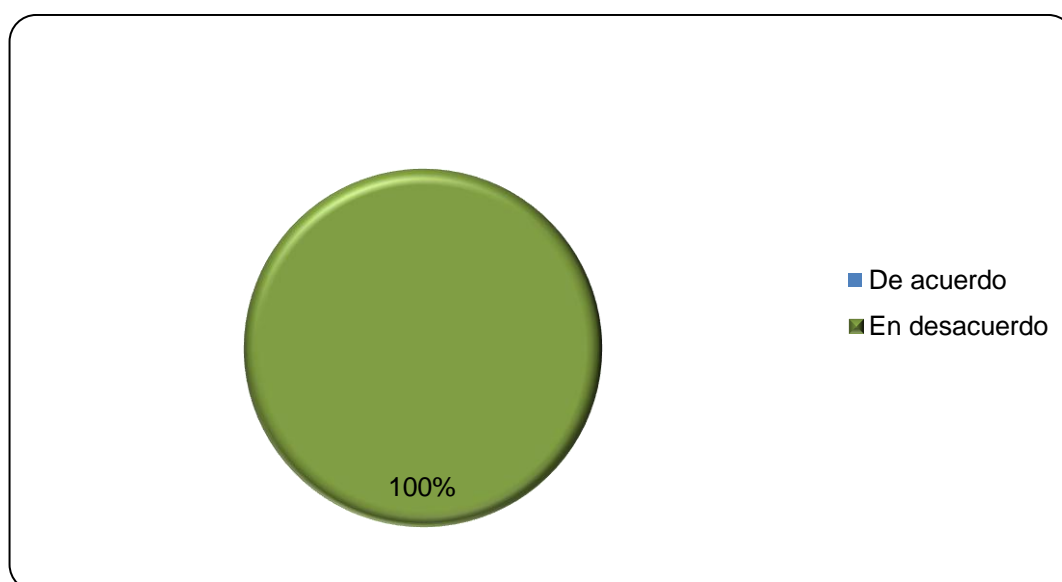
Pregunta # 4. ¿Se considera las responsabilidades y cargas laborales?

Cuadro # 19. Responsabilidades y cargas laborales

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
De acuerdo	0	-
En desacuerdo	15	100.00
Subtotal	15	100.00

Fuente: PAMUNIQ
Elaboración: Autora

GRÁFICO # 19



Análisis de resultados:

El 100% de los encuestados manifestaron que no se consideran las responsabilidades y la carga laboral de los empleados, ya que existe sobrecarga de trabajo en algunas actividades.

Es importante considerar las responsabilidades y cargas laborales para que los colaboradores se motiven en su desempeño.

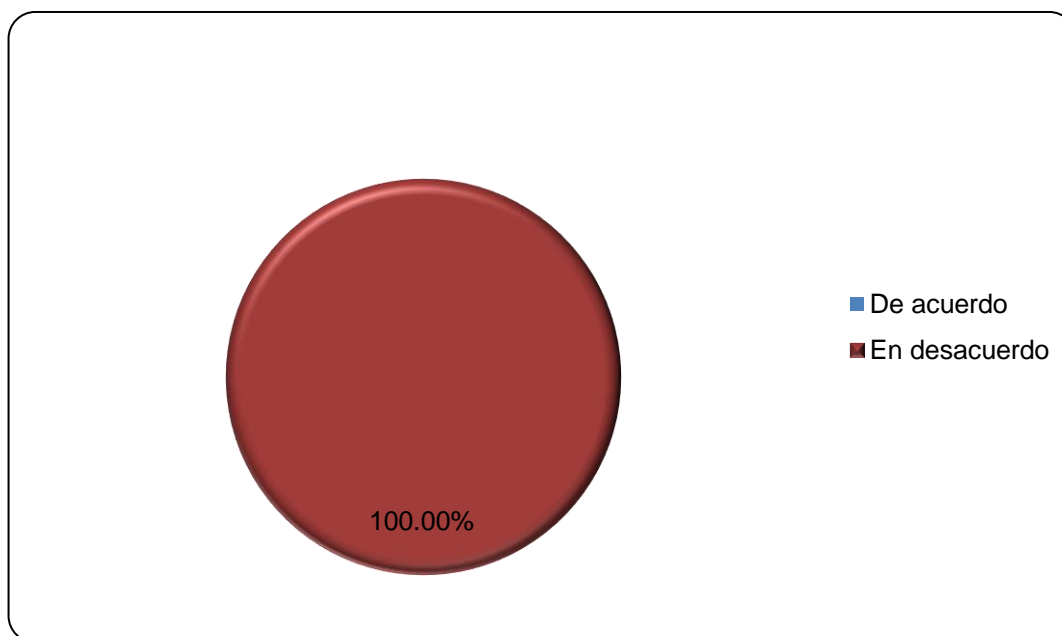
Pregunta # 5. ¿Se efectúan programas para el mejoramiento en el área de personal (Talento Humano)?

Cuadro # 20. Programas para el Talento Humano

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
De acuerdo	0	-
En desacuerdo	15	100.00
Subtotal	15	100.00

Fuente: PAMUNIQ
Elaboración: Autora

GRÁFICO # 20



Análisis de resultados:

Se observa en el cuadro # 20 que el 100% de los Funcionarios encuestados manifestaron que no existen programas de mejoramiento en el Área de Talento Humano.

Se sugiere realizar capacitaciones de motivación y liderazgo de equipos.

4.4.6. Resultado de la encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Pregunta # 1. ¿Por qué acude al PAMUNIQ?

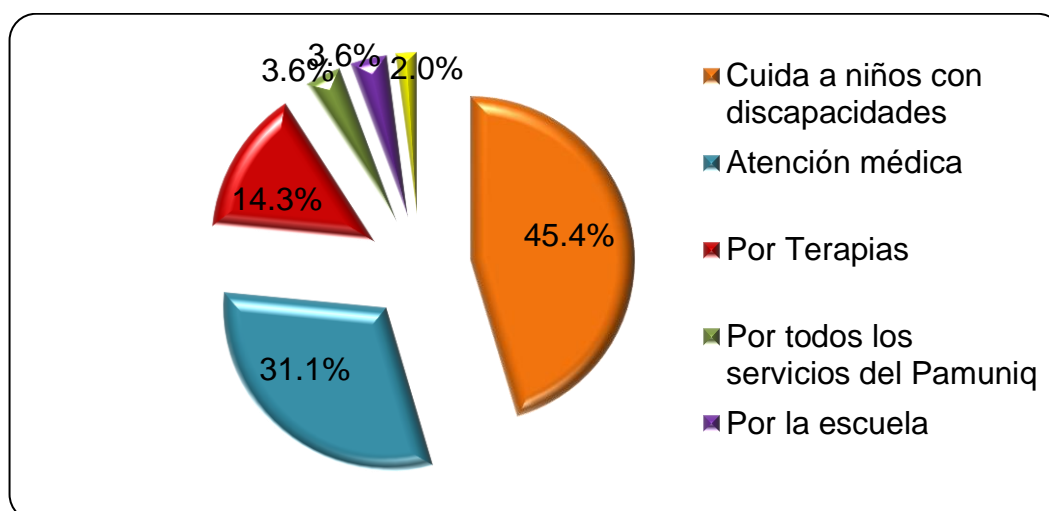
Cuadro # 21. Motivos de asistencia al PAMUNIQ

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Porque cuida a niños con discapacidades	89	45.4
Por la atención médica	61	31.1
Por Terapias	28	14.3
Por todos los servicios del PAMUNIQ	7	3.6
Por la escuela	7	3.6
Por la atención a los ancianos	4	2.0
Total	196	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 21



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro #21 se observa que el 45,4% de los encuestados respondieron que Cuida a los niños con discapacidades, Atención médica 31,1%, Terapias 14,3%, Todos los servicios del PAMUNIQ 3,6%, Escuela 3,6% y Atención a los ancianos 2,0%.

Es importante continuar con la atención a los usuarios con mayores necesidades.

Pregunta # 2. ¿Con qué frecuencia acude al PAMUNIQ?

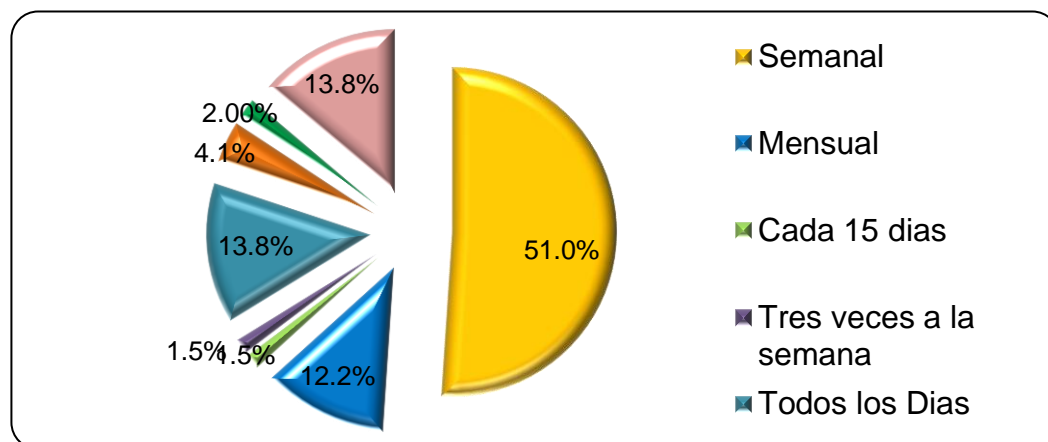
Cuadro # 22. Frecuencia de acceso a los servicios

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Semanal	100	51.0
Mensual	24	12.2
Cada 15 días	3	1.5
Tres veces a la semana	3	1.5
Todos los Días	27	13.8
Dos veces a la semana	8	4.1
Cada 10 días	4	2.0
Cuando lo necesito	27	13.8
Total	196	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 22



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 22 se observa que el 51% de los encuestados indicaron que acuden semanalmente, el 13,8% contestaron que acuden Todos los días y cada vez que lo necesitan, el 12,2 % asisten cada mes, el 4,1% dos veces a la semana, y en porcentajes minoritarios encontramos que algunos usuarios acuden tres veces a la semana, cada 10 y 15 días. Por ello la frecuencia de acceso al PAMUNIQ debe registrarse.

Pregunta # 3. ¿Tiene Usted, familiares o amigos con capacidades especiales?

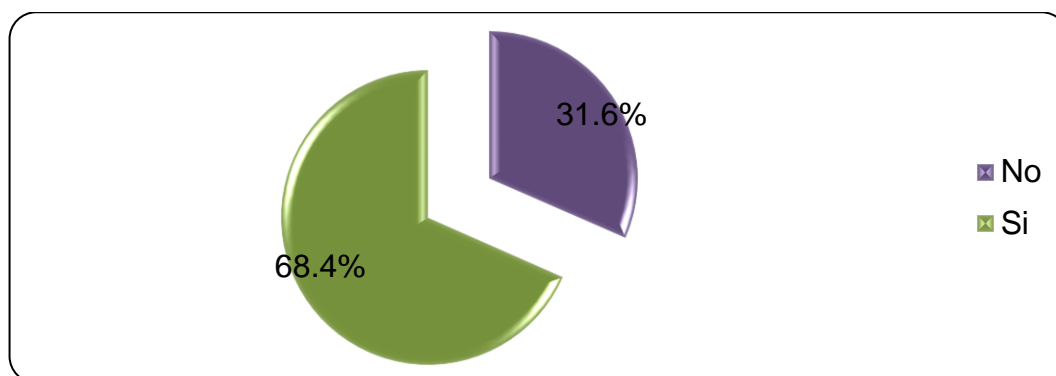
Cuadro # 23. Porcentaje personas con capacidades especiales

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
No	62	31.6
Si	134	68.4
Total	196	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 23



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 23 se observa que el 68,4 % de los usuarios encuestados que acceden a los servicios tienen familiares o amigos con discapacidades y el 31,6% afirma que no.

Se evidenció que la mayoría de los usuarios contestaron afirmativamente esta pregunta, esto se debe a que gran parte de los usuarios del PAMUNIQ acuden a la Institución por los servicios brindados a los niños con capacidades especiales y la calidad de atención a los mismos, este aspecto debe socializarse de manera continua para resaltar sus valores.

4.- ¿Está Usted de acuerdo con los servicios que el PAMUNIQ brinda?

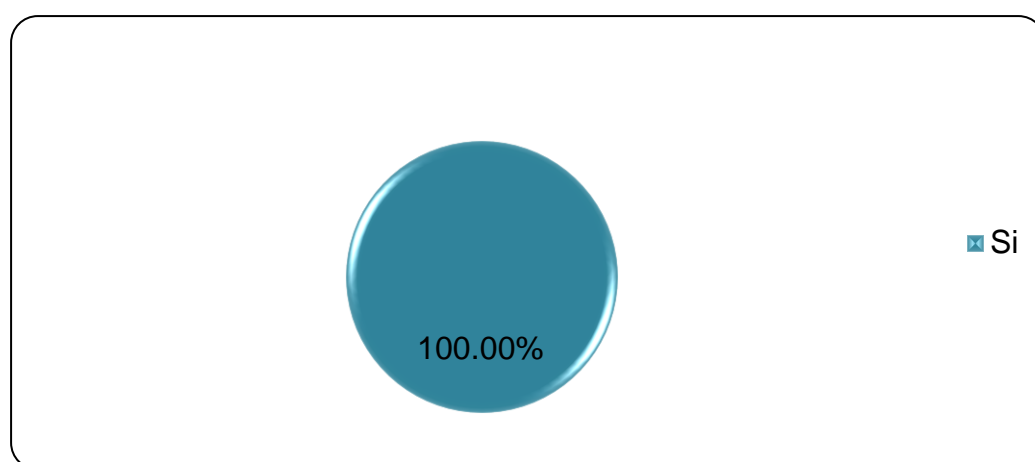
Cuadro # 24. Aceptación de los servicios del PAMUNIQ

DIRECCIÓN	DIRECCIÓN	Absoluto
Si	196	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRAFICO # 24



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 24 se observa que el 100% de los usuarios encuestados, contestó afirmativamente que está de acuerdo con los servicios que brinda el PAMUNIQ.

Se evidencia que los servicios que brinda el PAMUNIQ son los adecuados para los usuarios que acuden a solicitarlos, es por esta razón que se debe incrementar la calidad del servicio y de los materiales con los cuales se atiende a los usuarios, para ello se establecen las estrategias del Plan de Autogestión.

Pregunta # 5. ¿Cómo califica el servicio del PAMUNIQ?

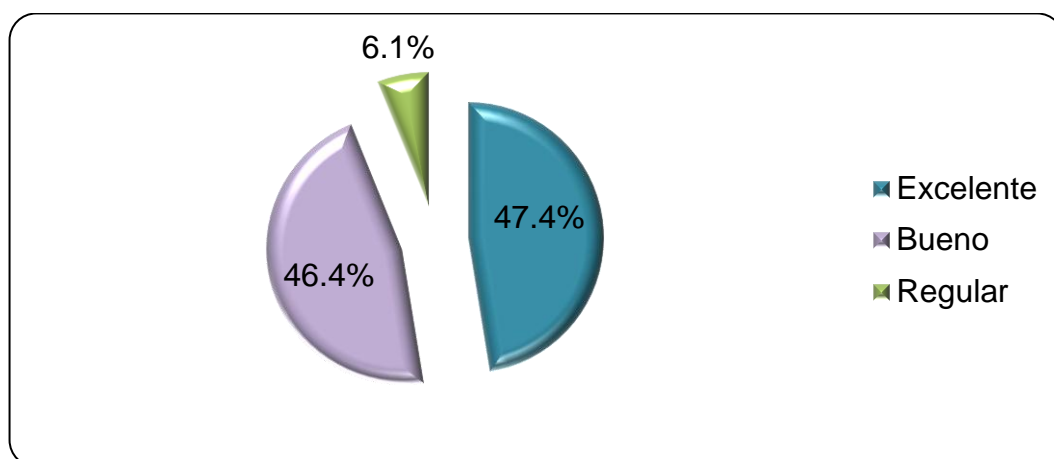
Cuadro # 25. Calidad de los servicios del PAMUNIQ

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Excelente	93	47.4
Bueno	91	46.4
Regular	12	6.1
Total	196	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 25



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro# 25, se observa que el 47,4% de los usuarios afirma que la calidad del servicio es excelente, el 46,4% contestó que es bueno y el 6,1% asevera que es regular.

Se evidencia que con respecto a los servicios no existe mayor problema respecto a la calidad ya que los usuarios están conformes con los mismos, este aspecto debe resaltarse en las socializaciones internas y externas que la Institución planifique.

Pregunta # 6. ¿Desde su punto de vista, qué problemas encuentra Usted en la Institución?

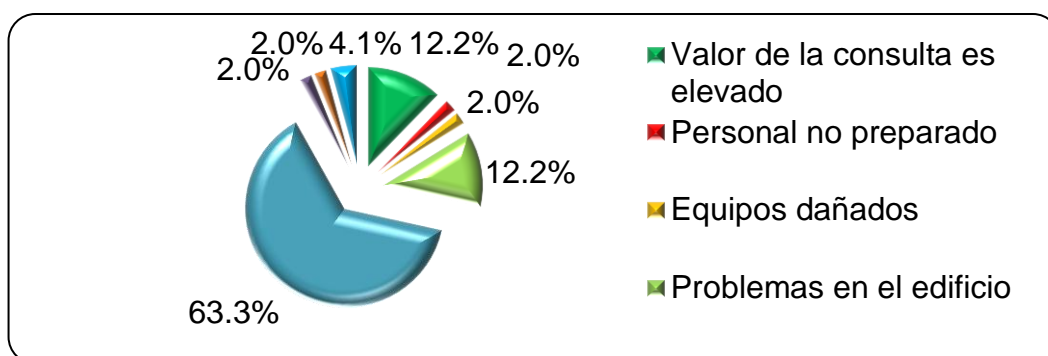
Cuadro # 26. Problemas en la Institución

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Valor de la consulta es elevado	24	12.2
Personal no preparado	4	2.0
Equipos dañados	4	2.0
Problemas en el edificio	24	12.2
No hay problemas	124	63.3
Falta de limpieza en el patio	4	2.0
No hay guardias seguros	4	2.0
Falta comedor	8	4.1
Total	196	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 26



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro #26, el 63,33% de los usuarios indicaron que no existen problemas en la Institución, el 12,2% afirma que el valor elevado de las consultas es un problema y en igual porcentaje 12,2% aseveran que existen problemas en el edificio. Un 4,1% de los usuarios contestó que falta un comedor y en un porcentaje minoritario, 2% cada uno, contestó que: falta limpieza en el patio, no hay guardias, existe personal no preparado y que existe equipos dañados. Por ello, es importante mejorar los problemas con planes de Autogestión.

Pregunta # 7. ¿Tiene conocimientos de dónde provienen los fondos para que el PAMUNIQ realice sus actividades?

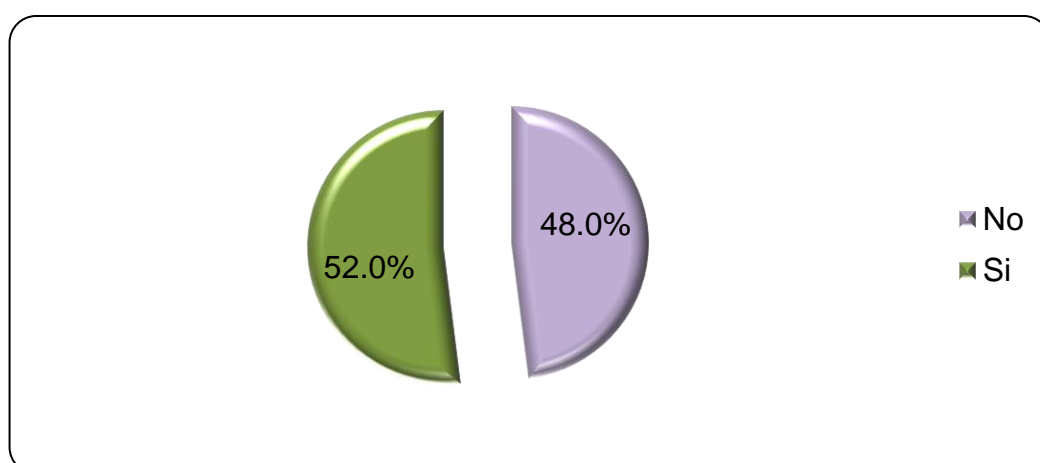
Cuadro # 27. Conocimiento sobre los fondos del PAMUNIQ.

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
No	94	48.0
Si	102	52.0
Total	196	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 27



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro #27, se observó que el 52% de los encuestados conocen de donde provienen los recursos monetarios de la Institución, pero en un porcentaje igualmente significativo, el 48% de usuarios contestaron que no conocen de donde provienen los fondos.

Es importante mantener fuentes de información y medios a través de los cuales el PAMUNIQ difunda sus actividades.

Pregunta # 8. Si contestó “SI” a la pregunta anterior ¿Sabe de dónde provienen los fondos del PAMUNIQ?

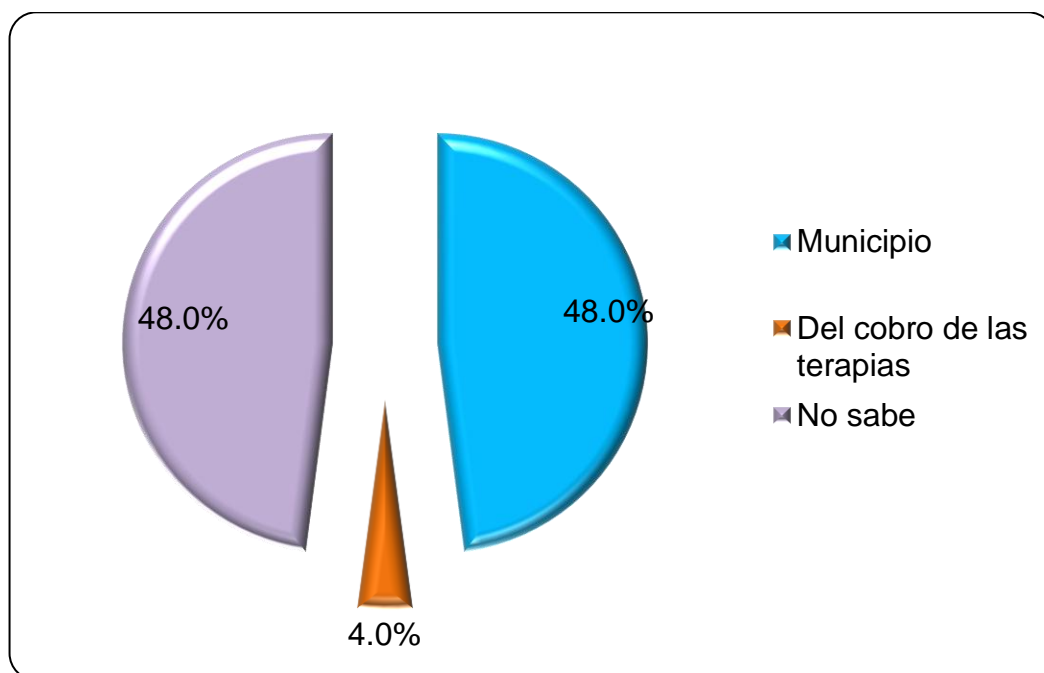
Cuadro # 28. Proveniencia de los fondos

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Municipio	94	48.0
Del cobro de las terapias	8	4.0
No sabe	94	48.0
Total	196	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 28



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 28 se observa que el 48% de los encuestados indicaron que los fondos provienen del Municipio, en igual porcentaje los usuarios contestaron que desconocen de donde provienen los fondos y un 4 % contestó que provienen de las terapias.

Se evidencia claramente que el Plan de Autogestión permite focalizar estas necesidades.

Pregunta # 9. ¿Cuáles deberían ser las actividades para que el PAMUNIQ obtenga recursos propios?

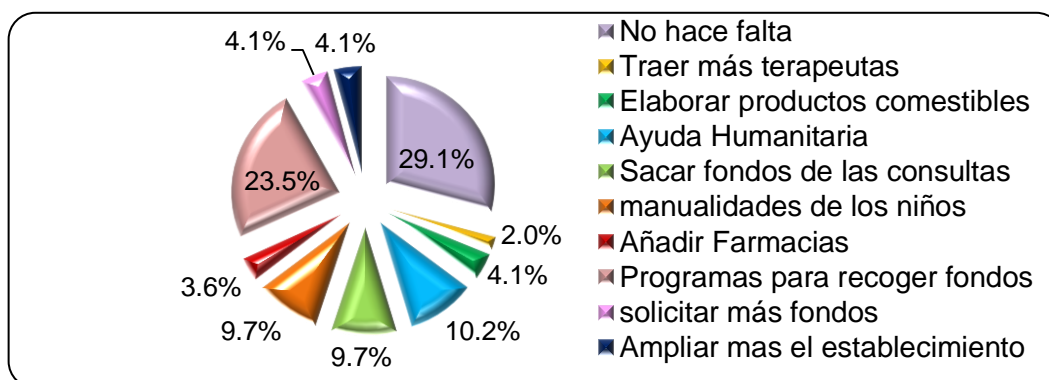
Cuadro # 29. Actividades para la obtención de recursos propios

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
No hace falta	57	29.1
Traer más terapeutas	4	2.0
Elaborar productos comestibles	8	4.1
Ayuda Humanitaria	20	10.2
Sacar fondos de las consultas	19	9.7
Manualidades de los niños	19	9.7
Añadir Farmacias	7	3.6
Programas para recoger fondos	46	23.5
Solicitar más fondos	8	4.1
Ampliar más el establecimiento	8	4.1
Total	196	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 29



Análisis e interpretación de Resultados:

Según el criterio de los encuestados, el 29,1% indicaron que no hace falta realizar actividades, el 23,5% asevera que se deberían realizar programas, el 9,7% realizar más manualidades de los niños, sacar fondos de las consultas y recibir ayuda humanitaria. El 4,1% elaborar más productos, añadir más farmacias, ampliar el establecimiento y elaborar productos comestibles, el 2% respondieron que se deberían traer más terapeutas. Por elloson importantes las estrategias a implementarse en el PAMUNIQ con respecto a la Autogestión.

4.4.7. Resultado de la encuesta realizada a los propietarios de los Locales comerciales

Pregunta # 1. ¿Conoce Usted el PAMUNIQ?

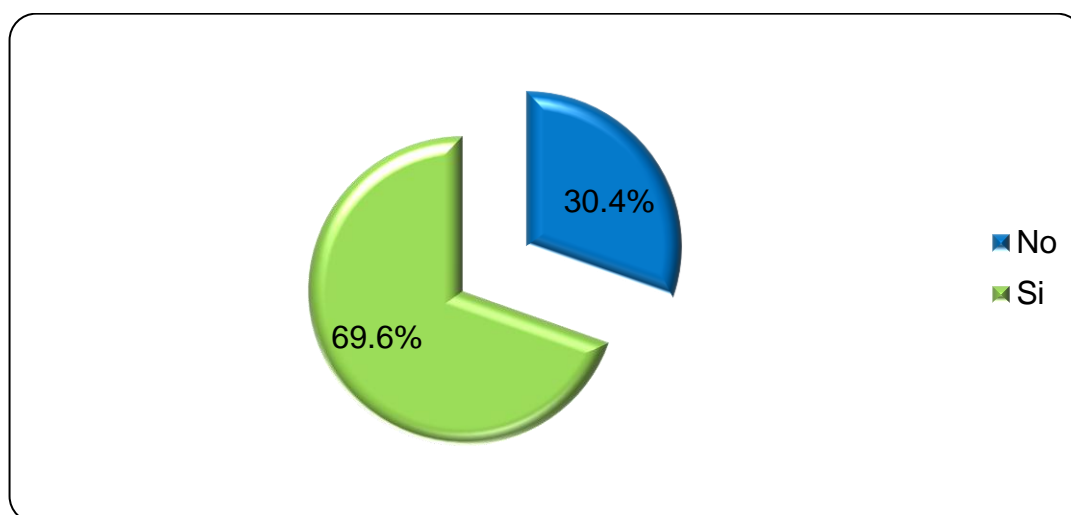
Cuadro # 30. Conocimiento del PAMUNIQ por parte de los comerciantes

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
No	113	30.4
Si	259	69.6
Total	372	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 30



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 30 se observa que el 69,6% de los encuestados indicaron que conocen la existencia del PAMUNIQ y el 30,4% no la conoce.

Es importante utilizar estrategias dentro de los Planes y programas para fortalecer la capacidad de colocación de productos en el mercado.

Pregunta # 2. ¿Conoce Usted qué función cumple el PAMUNIQ?

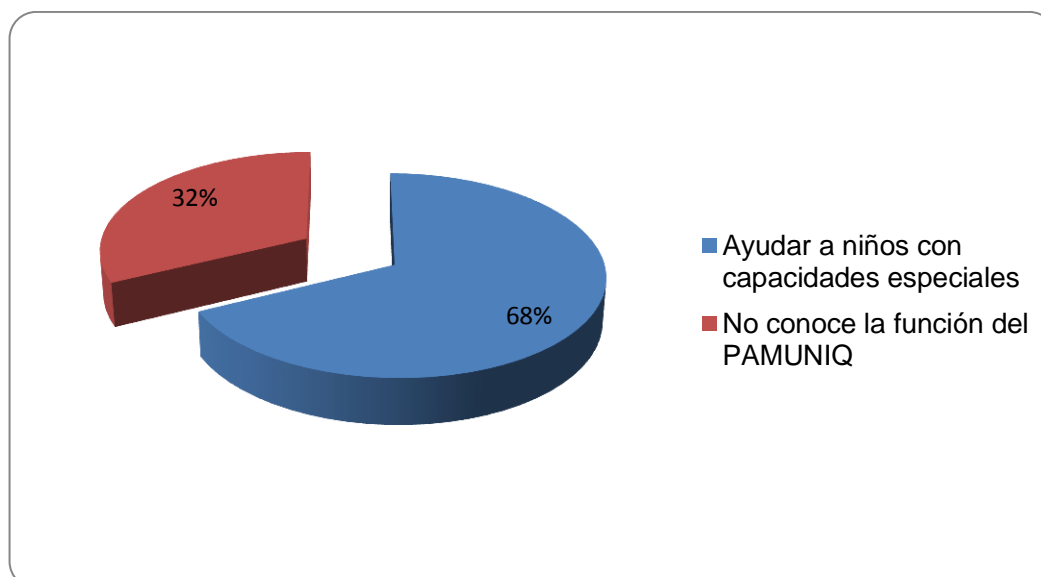
Cuadro # 31. Conocimiento de las funciones del PAMUNIQ

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Ayudar a niños con capacidades especiales	252	67.7
No conoce la función del PAMUNIQ	120	32.3
Total	372	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 31



Análisis e interpretación de Resultados:

Al preguntarles a los comerciantes cual creen ellos que es la función del PAMUNIQ el 67,7% contestó que es ayudar a los niños con capacidades especiales y el 32,3% desconocen la función del PAMUNIQ.

Por ello la difusión a través de la socialización con la colectividad será importante para la imagen institucional.

Pregunta # 3. ¿Sabe qué productos elaborados ofrece el PAMUNIQ?

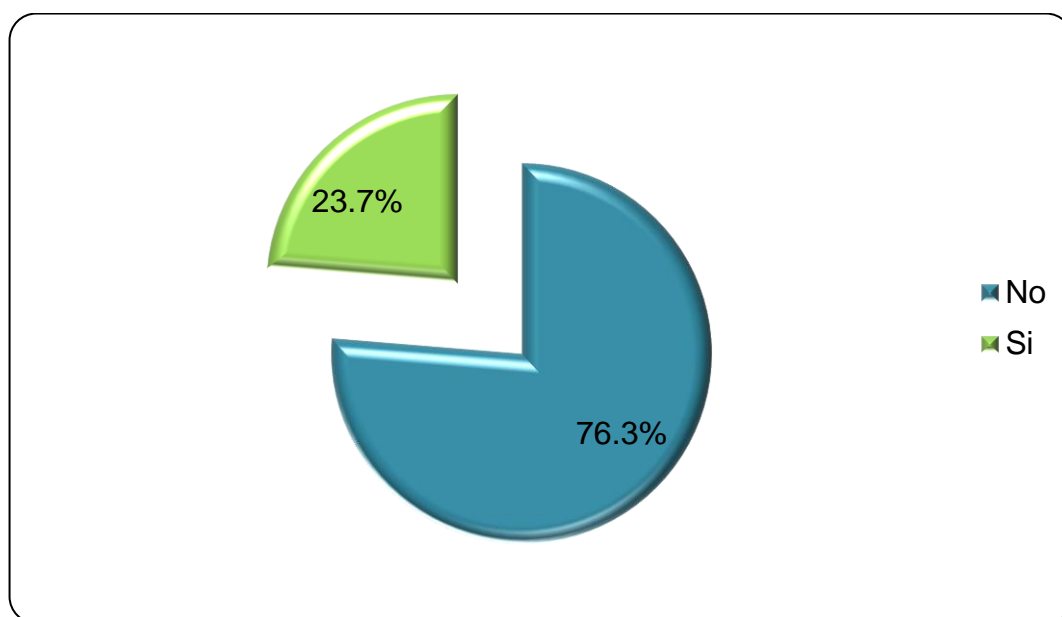
Cuadro # 32. Conocimiento de los productos del PAMUNIQ

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
No	284	76.3
Si	88	23.7
Total	372	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 32



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 32 se observó que el 76,3% de los comerciantes desconocen los productos que elabora el PAMUNIQ y sólo un 23,7% conocen que productos se elaboran.

Se evidenció claramente que las estrategias en los planes y programas serán de mucha ayuda para direccionarlas al segmento de mercado adecuado

Pregunta # 4. ¿Cuál es la actividad de su negocio?

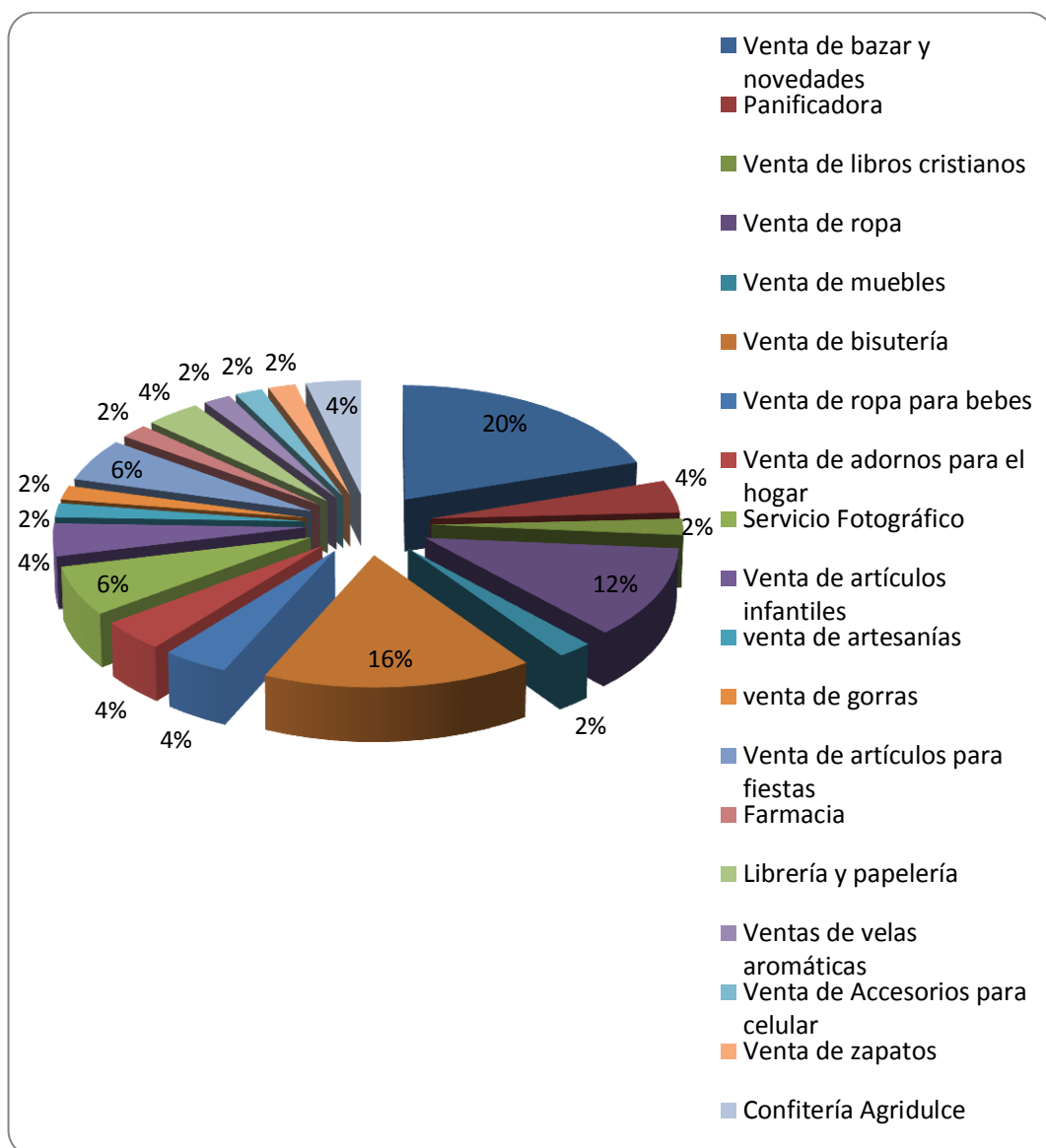
Cuadro # 33. Actividad del negocio

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Venta de bazar y novedades	74	20
Panificadora	16	4
Venta de libros cristianos	8	2
Venta de ropa	44	12
Venta de muebles	8	2
Venta de bisutería	61	16
Venta de ropa para bebés	15	4
Venta de adornos para el hogar	15	4
Servicio Fotográfico	24	7
Venta de artículos infantiles	16	4
venta de artesanías	7	2
venta de gorras	7	2
Venta de artículos para fiestas	21	6
Farmacia	7	2
Librería y papelería	14	4
Ventas de velas aromáticas	7	2
Venta de Accesorios para celular	7	2
Venta de zapatos	7	2
Confitería Agridulce	14	4
Total	372	100

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 33



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 23 se observa que el 20% de los encuestados indicaron que se dedican a la venta de bazar y novedades, el 16% venta de bisutería, 12% la venta de ropa, 6% la venta de artículos para fiesta.

Existe una gran variedad de actividades comerciales en la ciudad, por lo que se cuenta con una gran oportunidad para la venta de los artículos que se elaboran el PAMUNIQ.

Pregunta # 5. ¿Qué actividad secundaria realiza?

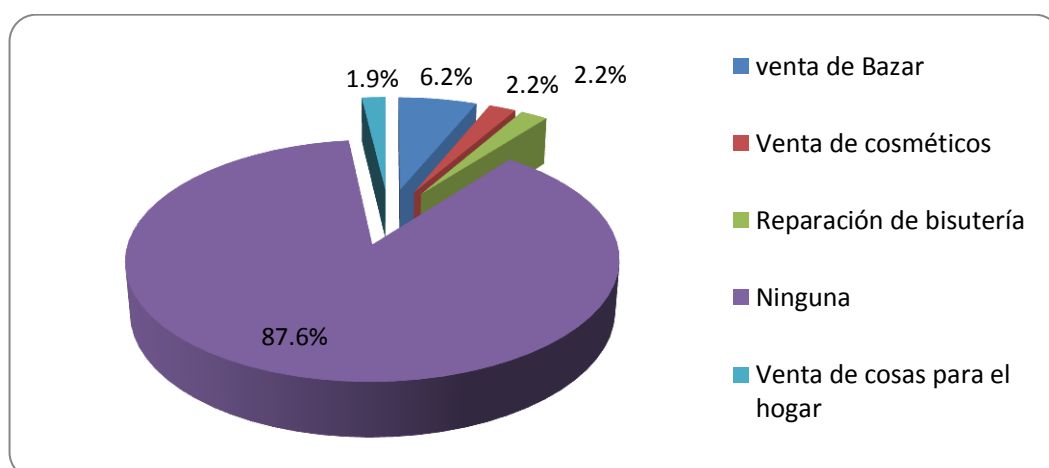
Cuadro # 34. Actividad secundaria

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Venta de Bazar	23	6.2
Venta de cosméticos	8	2.2
Reparación de bisutería	8	2.2
Ninguna	326	87.6
Venta de cosas para el hogar	7	1.9
Total	372	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 34



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 34 se observa que el 87,6% de los encuestados indicaron que no tienen una actividad secundaria, el 6.2% afirma que además de su actividad principal también se dedican a la venta de bazar y un 2.2% supo indicar que se dedica a la venta de cosméticos.

Por ello se sugiere realizar actividades para que los locales que no tienen actividad secundaria se incentiven a realizarla con la venta de los productos del PAMUNIQ.

Pregunta # 6. ¿Qué tipos de productos vende Usted?

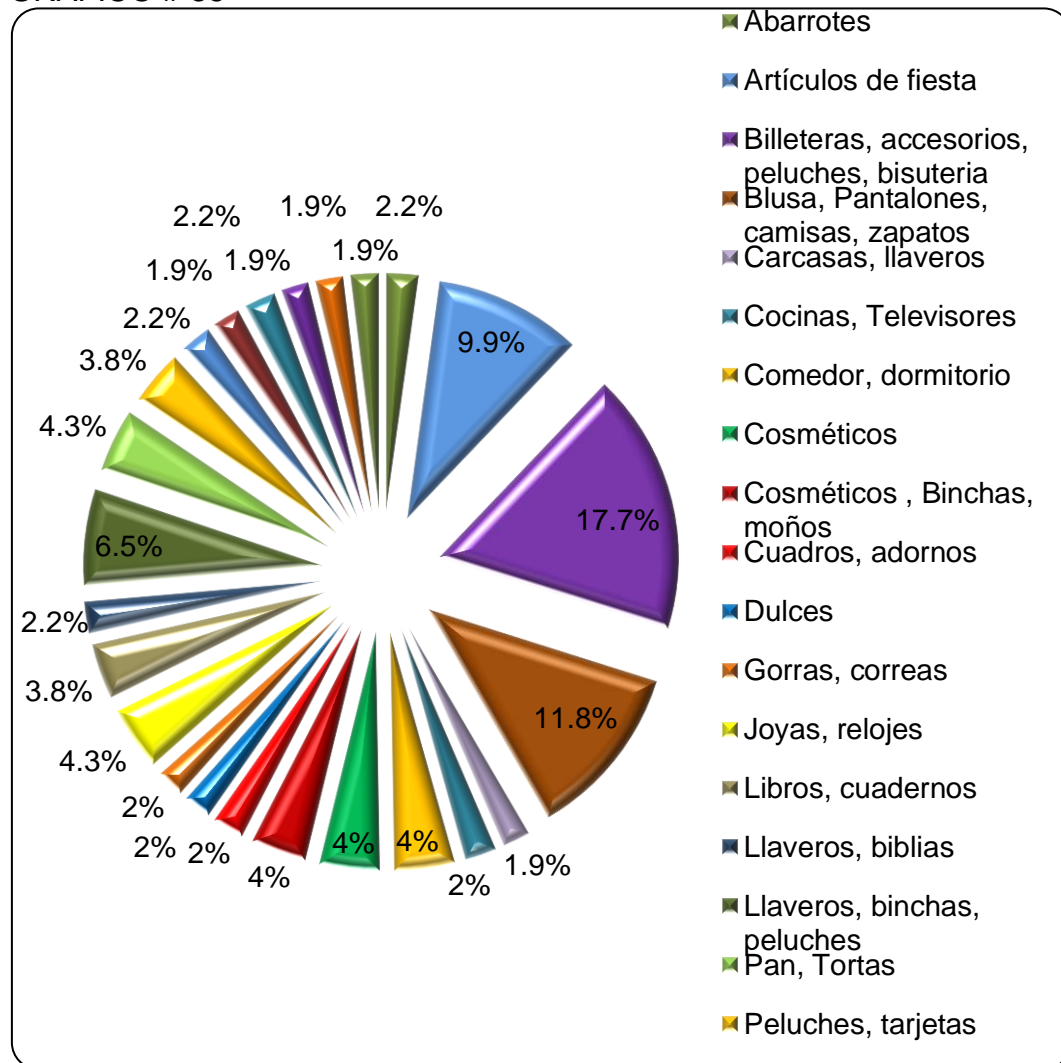
Cuadro # 35. Venta de productos

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Abarrotes	8	2,2
Artículos de fiesta	37	9,9
Billeteras, accesorios, peluches, bisutería	66	17,7
Blusa, Pantalones, camisas, zapatos	44	11,8
Carcasas, llaveros	7	1,9
Cocinas, Televisores	8	2,2
Comedor, dormitorio	15	4,0
Cosméticos	15	4,0
Cosméticos , Binchas, moños	14	3,8
Cuadros, adornos	8	2,2
Dulces	7	1,9
Gorras, correas	7	1,9
Joyas, relojes	16	4,3
Libros, cuadernos	14	3,8
Llaveros, biblias	8	2,2
Llaveros, binchas, peluches	24	6,5
Pan, Tortas	16	4,3
Peluches, tarjetas	14	3,8
Ropa de bebés	8	2,2
Ropa de niños	7	1,9
Ropa, juguetes	8	2,2
Velas, adornos, peluches	7	1,9
Zapatos, Sandalias	7	1,9
Medicina	7	1,9
Total	372	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 35



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 35 se observa que de las respuestas de los encuestados la mayoría de los locales comerciales (17.7%) venden productos relacionados con bazar como son billeteras, accesorios, peluches y bisutería, en un 11.8% vemos que venden ropa como: blusas, pantalones camisas y zapatos. En un 9.9% venden lo que son artículos para fiesta. Y así observamos que existe una gran variedad de productos de los cuales la mayoría son artículos de bisutería, y bazar, existiendo un mercado potencial. Se evidenció que el consumo se focaliza en productos de bajo costo y de rápida rotación por lo que se debe aprovechar el mercado y colocar los productos con un plan de autogestión estructurado de manera oportuna.

Pregunta # 7. ¿Cuál es el producto que más vende?

Cuadro # 36. Producto más vendido

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Adornos	15	4.0
Binchas	16	4.3
Camisetas	7	1.9
Carcasas	7	1.9
Cuadernos	14	3.8
Gafas	14	3.8
Globos	13	3.5
Juegos de sala	15	4.0
Juguetes	8	2.2
Libros	2	0.5
Pan	10	2.7
Pantalones	22	5.9
Peluches	8	2.2
Perfumes	3	0.8
Piñatas	15	4.0
Portarretratos	8	2.2
Pulseras	8	2.2
Relojes	16	4.3
Ropa de niños	8	2.2
Ropa interior	8	2.2
Sandalias	12	3.2
Tarjetas	28	7.5
Ternos de bebe	8	2.2
Todos	107	28.8
Total	372	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

Pregunta # 8. ¿Adquiere Usted algún producto que oferta el PAMUNIQ para su negocio?

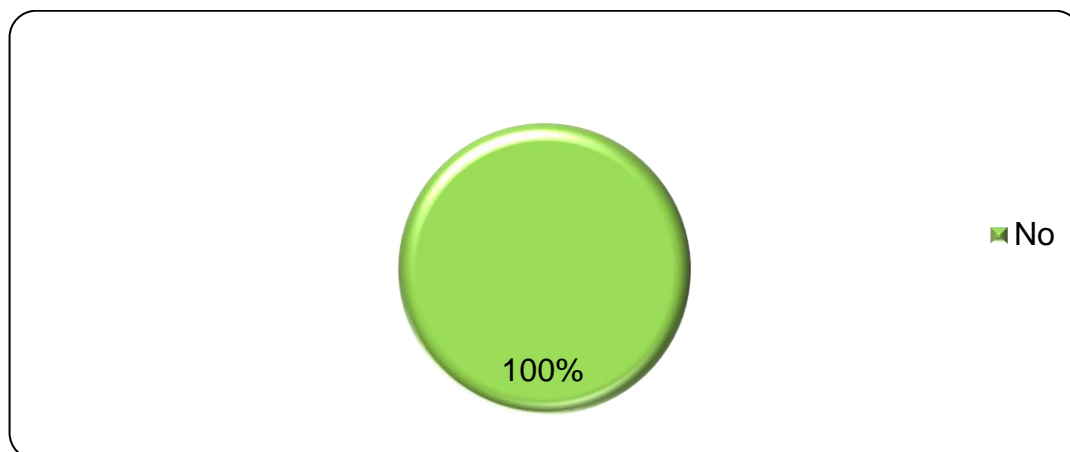
Cuadro # 37. Adquisición de productos del PAMUNIQ

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
No	372	100.0
Total	372	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 37



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 37 se observa que el 100% de los encuestados no adquieren ningún producto del PAMUNIQ, existe por tanto un potencial mercado en este segmento.

Por ello el Plan de Autogestión es positivo para los objetivos organizacionales.

Pregunta # 9. ¿Estaría dispuesto a adquirir los productos elaborados por los niños con capacidades especiales, con el fin de ayudar en la gestión del PAMUNIQ?

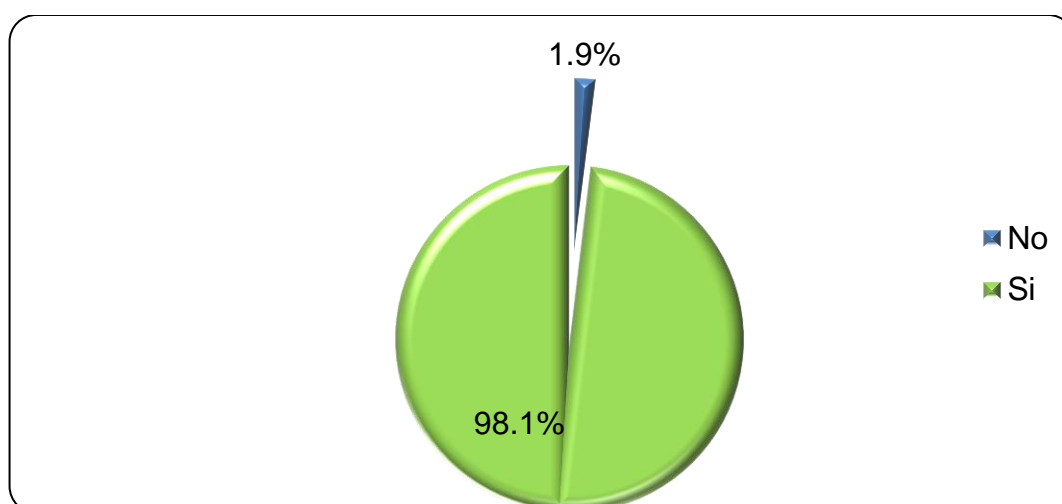
Cuadro # 38. Disposición de adquirir productos

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
No	7	1.9
Si	365	98.1
Total	372	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 38



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 38 se observa que el 98,1% de los encuestados si estarían dispuestos a adquirir los productos, el 1,9% no estaría dispuesto a comprar los productos.

Por ello es importante canalizar el Plan de Autogestión para obtener recursos adicionales que ayuden a sustentar los servicios que brinda el PAMUNIQ.

Pregunta # 10. ¿Del siguiente listado de productos, cuáles estarían dispuestos a adquirir?

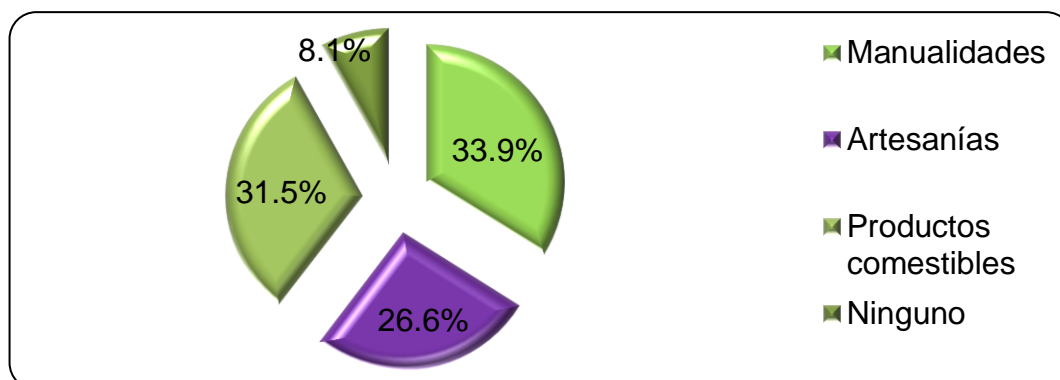
Cuadro # 39. Preferencia de tipos de productos

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Manualidades	126	33.9
Artesanías	99	26.6
Productos comestibles	117	31.5
Ninguno	30	8.1
Total	372	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 39



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 39 se observa que el 33,9% indicaron que le gustarían la manualidades, el 31,5% productos comestibles, el 26,7% artesanías y el 8,1% contestó que ningún producto.

Es importante analizar que las manualidades, los productos comestibles y las artesanías están representados por porcentajes casi iguales por lo que existe una gran ventaja para el PAMUNIQ ya que se pueden fabricar variedad de productos que tendrían igual acogida entre los comerciantes.

4.4.8. Resultado de la encuesta realizada a los Pobladores

Pregunta # 1. ¿Tiene Conocimiento sobre el PAMUNIQ?

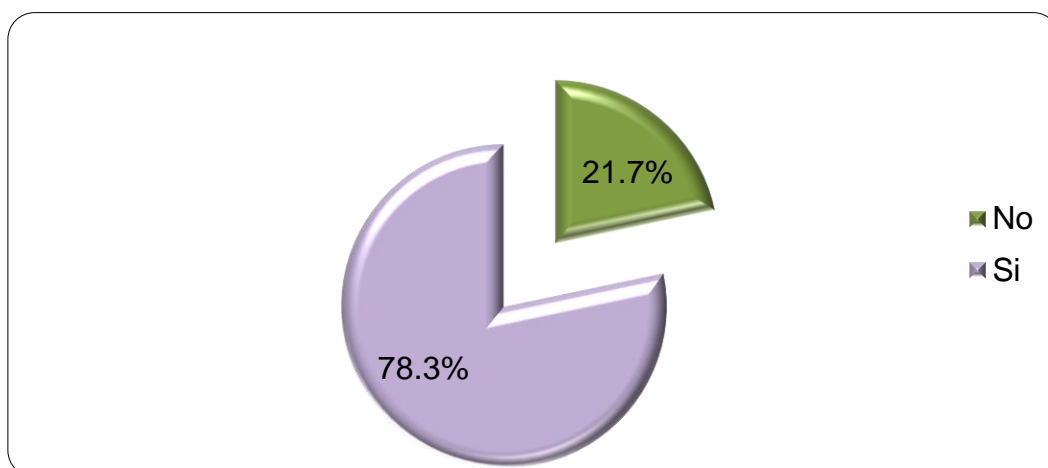
Cuadro # 40. Conocimiento sobre el PAMUNIQ

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
No	83	21.7
Si	300	78.3
Total	383	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 40



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 40 se observa que el 78,3% de los encuestados indicaron que si tienen conocimiento del PAMUNIQ, el 21,7% indicaron que no han tenido acceso a la información del PAMUNIQ.

Por ello se sugiere un sistema de información adecuado que permita a los pobladores tener un conocimiento de la existencia y funciones del PAMUNIQ.

Pregunta # 2. ¿Sabe Usted que servicios brinda el PAMUNIQ?

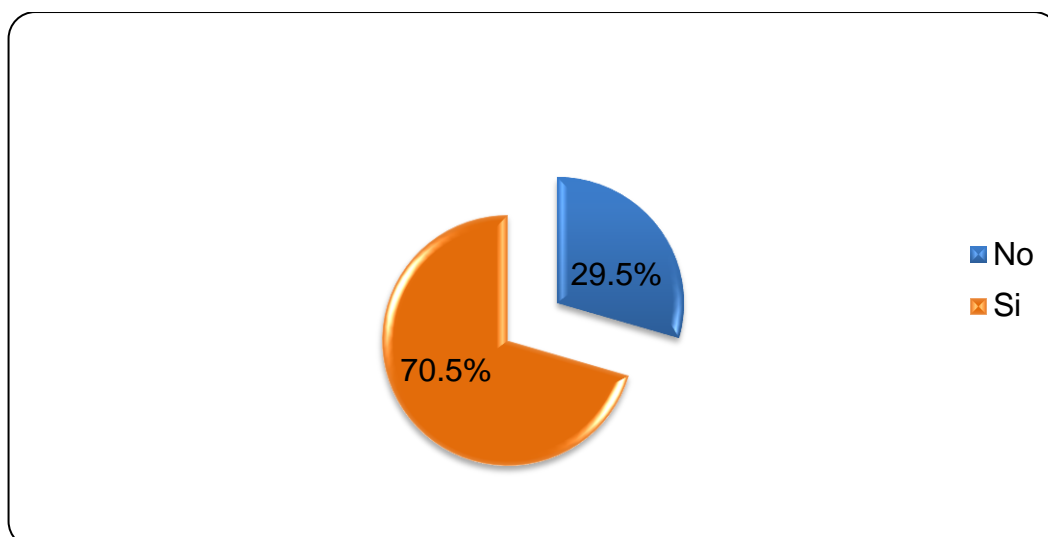
Cuadro # 45. Conocimientos de los servicios del PAMUNIQ

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
No	113	29.5
Si	270	70.5
Total	383	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 41



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 45 se observa que el 70,5% de los encuestados indicaron que si conoce los servicios que ofrece el PAMUNIQ, el 29.5% indicaron que no conocen.

Es importante mantener canales internos y externos de información para aprovechar estas fortalezas en los Planes de Autogestión.

Pregunta # 3. ¿Ha accedido a alguno de los servicios que brinda el PAMUNIQ?

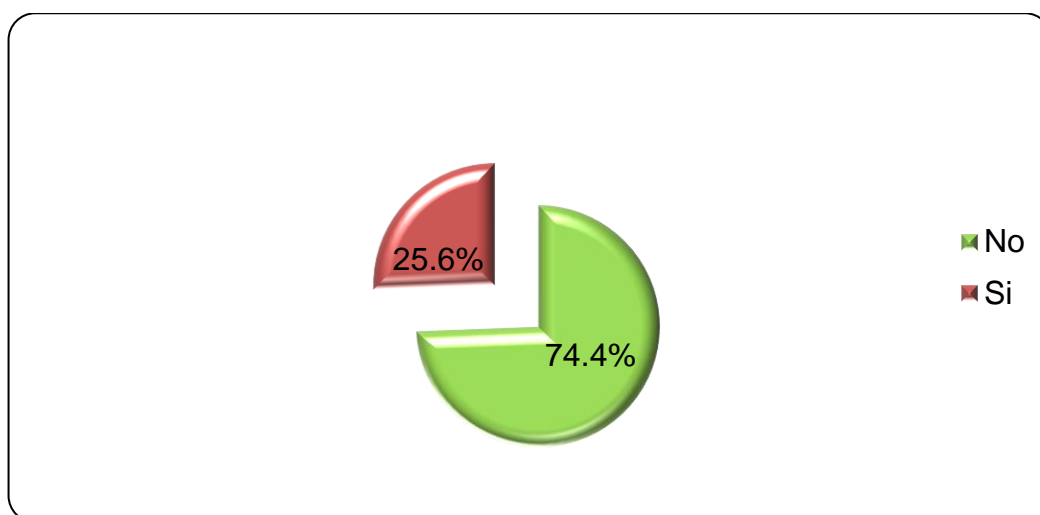
Cuadro # 42. Utilización de los servicios del PAMUNIQ

	Absoluto	Relativo %
No	285	74.4
Si	98	25.6
Total	383	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 42



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 42 se observa que el 74,4% de los encuestados indicaron que no ha accedido a los servicios que ofrece el PAMUNIQ, el 25.6% indicaron que si lo han hecho.

Por ello es importante implementar Planes de Autogestión y direccionar sus servicios también a otros segmentos de mercado.

Pregunta #4. Si ha recibido alguno de los servicios que brinda el PAMUNIQ, ¿Cómo le ha parecido?

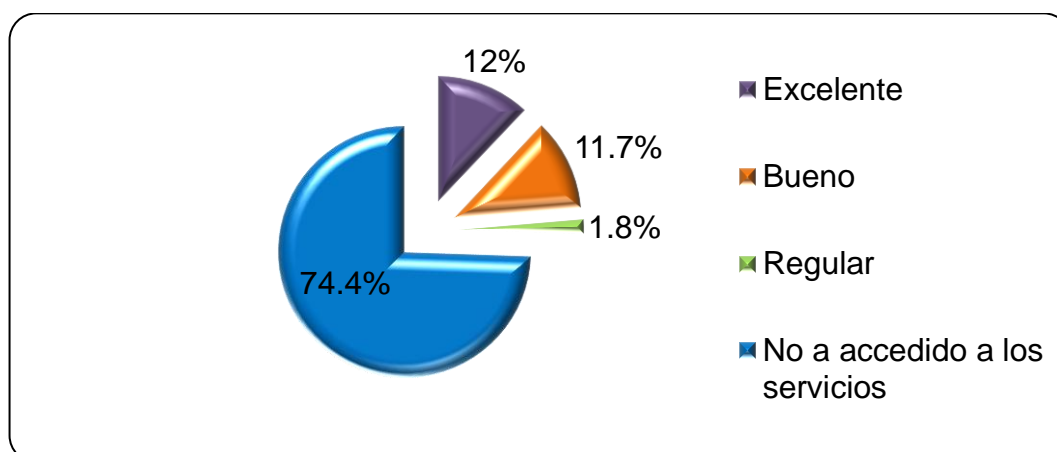
Cuadro # 43. Calidad del servicio recibido

	Absoluto	Relativo %
Excelente	46	12.0
Bueno	45	11.7
Regular	7	1.8
No ha accedido a los servicios	285	74.4
Total	383	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 43



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 43 se observa que el 74,4% de los encuestados indicaron que no ha accedido a los servicios del PAMUNIQ, el 12% indicaron que es Excelente, el 11,7 % indicaron que es Bueno y el 1,8% que es Regular.

Se evidencia la importancia de la Institución frente a la atención de personas de escasos recursos.

Pregunta # 5.¿De la lista de los siguientes productos cuál es el producto que adquirió?

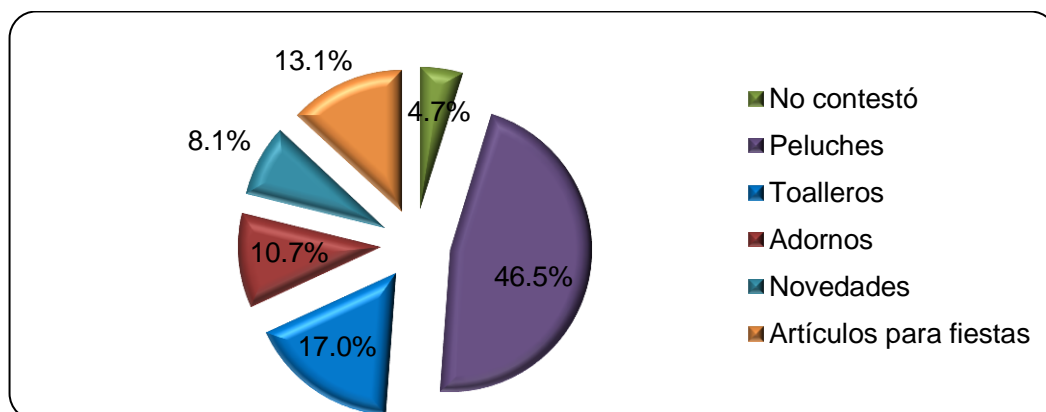
Cuadro # 44. Compra de productos

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
No contestó	18	4.7
Peluches	178	46.5
Toalleros	65	17.0
Adornos	41	10.7
Novedades	31	8.1
Artículos para fiestas	50	13.1
Total	383	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 44



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 44 se observa que el 46,5% de los encuestados indicaron que adquirieron peluches, Toalleros 17.0%, Artículos para fiestas 13.1%, y adornos 10.7%

Se sugiere que la mejor opción para los productos elaborados en el PAMUNIQ está en la producción de peluches, debido a que son los productos de mayor venta en el mercado.

Pregunta # 6.¿Con qué frecuencia compra el producto?

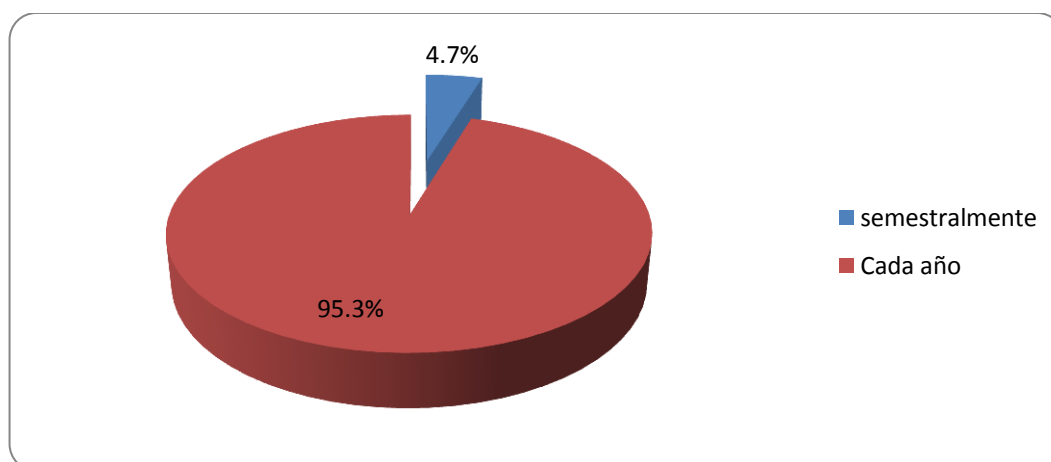
Cuadro # 45. Frecuencia de compra

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Semestralmente	18	4.7
Cada año	365	95.3
Total	383	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 45



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 45 se observa que el 95,3% de los encuestados indicaron que efectúan la compra cada año, el 4,7% manifestaron una frecuencia mensual.

Es importante enfocar para la Autogestión que el interés de las personas en la obtención de este tipo de productos se determina por la necesidad de regalos para compromisos sociales, esta información representa una oportunidad para la obtención de recursos económicos.

Pregunta # 7 ¿De los rangos indicados, cuál es la cantidad de compra que Usted habitualmente efectúa?

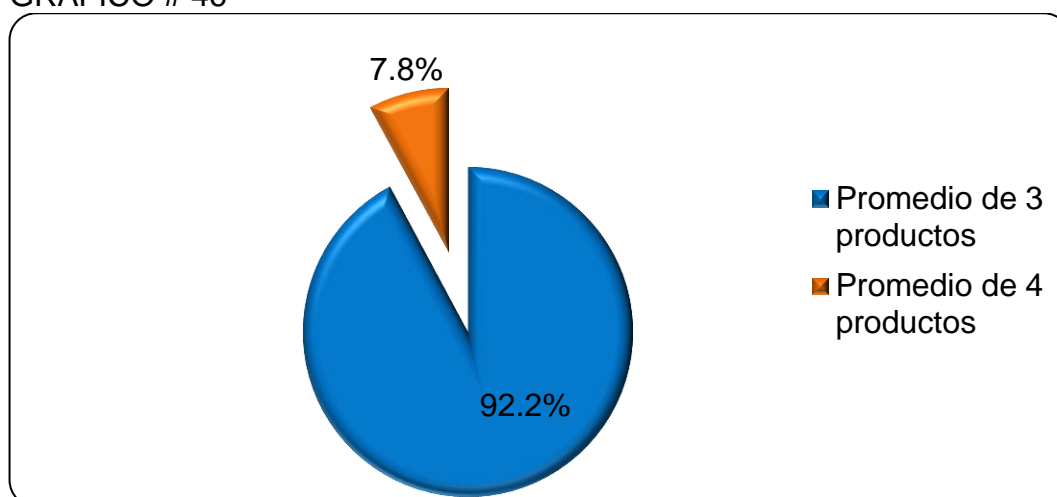
Cuadro # 46. Cantidad de compra

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Promedio de 3 productos	353	92,2
Promedio de 4 productos	30	7,8
Total	383	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 46



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 46 se observa que el 92,2% de los encuestados indicaron que la cantidad de compra es de un promedio de 3 productos, el 7,8% respondieron que es de 4 productos.

Se sugiere identificar el hábito de consumo y las características del mercado por la preferencia de estos artículos, especialmente por la variedad de diseños y colores que existen en el mercado.

Pregunta # 8.¿Estaría dispuesto a comprar productos elaborados por los niños con capacidades especiales del PAMUNIQ?

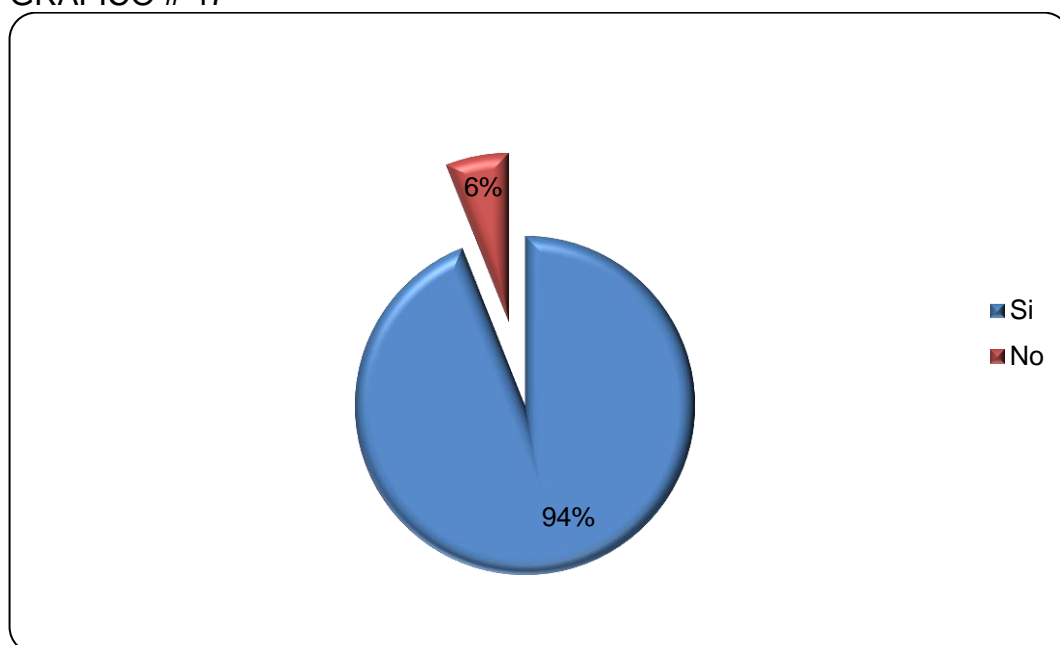
Cuadro # 47. Disposición de compra

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Si	379	94%
No	4	6%
Total	383	100

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 47



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 47 se observa que el 94% de los encuestados tienen la predisposición de efectuar la compra, el 6% no tienen esa predisposición.

Por ello es importante socializar con los colaboradores la propuesta de Autogestión para canalizar la ayuda solidaria que las personas desean dar a los niños con capacidades especiales.

Pregunta # 9. ¿De la siguiente lista de productos de panificación, cuáles son los que compra, indique la frecuencia?

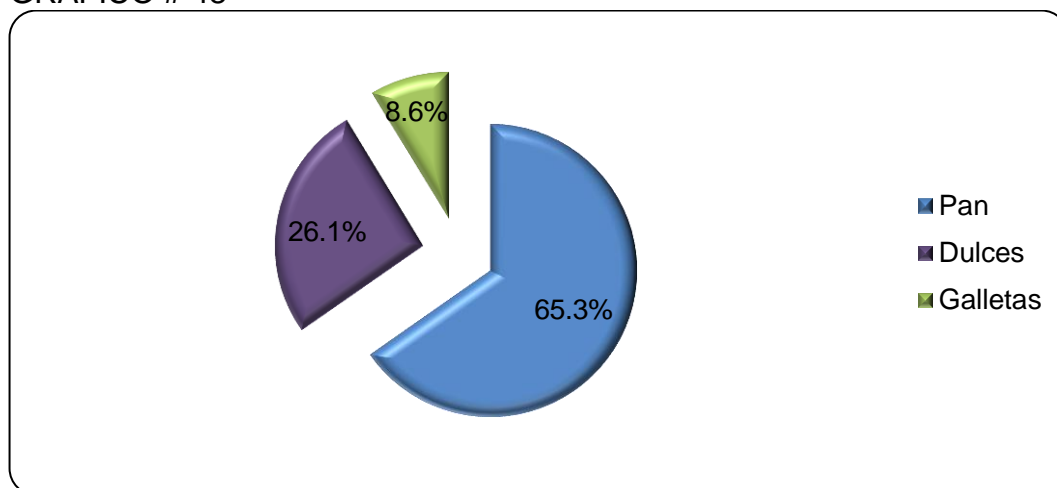
Cuadro # 48. Compra de productos comestibles

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Pan	250	65.3
Dulces	100	26.1
Galletas	33	8.6
Total	383	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los Usuarios del PAMUNIQ

Elaboración: Autora

GRÁFICO # 48



Análisis e interpretación de Resultados:

En el cuadro # 48 se observa que el 65,3% de los encuestados indicaron que compran Pan, el 26.1% prefiere los dulces y un 8.5% consume galletas.

Se evidenció que las preferencias de los consumidores dan una pauta para conocer qué producto se debe vender en el PAMUNIQ, con lo cual se sugiere realizar la Autogestión.

4.4.8. Resultado de la entrevista aplicada a la Directora del PAMUNIQ para conocer todas las áreas

I. Evaluación de la estructura administrativa

a) Definición de la Institución

1. ¿Se efectúa un diagnóstico de la situación actual del PAMUNIQ?

En la actualidad no existe un diagnóstico adecuado, ya que el PAMUNIQ es una Institución direccionada a la ayuda social y sus acciones se centran más en aquello.

2.- ¿Cómo se focalizan las necesidades de atención a los usuarios?

El PAMUNIQ tiene sus servicios para toda la población, no distingue ni estrato social ni edad, se efectúa la atención de acuerdo a la demanda de la población.

3.- ¿Existe una política para direccionar las necesidades de los usuarios?

No existe un esquema específico ya que durante este año 2011 recién se implementará una clasificación de los usuarios y diferenciar las tarifas que pagan.

4.- ¿El PAMUNIQ tiene una estructura definida?

Si tiene esta estructura, de hecho forma parte de un proyecto definido desde el año 1993 y que forma parte de la Ilustre Municipalidad de Quevedo.

5.- ¿Qué objetivos tienen el PAMUNIQ para efectuar sus actividades?

Se orienta a la atención prioritaria a los niños con capacidades especiales y es una institución que forma parte del Consejo Nacional de

Discapacidades (CONADIS) por lo que se convierte en un instrumento para la inclusión de personas con discapacidad a la sociedad.

6.- ¿Se lleva un registro de los usuarios?

Si existe, ya que se manejan las fichas individuales y son alrededor de 2000.

7.- ¿Existe un presupuesto anual para el PAMUNIQ?

Sí. Se cuenta con la asignación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, \$120.000 anual.

8.- ¿Existe una planeación estratégica a nivel Directivo?

No existe, ya que los programas se cumplen de acuerdo a lo que el presupuesto alcanza.

b) Organización para prestación de servicios a los usuarios

9.- ¿Cómo se define la Gestión Administrativa en el PAMUNIQ?

Existen los diferentes departamentos que funcionan en las áreas de Fisiatría, Enfermería, Laboratorio clínico y talleres.

10. ¿Explique brevemente como las funciones de estos departamentos?

En el área de fisiatría se realizan las terapias de lenguaje y físicas, en enfermería se realiza lo que es la atención médica a los usuarios. En el área de talleres se dan clases a los niños con capacidades especiales y es donde se fabrican los productos.

11.- ¿Indique las dificultades que tiene como Directora para el cumplimiento de sus funciones?

La mayor dificultad es la falta de recursos, esto conlleva a la insuficiencia de materiales para realizar las labores en los talleres.

c) Recursos físicos y materiales

12.- ¿Cuáles son los recursos físicos que tiene le PAMUNIQ?

La instalación física del PAMUNIQ tiene dos pabellones en donde funciona los talleres educativos, y adicional una instalación que es el áreas administrativa y del área de terapia.

13. ¿Los recursos físicos son suficientes?

No son suficientes debido a que la demanda excede la capacidad de atención.

Análisis de la Estructura del PAMUNIQ

De las respuestas de la Directora del PAMUNIQ se desprende que la institución no tiene planes definidos, para lo cual es necesario realizar un diagnóstico que debe ser planificado de acuerdo a las necesidades de los usuarios y se debe priorizar la atención de los pacientes. El ingreso proveniente de las consultas permitirá fortalecer su economía.

II. Evaluación del Proceso

a) Aplicación de Protocolos

14.- ¿Describa cuáles son los servicios que tiene el PAMUNIQ?

- Terapias físicas
- Terapia de lenguaje
- Talleres educativos para niños con capacidades especiales

15.- ¿El personal del PAMUNIQ tiene conocimientos de las normas y funciones de la institución?

No se les entrega el manual de funciones sin embargo trabajan en cada área de acuerdo a los requerimientos diarios

16.- ¿Existe una política para el cumplimiento de los procedimientos?

Los procedimientos se definen de acuerdo a la situación que se presente.

17.- ¿Cómo se da a conocer al personal los avances de la institución?

Cuando se efectúan programas internos en fechas que son especiales para el PAMUNIQ.

b) Importancia del usuario en la Institución

18.- ¿Existe en el PAMUNIQ una información adecuada que oriente a los usuarios sobre los servicios que oferta la institución?

No existe de una manera focalizada.

19.- ¿Existe en la Institución mecanismos para identificar las quejas o sugerencias?

Sugerencias no existen.

20.- ¿El PAMUNIQ verifica que los usuarios obtengan satisfacción con su servicio?

No. Verifican.

c) Sistemas de información

21.- ¿En el PAMUNIQ existe un sistema de registro de las actividades cumplidas?

Se efectúa el informe de labores anuales por parte de la Presidenta y Directora del PAMUNIQ

22.- ¿Existe una persona responsable para registrar la base de datos de los usuarios del PAMUNIQ?

No.

23. ¿El cumplimiento de los objetivos en el PAMUNIQ como se evalúan?

En base a los programas que se cumplen.

24.- ¿El PAMUNIQ tiene información sobre indicadores de resultados como: rendimiento, cumplimiento y cobertura de servicios?

No existen indicadores.

Análisis de los procesos organizacionales del PAMUNIQ

De lo expuesto por la Directora del PAMUNIQ la Institución no tiene normas establecidas para verificar las necesidades y las satisfacciones de los usuarios, por ello es imprescindible implementar una área específica para mejorar estos inconvenientes.

4.4.9. Discusión de la información obtenida en relación a la naturaleza de la hipótesis.

El plantear en esta investigación que la “Gestión Administrativa del PAMUNIQ, influyen la captación de recursos de Autogestión”, supone que la situación administrativa actual del PAMUNIQ junto con los limitados procesos administrativos traen como consecuencia una delimitada fuente de recursos de autogestión, con lo cual se reduce el desarrollo de la Institución afectando a los usuarios que acceden a los servicios que ofrece.

El planteamiento del tema de investigación requirió de la aplicación de encuestas a los usuarios del PAMUNIQ, locales comerciales y población en general de la ciudad de Quevedo además de entrevistas efectuadas a los Directivos del PAMUNIQ, con lo cual se pudo recaudar información que sustenten la hipótesis de investigación.

En este trabajo investigativo se pretendió obtener información que represente la realidad de la Gestión administrativa lo más acertadamente posible, para poder conocer de forma veraz cuáles son las áreas críticas en la obtención de recursos de autogestión en el PAMUNIQ, para poder realizar una mejora en la obtención de estos recursos y así se pueda cubrir en parte las necesidades económicas que afecta a la institución por la falta de recursos.

Por lo expuesto, a la luz de los resultados conseguidos se concluye que la hipótesis de la investigación; se cumple.

4.4.9.1. Hipótesis General

Un adecuado sistema de Gestión Administrativa influirá positivamente en la obtención de recursos financieros de Autogestión del PAMUNIQ.

En esta hipótesis se comprueba que con un adecuado sistema de Administración, se obtiene una serie de beneficios que permite

la realización de actividades para la obtención de recursos de autogestión, los cuales son de vital importancia para el adecuado funcionamiento de la institución, ya que esto permitiría cubrir los faltantes en el presupuesto para la mejora de los servicios del PAMUNIQ.

Esto se confirma según la información obtenida, ya que no existe una planeación estratégica a nivel Directivo, los programas se cumplen de acuerdo a lo que el presupuesto alcanza y la mayor dificultad para el cumplimiento de sus funciones es la falta de recursos, esto conlleva a la insuficiencia de materiales para realizar las labores en los talleres.

4.4.9.1.1. Conclusión parcial

4.4.9.1.1.1. Análisis de la Hipótesis General

De la investigación realizada se observó que de las actividades efectuadas actualmente en el PAMUNIQ para la obtención de recursos de autogestión son escasas, ya que se comprobó que no se generan recursos de las actividades realizadas por los niños, es decir de las manualidades y productos comestibles, si se considera el mejoramiento de la Gestión con la infraestructura existente, incrementarían los recursos financieros.

Comparación con el presupuesto recibido:

\$120.000 anual

Ventas totales de productos:

De \$3.000 a \$ 181.434

4.4.9.1.1.2. Análisis de la Hipótesis # 1

La estructura administrativa establecida en el área de la Dirección, que se ejerce sobre la obtención de recursos en el PAMUNIQ, tienen falencias.

La estructura organizacional establecida en el PAMUNIQ no permite la suficiente libertad de actuar en la dirección, ya que está supeditada a la aprobación de acuerdo a las Ordenanzas municipales, que necesariamente deben tener el apoyo de todos los Concejales.

En el cuestionario realizado, se detectó que el 63% de los encuestados responde que la estructura organizativa no es adecuada en sus niveles jerárquicos, el 93% considera que la capacidad de decisión es poca con respecto al manejo de planes y proyectos en el PAMUNIQ. Se observa que la totalidad de los entrevistados indican que no se controlan las metas de los departamentos de PAMUNIQ. Se observa que el 73% indica que no existe delegación de autoridad en la Institución.

Del análisis realizado a la estructura administrativa se estableció además que existe poca capacidad en las decisiones para implantar planes y programas del mismo modo se determinó que no existe un adecuado control para el cumplimiento de las metas o actividades por departamento. Se comprueba la hipótesis # 1.

4.4.9.1.1.3. Análisis de la Hipótesis # 2

La apropiada gestión administrativa sobre los procedimientos en la recaudación de los pagos de consultas, intervendrá adecuadamente en la obtención de recursos financieros para el PAMUNIQ

Se comprobó que no se efectúan flujogramas en las áreas de atención a los usuarios del PAMUNIQ, ya que solamente se entregan los turnos diarios de acuerdo al orden de llegada de los pacientes.

El 100% de los entrevistados indicó que no se efectúa aun un estudio para el cobro de los servicios médicos, pero que sería importante que se lo realice.

El 100% indicó que no se realiza un plan de mejoramiento para la atención en el laboratorio clínico, ya que el PAMUNIQ no tiene los suficientes recursos para adquirir los equipos.

El 10% de los usuarios del PAMUNIQ son de recursos económicos acomodados, con un flujo de 1000 pacientes al mes se recaudaría aproximadamente \$ 10.000 mensuales. Comprobándose la hipótesis 2.

4.4.9.1.1.4. Análisis de la Hipótesis # 3

Los procedimientos que se aplican para el control de recursos financieros derivados del número de veces que ingresan los pacientes a Rehabilitación del PAMUNIQ, son inadecuados.

Se observa que el 100% indica que no existe un estudio respecto a los costos que el PAMUNIQ tiene de cada paciente, según las áreas.

Se observa que no existe un estudio sobre los pacientes que se atenderán en los diferentes servicios del PAMUNIQ.

El 100% indica que no existe estadística de los pacientes ya que solamente existen las carpetas de acuerdo al orden alfabético. Se comprueba la hipótesis # 3.

4.4.9.1.1.5. Análisis de la Hipótesis # 4

La comunicación para el cumplimiento de planes y programas en la consecución de recursos financieros es deficiente.

De la investigación realizada mediante cuestionarios, se detectó que la totalidad de los entrevistados indicaron que no se efectúan estudios para medir la satisfacción del personal del PAMUNIQ.

La totalidad de los entrevistados contestaron que no existen capacitaciones sobre el clima organizacional.

Se observa que no se consideran las responsabilidades de los empleados para calcular los niveles de remuneración en la Institución.

El 100% indica que no se consideran las responsabilidades y la carga laboral de los empleados, ya que existe sobrecarga de trabajo en algunas actividades.

Se manifestó que no existen programas de mejoramiento en el Área de Recursos Humanos, los empleados desconocen los índices de cumplimiento de los planes y programas para conseguir recursos financieros en el PAMUNIQ. Se comprueba la hipótesis # 4.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La vida es el arte de sacar conclusiones suficientes a partir de datos insuficientes.

Samuel Butler

Una vez realizado el estudio del ambiente interno y externo del PAMUNIQ, y de la aplicación de las encuestas a los usuarios y población de la ciudad de Quevedo, además de la entrevista a la Directora del PAMUNIQ, se obtuvo las siguientes Conclusiones.

5.1. CONCLUSIONES

- En el análisis interno del PAMUNIQ, se determinó que los Planes y programas operativos son realizados por la Dirección, su cumplimiento no tiene un control por parte del nivel jerárquico superior, el desempeño de las actividades se basa en relación al presupuesto asignado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo.
- La limitada realización de planes y programas aumenta el riesgo para no obtener recursos y esto incide en la falta de dinero para pagos internos y compra de materiales en el PAMUNIQ.
- Con respecto a los recursos materiales, se determinó que existecarencia de materiales para trabajar en los talleres ocupacionales y representa un 78%. De igual forma, influye en la sección de la Farmacia en un 80% ya que hace falta medicamentos de todo tipo y en general influye en las remuneraciones de los trabajadores ya que existe retraso en el pago mensual en su totalidad.
- La estructura administrativa del área de Dirección, permitió determinar que, el proceso de administración actualmente empleado en el PAMUNIQ no cumple con los requerimientos necesarios para la obtención de recursos de autogestión debido a que no cuenta con una estrategia definida para la comercialización

de los productos elaborados en el PAMUNIQ además de la inexistente fuente de información para los usuarios y población en general de forma que estos productos sean más accesibles y reconocidos.

- Analizando los procedimientos de atención a los usuarios, el PAMUNIQ cuenta con recursos de autogestión provenientes de los valores de las consultas y de la farmacia, dichos recursos son insuficientes ya que las consultas son de bajo valor debido a la situación económica de los usuarios, la farmacia tampoco representa un gran ingreso para el PAMUNIQ ya que solo reciben un pequeño porcentaje de las ventas.
- Analizando los procedimientos que se aplican para el control del número de veces que ingresan los pacientes a Fisiatría del PAMUNIQ, permitió determinar que existe un número aproximado de 100 pacientes al mes que son recurrentes, los mismos que son de otras provincias y que llegan al PAMUNIQ referidos de consultas privadas, los cuales solamente se acercan a la institución a la rehabilitación pagando una cantidad mínima en las consultas.
- Analizando los procesos que se utilizan para la comunicación interna, se determinó que subvaloran el Talento Humano existente en la organización, ya que la ausencia de comunicación interna de los programas y planes del PAMUNIQ, aumenta el desconocimiento de la Gestión de la Dirección por conseguir recursos y se pierde el aporte que puede brindar el funcionario del PAMUNIQ.
- En las áreas estudiadas el 75% de los funcionarios y/o trabajadores indican que no existe una comunicación interna adecuada.

5.2. RECOMENDACIONES

- Que se realicen Planes y Programas conforme a los objetivos de la Institución.
- Realizar una estructura administrativa, de modo que permita a la Dirección la toma de decisiones ágiles, para lograr incrementar su presupuesto generando los recursos con la infraestructura existente.
- Establecer un sistema estadístico, elaborando una base datos de los usuarios del PAMUNIQ, y relacionando su capacidad de pago con variables como: localización de la vivienda, tipo de empleo, número de hijos por hogar, etc. que le permita tener una referencia para el cobro de las consultas que deberán establecerse por rangos.
- Elaborar y presentar un cronograma de atención a usuarios planificado, de acuerdo a las necesidades del paciente y que sea debidamente valorado por el médico Fisiatra, para controlar la recurrencia de los pacientes de otras provincias, de modo que se puedan referir esos pacientes a otros centros o a su vez incrementar el valor en las consultas.
- Estructurar un sistema de Información de fácil acceso, que permita involucrar a los usuarios y población en general con la Institución y su misión, de forma que se genere una conducta de ayuda y apoyo al PAMUNIQ, implementando sistemas internos como pancartas, mail internos, charlas mensuales de la gestión, etc.

CAPITULO VI

6.PROPUUESTA ALTERNATIVA

Lo importante no es tener muchas ideas, sino la idea oportuna en cada caso.

Juan Zorrilla de San Martín

6.1 Título de la Propuesta

Diseño de un Plan de Autogestión para la captación de recursos, mediante la utilización de los productos del PAMUNIQ.

6.2 Justificación

Una parte fundamental del proceso Administrativo es la planificación y organización, por lo que el PAMUNIQ requiere de estos dos elementos esenciales ya que los planes permiten determinar una oferta adecuada de productos y servicios, a través de los planes.

Esta investigación se justifica porque se diseñará un Plan de Gestión Administrativa Financiera para que las actividades y funciones del PAMUNIQ se cumplan organizadamente, estas actividades se pueden controlar a través de los índices de gestión.

El plan de gestión será a corto plazo porque la consecución de recursos de autogestión se efectuará con las propias fortalezas de la Institución.

Estará diseñado con el manual de procesos administrativos, considerando las secuencias de actividades perfectamente relacionadas en orden cronológico, tomando en cuenta, el tiempo, esfuerzo y costos. En base a los procesos el desarrollo del Plan de Gestión Administrativa Financiera será más práctico, porque se impulsará los productos del PAMUNIQ para que el rendimiento económico sea más productivo.

6.3. Objetivos

6.3.1. Objetivo General

Diseñar un Plan de Autogestión para la captación de Recursos mediante la utilización de los productos del PAMUNIQ

6.3.2. Objetivos Específicos

- Efectuar el análisis situacional para la Dirección del Patronato Municipal de Quevedo
- Identificar los tipos de productos que ofrece el Patronato Municipal de Quevedo
- Diseñar el Plan de Autogestión
- Determinar las estrategias y acciones del Plan de Gestión Administrativa Financiera
- Determinar el cumplimiento del Plan de Gestión Administrativa Financiera a través de los índices de gestión

6.4. Importancia

El PAMUNIQ tiene necesidad de incrementar sus ingresos para tener una cobertura más amplia de atención, por ello la importancia del desarrollo de este Plan de gestión Administrativa Financiera es contribuir como una guía para que las acciones se encaminen a la obtención de dinero con los propios recursos de la Institución, sean estos materiales, humanos o técnicos.

El aprovechamiento del valor agregado que generan los productos del PAMUNIQ en la sociedad debe utilizarse en su beneficio, la colocación en el mercado depende de la interrelación con las empresas comerciales de Quevedo.

La rentabilidad para los Directivos del PAMUNIQ es importante dentro de la Institución, ya que ésta no se refleja en las utilidades financieras sino en la calidad de los servicios ofertados hacia los usuarios, por ello la relevancia del este Plan de Gestión Administrativa Financiera porque con esta herramienta se fortalecerá la organización.

Dentro del Plan de Gestión Administrativa Financiera, la realización del Manual de Procesos Administrativos, permitirá una mejor comprensión de los flujos de procedimientos que deben llevarse a cabo en el PAMUNIQ y será el punto de partida para el manejo más ordenado de los recursos económicos que se vayan consiguiendo.

6.5. Ubicación sectorial y física

La propuesta alternativa se desarrolló en el PAMUNIQ (Patronato Municipal del Niño de Quevedo), se establece en la ciudad de Quevedo, Provincia de Los Ríos y se encuentra ubicado en el sur de la ciudad, frente al complejo deportivo de Quevedo en el sector 20 de Febrero, parroquia Venus del Río.

6.6. Factibilidad

Esta propuesta es factible, porque durante la investigación se pudo observar la necesidad de definir un Plan de Gestión Administrativa Financiera, que permita visualizar el mercado potencial al cual llegar, además de ayudaría a incrementar los recursos económicos que son insuficientes.

Adicionalmente, este plan permitirá fortalecer la marca PAMUNIQ en el mercado local, facilitando su recordación para el consumo de sus productos y así con estos recursos beneficiar la acción benéfica hacia muchos niños, jóvenes y adultos con capacidades especiales.

Se cuenta además con el apoyo de las autoridades del Patronato Municipal de Quevedo, para implementar la propuesta.

6.7. Desarrollo de la propuesta

6.7.1. Introducción

Un plan es ante todo la consecuencia de una idea, generalmente y en función de lograr una óptima organización, adoptará la forma de un documento escrito en el cual se plasmará dicha idea acompañada de las metas, estrategias, tácticas, directrices y políticas a seguir en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se usarán para alcanzar los fines propuestos y que fueron la motivación del plan.

La investigación realizada a la Gestión Administrativa del PAMUNIQ, permitió detectar falencias en la consecución de recursos, toda vez que el presupuesto asignado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo es insuficiente.

La presente propuesta, contiene el diseño de un Plan de Gestión Administrativa Financiera dirigido a optimizar la obtención de recursos, a través de la distribución adecuada de los productos alimenticios y no alimenticios que elabora y oferta el PAMUNIQ, tanto a las empresas públicas como a las empresas privadas localizadas en la ciudad de Quevedo su distribución al público en general. Para ello se recopilará información en el mercado en forma participativa con los comerciantes formales establecidos en locales comerciales y con ello elaborar las estrategias de implementación en la distribución a corto plazo, las mismas que servirán para obtener los recursos necesarios para el funcionamiento de las actividades del PAMUNIQ.

El Plan para la consecución de recursos económicos contempla que los servicios que oferta el PAMUNIQ se ofrezcan no solamente en los

consultorios de la Institución sino que se recorra la ciudad, permitiendo que exista innovación en el servicio y se aproveche la demanda que existe en el mercado.

6.7.2. Diagnóstico de la Situación del PAMUNIQ

a) Entorno macroeconómico

El ingreso per cápita anual del poblador ecuatoriano se ha incrementado en 69%, en el periodo del año 1990 al 2004, para el año 2010 tiene un ingreso per cápita de \$4.500. Esto refleja una mejoría en el nivel de vida de la población y explica que el consumo se haya incrementado en 50%, pasando de \$ USD 722 a \$ USD 1079 hasta el año 2004. Ecuador registró una inflación del 0,34% en Marzo de 2011, el ascenso de precios al que hacemos referencia tuvo entre sus principales responsables al incremento en alimentos y bebidas no alcohólicas, comunicaciones, transportes y prendas de vestir y calzado. En tasa interanual, el ascenso de precios fue de 0.21%.

Las familias tienen un promedio de 5 miembros, y son más numerosas que al principio de los años noventa cuando el promedio de miembros era de 4.6 personas.

Ecuador tiene 14 millones de habitantes y su edad promedio es de 22,5 años, por lo que tiene una de las poblaciones más jóvenes del mundo. Además la esperanza de vida del poblador ecuatoriano ha pasado de 68.5 años a principios de los años noventa a 71 años en el 2004 y para el año 2010 tiene una esperanza de vida de 72 años.

Los ecuatorianos gastan en el rubro de alimentos y bebidas, el 28%, del gasto total, ya que su consumo está destinado también a transporte con el 19%, vestido y calzado con el 12%.

La población del cantón Quevedo, según el censo del 2001 representa el 21,5% del total de la Provincia de Los Ríos, ha crecido en el último periodo intercensal 1990-2001 a un ritmo del 2,7% promedio anual. El 86,1% de su población reside en el Área Rural, se caracteriza por ser una población joven, ya que el 43,2% de la población son menores de 20 años.

La población proyectada es para el año 2010 es de 167.997 habitantes.

La población económicamente activa se concentra en el área urbana, representa el 86,50% de la población, y la mayoría son varones con el 75%.

La población económicamente activa según Ramas de Actividad, se concentra en la rama de Otras actividades con el 33,87%, luego la de Comercio con el 23,92% y seguido de la rama de Agricultura, Ganadería, Pesca y Silvicultura con el 23,15%.

Se concentra la población en la categoría de Trabajadores no calificados con 25,33%, seguido de Operarios y operadores de maquinarias con 23,42%, y Empleados de los servicios con un porcentaje de 19,22%.

Según la Comisión de lo Económico, del Gobierno Municipal de Quevedo, en el análisis del proyecto de proforma presupuestaria del año 2011, se llegó a la conclusión que el proyecto incrementa el gasto con relación al presupuesto del año 2010 en un 15%; es decir, a 2 millones 318 mil 482 dólares, cuando lo óptimo sería disminuirlo y direccionarlo a la inversión municipal.

El estudio se da en cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 244 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) que faculta a la Comisión respectiva sugerir cambios que no impliquen la necesidad de un nuevo financiamiento, así como la

supresión o reducción de gastos. En cuanto a los impuestos para el año 2011 están presupuestados \$ 933.100, pero el rendimiento de éstos en los primeros ocho meses del 2010 bordeó los \$ 470.411, habiendo una sobreestimación en un total de \$ 462.688, lo que en porcentaje daría el 49%.

Con respecto a las tasas se tiene presupuestado que para el próximo año se genere \$ 2'841.200, pero el rendimiento hasta septiembre del año pasado fue de \$ 1'722.377, teniendo una sobreestimación del 39%. En ventas de Bienes y Servicios, para el 2011 está presupuestado un valor de \$ 370.000, que con respecto a Septiembre del 2010 existe una sobre estimación de partidas en un 78% (\$290.286).

El ingreso por financiamiento para el 2011 está presupuestado en 1'550.000, que ejecutado a septiembre del 2010 presenta una sobreestimación de \$ 920.727, que en porcentaje sería el 59%.

Dentro de las conclusiones en el análisis se señala que el gasto de inversión municipal, que es el más importante de la pro forma, se lo estima en 6 millones 860 mil 350 dólares, que equivale solo al 39% de los ingresos totales. En ese caso se suscribe que el camino adecuado sería que en ese tipo de manejos deber ser hacia montos mayores que permitan un mayor desarrollo de la infraestructura de la ciudad. Según la comisión de Finanzas, del Gobierno Municipal de Quevedo, otros municipios invierten entre el 80% y 90% del total de ingresos de sus proformas, el Municipio de Quevedo invierte solo el 30%. En el presupuesto está incluida la homologación salarial y los montos presentados son referenciales.

La Comisión de finanzas del Gobierno Municipal de Quevedo, expone las siguientes recomendaciones:

- Que se proceda a la elaboración del catastro de las contribuciones especiales de mejoras de conformidad a la nueva Ley del COOTAD y

a las recomendaciones del Banco del Estado, para su respectiva aplicación.

- Depurar la cartera vencida y dar de baja a los títulos prescrito de acuerdo a lo que estipula el Código Tributario.
- Buscar una alternativa de créditos no reembolsable para la compra de renuncias voluntarias y jubilaciones de empleados y obreros municipales.

Las sugerencias que se presentó por parte de esta comisión al Concejo Municipal están:

- Aumentar el rubro destinado a las indemnizaciones de los señores jubilados a un monto de \$ 500.000, de esa manera tendrían oportunidad a la jubilación aproximadamente 10 personas el año entrante, ya sean empleados u obreros municipales.
- Como parte del plan de ayuda social, considerar un aporte al Concejo de la Niñez por el valor de \$ 35.000 al año y para la Junta de la Niñez asignar un valor de \$ 45.000 anuales.
- En el presupuesto se debe incluir un rubro de \$ 89.000 para los gastos generados por la Clínica Móvil a cargo del Patronato Municipal de la Niñez Quevedeña (PAMUNIQ). Valor determinado por la Directora de la Institución, Inés Bajaña.
- Se adiciona el valor de \$ 100.000 para la compra de vehículos (5 camionetas) para el uso del Gobierno Municipal.

b) Asignaciones Presupuestarias

En la Resolución de la Sesión Ordinaria del 16 de Julio del 2010, efectuada en la Sesión del Gobierno Municipal de Quevedo, con la aprobación de los Concejales y del Señor Alcalde de Quevedo, se aprobó a través de una reforma a la Ordenanza, el aumento de \$5.000 mensuales a \$10.000 para el PAMUNIQ, como asignación especial, en consideración a que los servicios se han incrementado, y se ha extendido

la atención a jóvenes de más de 17 años, con la implementación de talleres de jardinería y pastelería, con el objetivo de que estos adolescentes tengan un oficio.

Anteriormente, la atención del PAMUNIQ se direccionaba a la atención de niños a partir de los 5 o 6 años hasta que cumplía los 17 años, ya que se disponía que no fueran recibidos en el PAMUNIQ. Adicionalmente, se trabaja con las madres en la etapa prenatal para evitar las discapacidades, como un trabajo de prevención.

La Dirección del PAMUNIQ, justificó los ingresos, a través de un informe presentado en la Sesión Ordinaria del Concejo de Quevedo, del 17 de Agosto del 2010.

Se indica que, por concepto de servicios médicos a bajo costo que se genera en la Institución, durante este periodo, ha aumentado la atención en un 20%.

Con relación al personal que labora en la Institución, se encuentran 22 personas laborando en el PAMUNIQ, del área administrativa existen 6 personas laborando por parte del Gobierno Municipal, existió en esa fecha un beneficio además de 5 contratos para profesionales, 2 maestras de educación especial, un terapeuta físico, un terapeuta de lenguaje, una psicóloga clínica, además la Supervisión de Educación les colabora con una maestra artesanal que les provee de conocimiento a los jóvenes en el horario de la tarde.

Se incrementó los talleres ocupacionales donde se benefician 45 jóvenes, existen estudiantes de la Universidad Estatal de Quevedo haciendo prácticas pre profesionales con los huertos escolares, la UTB aporta con estudiantes de la especialidad de Párvulos de Psicología.

En el área médica laboran 11 profesionales, han incrementado los servicios médicos, hay 4 maestras de tres niveles, una psicóloga, una maestra de lenguaje de señas que también se incrementó, un terapeuta de lenguaje, un terapeuta físico, tres estudiantes de la UTQ, un auxiliar de apoyo, se ha fortalecido el proceso de enseñanza aprendizaje de conformidad con la Ley especial de educación, constantemente las maestras están capacitándose, se ha motivado a los niños en las diferentes áreas, como pinturas, bailes declamaciones, hay un convenio entre el Gobierno Provincial de Los Ríos, la UTEQ y el PAMUNIQ, para instalar la máquina procesadora de leche de soya evaporizada y la adecuación del espacio físico donde van a tener prioridad los jóvenes y niños del PAMUNIQ.

El PAMUNIQ tuvo durante el año 2009, en los 5 primeros meses un valor recaudado de \$28.000, mientras que para el año 2010, durante el mismo periodo de tiempo se aumentó a \$ 40.000, estas son cuentas propias que general el Patronato respecto a Odontología, Terapia y atención médica.

En el presente año, existen 104 niños matriculados en la escuela, 60 niños y niñas en la mañana y 44 en la tarde. Se ha fortalecido el proceso de enseñanza aprendizaje enmarcado en la Ley de educación especial y la gestión de la administración actual consiguió 5 partidas presupuestarias desde la Dirección de Educación de Los Ríos para la escuela Especial.

c) Entorno Político-legal

El PAMUNIQ, tiene una relación directa con el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo. En la estructura del Gobierno Autónomo de Quevedo, se describe en el Orgánico Funcional, los Niveles, dentro de los cuales, se ubica como nivel Asesor a las gestiones del área social, en base al cual se trabaja de una manera conjunta.

CAPITULO III

DEL NIVEL ASESOR

COMISIONES

Art. 10.- Las comisiones se clasifican en permanentes y especiales.

COMISIONES PERMANENTES

Art. 11.- De las Comisiones Permanentes:

MISION: Las Comisiones Permanentes realizan estudios y análisis sobre los asuntos específicos que les encarguen y preparan informes que incluyen recomendaciones.

RELACION DE DEPENDENCIA: Dependen del Concejo Municipal.

RELACIONES FUNCIONALES: Al exterior, con entidades públicas, privadas y organizaciones comunitarias; al interior con el Alcalde y las dependencias de la Corporación.

CONFORMACION: Las Comisiones Permanentes están conformadas por concejales designados por el Concejo Municipal, preside el Concejal nombrado expresamente para el efecto, o el primero de los concejales designado para integrarla.

FUNCIONES GENERALES DE LAS COMISIONES: Las Comisiones Permanentes actuarán en las siguientes áreas de gestión municipal, según el Art. 97 de la Ley de Régimen Municipal:

1. Gestión de planeamiento, urbanismo y obras públicas;
2. Gestión de servicios públicos, que comprende: el abastecimiento de agua, Alcantarillado, alumbrado y aseo público, bomberos, mataderos, plazas de Mercado, cementerio y otros que pueden calificarse como tales;
3. Gestión financiera, que incluye presupuesto, impuestos, tasas y Contribuciones, deuda pública, suministros y enseres municipales;
4. Gestión de servicios sociales, que abarca higiene, salubridad y servicios asistenciales, educación y cultura.
5. Gestión de control económico de servicios, como vías de comunicación, transporte, almacenaje, control de precios, servicios de telecomunicaciones, agricultura, industria y otros de naturaleza semejante.

Las Comisiones Permanentes, podrán ser designadas para asumir dos o más áreas de las señaladas.

Las funciones y atribuciones de la Dirección del PAMUNIQ se determinan por el Orgánico Funcional, siendo las siguientes:

FUNCIONES

Son deberes y atribuciones de las Comisiones Permanentes, según el Art. 99 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, las siguientes:

1. Estudiar los proyectos, planes y programas sometidos por el Alcalde, paracada uno de los ramos propios de la actividad municipal y emitir dictamenrazonado sobre los mismos;
2. Estudiar el proyecto de presupuesto presentado por el Alcalde y emitir elcorrespondiente informe, de acuerdo con las previsiones de la Ley Orgánicade Régimen Municipal, sobre esta materia;
3. Conocer y examinar los asuntos que les sean sometidos por el Alcalde,emitir los dictámenes a que haya lugar o sugerir soluciones alternativas cuando sea el caso;
4. Estudiar y analizar las necesidades de servicio a la población, estableciendo prioridades de acuerdo con la orientación trazada por el Concejo y proponer a la Corporación proyectos de ordenanzas que contengan medidas que estime convenientes a los intereses del Municipio;
5. Favorecer el mejor cumplimiento de los deberes y atribuciones del Concejo en las diversas materias que impone la división del trabajo; y,
6. Cumplir con las demás funciones que le asigne la ley, ordenanzas municipales y el Alcalde.

Las condiciones y tendencias de las actividades dentro del PAMUNIQ se fundamentan por el entorno de la organización, referentes a sus Estatutos, siendo los principales artículos los siguientes:

Acuerdo Ministerial N° 0001080, marzo 13 de 1992 Miembro de la Red Nacional de Discapacidades el M. I. Concejo Municipal de Quevedo En el ejercicio de las atribuciones que le confiere el Art. 126 de la Ley de Régimen Municipal, en armonía con el Título XXIX, Arts. 583 y siguientes del Código Civil. **RESUELVE:** CREAR EL PATRONATO MUNICIPAL DEL NIÑO DE QUEVEDO – PAMUNIQ

Art. 1.- Constituyese con el nombre de PATRONATO MUNICIPAL DEL NIÑO DE QUEVEDO – PAMUNIQ, a la organización integrada por la cónyuge del Alcalde y de los ex alcaldes, como la de los ex presidentes, por la cónyuge de los Concejales y ex concejales principales y suplentes del Municipio de Quevedo; por la reina y ex reinas de Quevedo y de este Patronato, y de las señoras que manifiestan su voluntad de identificarse con sus fines, que son el BIEN DEL NIÑO Y DE LA MADRE PROCURANDO SU MEJORAMIENTO CULTURAL, EDUCACION Y SOCIAL EN PRO DEL ORDEN Y BIENESTAR SOCIAL. El domicilio del Patronato, es la ciudad de Quevedo, Provincia de Los Ríos, República del Ecuador.

Art. 2.- El Patronato es una corporación de derecho privado de las reguladas por las disposiciones del título XXIX, Libro I del Código Civil, que por sus fines es una organización coadyuvante, especialmente con el Ministerio de Bienestar Social.

Art. 5.- El Patronato Municipal del Niño de Quevedo, PAMUNIQ, además propenderá el desarrollo social y cultural de las comunidades urbanas y rurales del Cantón, brindará servicios asistenciales a personas que hayan sufrido tragedias que afecten a su organización familiar; ayudará a la niñez, brindando amor especial al Centro Educativo de Niños Discapacitados de Quevedo, en funcionamiento desde el 4 de junio del año 1990; incentivará los afectos humanos y la concientización con conocimientos teóricos y prácticos a la mujer marginal y/o campesina con

reuniones sociales para el mejor desenvolvimiento de sus actividades; fomentará el espíritu de solidaridad y confraternidad entre las socias y, coordinará con otras entidades de similares propósitos.

Art. 31.- la creación de este Patronato, sólo podrá ser revocada en consideración al dictamen que en ese sentido pronuncie el Ministerio de Bienestar Social.

Art. 32.- el Patronato se disolverá por no cumplir sus fines; por disminuir las socias a un número menor de 15; o por una de las causas determinadas en la Ley; una vez disuelto sus bienes pasaran a una institución de servicio social que determine la última Asamblea General.

La Institución

Año	Presidencia	Logro
1988	Lcda. Gladys Zavala de Montes	Creación de escuela para niños con necesidades educativas especiales. Aprobación de los Estatutos Consecución de un terreno de 6.000 m2 Construcción de dos aulas
1992- 1995	María Dolores de Silva	Programa de trabajo para promover una rehabilitación integral de los niños con discapacidad, en áreas de psicología, medicina general, trabajo social, rehabilitación física y terapia de lenguaje. Gestión para la asignación de 150 millones de sucres Construcción del Centro Educativo para niños

		<p>condiscapacidad</p> <p>Inicio en las áreas de servicio especializados como: Terapia física y de rehabilitación, lenguaje, ocupacional, Psicológica, Estimulación temprana y nutricional</p> <p>Buseta para realizar el servicio de transporte de los estudiantes.</p> <p>PAMUNIQ entró a formar parte de la Red de organizaciones no gubernamentales</p>
1995	Cristina Bravo	Reapertura de la escuela y el centro de rehabilitación.
1996	Lcda. Magdalena Serrano de Mueckay	<p>El Municipio de Quevedo ubicó en el presupuesto 95 millones de sucres para el complejo recreacional (obra inconclusa)</p> <p>Apertura de la casa de la mujer: enseñanza de profesión de corte y confección, pastillaje, manualidades, bisutería y vitrales.</p> <p>Apertura de la escuela para padres con charlas de orientación que fortalezca la relación familiar.</p> <p>Creación del dispensario médico, psicológico y el taller de carpintería gracias al apoyo de USAID y el Gobierno norteamericano.</p> <p>Creación del taller de manualidades.</p> <p>Implementación del programa de padrinos los mismos que mediante un aporte económico mensual apoyaban la educación de los niños del</p>

		PAMUNIQ
2002-2006	Dra. Cecilia Carrillo de Vallejo	<p>Fortalece los servicios médicos en las siguientes áreas; medicina general psicología, terapia de lenguaje, terapia de rehabilitación física, estimulación temprana y ocupacional.</p> <p>Se promovió el derecho a la inclusión participando en todos los eventos culturales y deportivos realizados a nivel nacional.</p> <p>Se solicitó que el Concejo promueva una ordenanza donde se establezca como presupuesto anual 60.000 dólares para mantener operativo al patronato la misma que fue publicada en el registro oficial no 26, del 21 de marzo del 2003.</p>
2006-2009	Dra. Antonia Mera de Cortes	<p>Se incrementó la atención médica en pediatría y odontología</p> <p>Convenio con la fundación farmacéuticos sin fronteras se apertura la farmacia popular</p> <p>Jornadas de operaciones gratuitas de labio hendido, secuelas de quemaduras y malformaciones congénitas, con la fundación alemana Interplas y el apoyo logístico del Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> <p>Ampliación de la infraestructura del área de terapia física gracias al aporte del CONADIS y del Gobierno Municipal</p> <p>Aumento la cobertura a 65 niños, se crearon los talleres de música, computación y la sala de</p>

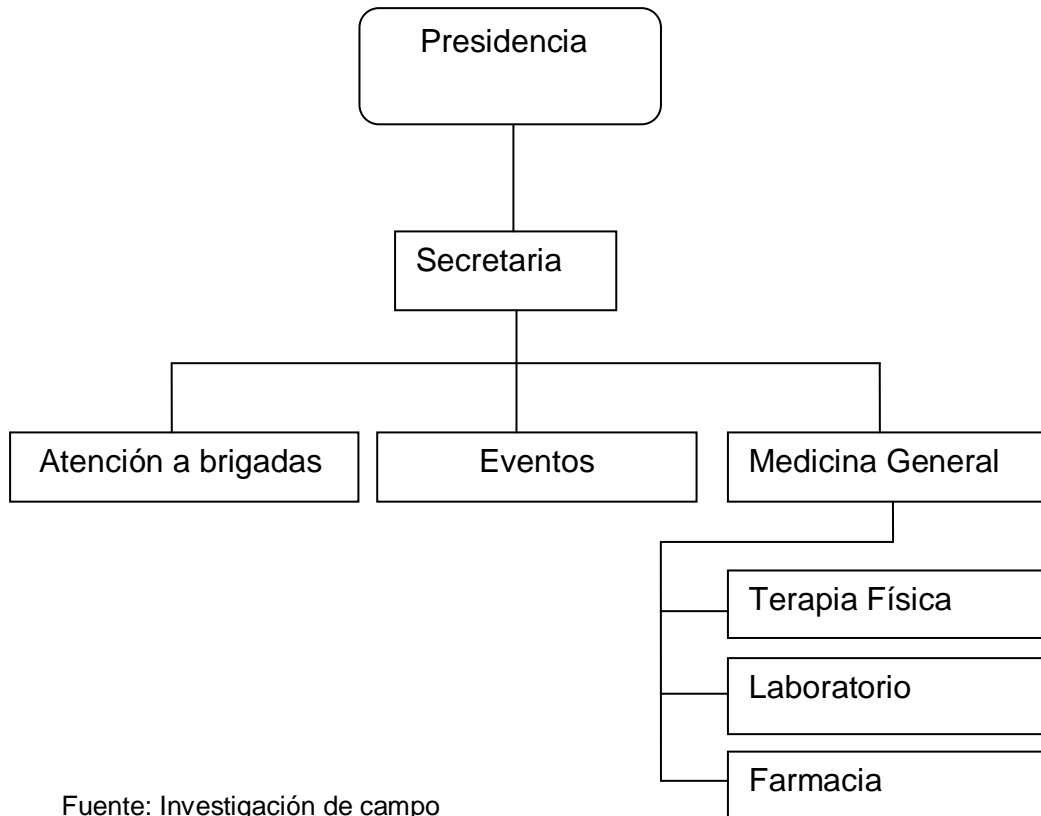
		<p>audiovisuales</p> <p>Adquisición de una furgoneta con el objetivo de brindar el servicio de transporte.</p> <p>En octubre del año 2008 se firmó un convenio con el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS), con la finalidad de ser beneficiados del convenio Apoyo a la Gestión Local en el ámbito de las discapacidades para el mejoramiento y equipamiento de la Unidad de Rehabilitación Física.</p>
2009	Sra. Glenda Saltos de Salcedo	<p>Establece como prioridad ampliar con la cobertura y modalidades de atención a la Población con capacidades diferentes de Quevedo y sus alrededores</p> <p>Consecución de Ordenanza Municipal que incrementa el rubro de ayuda al PAMUNIQ en \$120.000 anuales</p> <p>Convenios Interinstitucionales con: Prefectura de Los ríos, UTEQ y UTB</p> <p>Funcionamiento de talleres ocupacionales</p> <p>Elaboración de productos agroindustriales leche de soya, carne de soya, mermelada, manjares</p> <p>Manejo de Huertos orgánicos</p> <p>Implementación de clases de Música, Danza. Computación y Deportes</p>

Fuente: PAMUNIQ

Elaboración: La Autora

6.7.3. Reestructuración de la Organización

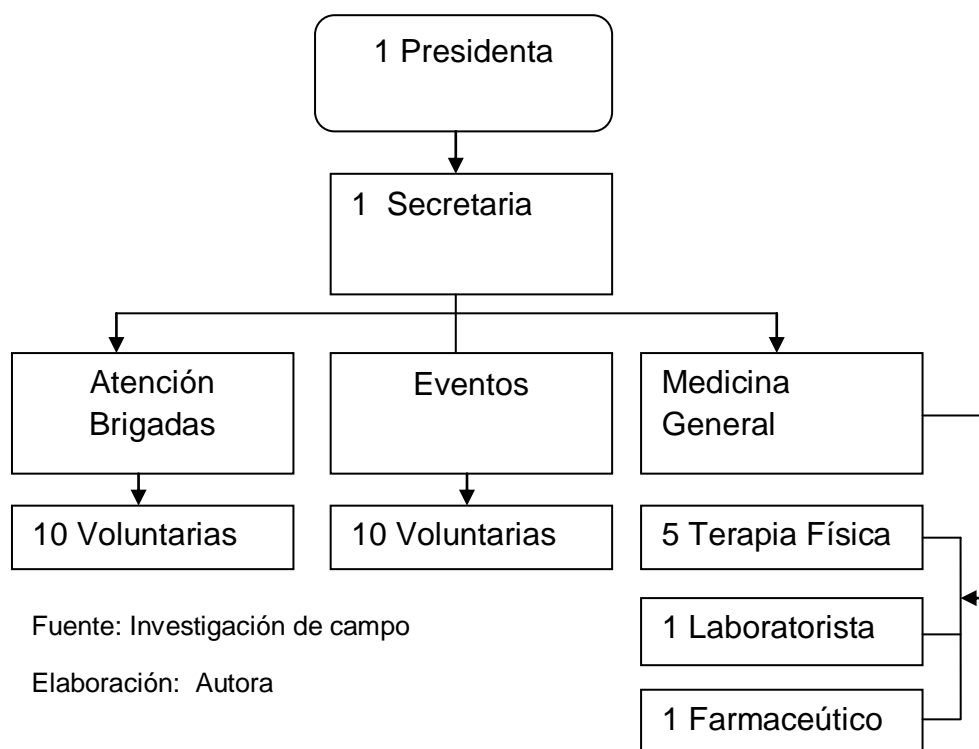
Para el funcionamiento del Plan de Autogestiónse recomienda utilizar el siguiente Organigrama Estructural:



Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Autora

Organigrama de Posición



6.7.3.1 Funciones

Las funciones a efectuarse serán de acuerdo a la estructura jerárquica propuesta

a) Presidencia

La Presidenta del Patronato es la persona encargada en dirigir las reuniones, las sesiones para organizar los trabajos que se van a realizar, presentar Proyectos los cuales van a beneficiar al Patronato además de actuar como el representante protocolar para realizar toda clase de gestiones en beneficio del Patronato. La presidenta es la encargada de poner fechas cuando se vayan a realizar las diferentes actividades como

atención a brigadas, los eventos que se vaya a realizar para poder organizarse, además de implementar los procesos para área médica.

b)Secretaria

Las funciones de la Secretaria son fundamentalmente de apoyo, llevando la agenda de actividades, planificando las fechas de reuniones y sirviendo de enlace entre las voluntarias y el servicio médico del PAMUNIQ.

c)Atención de brigadas

Para el cumplimiento de las actividades de las brigadas se considera el trabajo del Voluntariado para coordinar la atención médica a las personas que lo necesitan, principalmente a los niños con capacidades especiales, además conseguir y tramitar donaciones de medicinas gratuitas, terapias de rehabilitación física, brigadas de especialidades médicas con fundaciones y ayuda técnica coordinando estas actividades con el Gobierno Autónomo de Quevedo.

b) Eventos

El trabajo del voluntariado se dirigirá a la realización de los eventos, con la planificación debida, sean actividades como bingos o rifas, festivales de comidas típicas o manejo de planes de marketing para los productos del PAMUNIQ.

c) Medicina General

Dentro del proceso de medicina general que se maneja en el Patronato están divididas en áreas para la atención de las personas como es el área de Terapia física, Laboratorio y Farmacia

Las labores que se realizarán en cada área serán las propias de su especialidad, pero direccionadas por la Presidenta en los distintos eventos que se planificarán.

6.7.3.2. Procesos fundamentales

Los procesos del Patronato se relacionan a los departamentos propuestos:

Atención al público con las brigadas

Terapia física

Atención a los adultos mayores

Atención a madres embarazadas con prevención y control

Mejoramiento de la marca de los productos del PAMUNIQ

6.7.3.3. Clases de productos y servicios que oferta eIPAMUNIQ

Servicios sin costo

- Terapias físicas
- Terapia de lenguaje
- Talleres educativos y ocupacionales para niños con capacidades especiales

Productos de venta al público

- Manualidades: Se realizan todo tipo de manualidades como tarjetas, portalápices, muñequitos de trapo.
- Artesanías: como bordados, cerámicas, cadenas, pulseras.
- Productos comestibles: como mermeladas y galletas de soya.

- Productos no comestibles: gel de baño.

6.7.3.4. Plan de Marketing

El plan de marketing propuesto para el PAMUNIQ contiene el siguiente esquema:

- Diseño
- La Misión
 - Concepto
- Diagnóstico
- Análisis de situación
 - Escenarios
 - La Empresa
- Análisis de Mercado
 - El sector
 - Los consumidores
 - El cliente
 - Tipos de clientes
- Análisis estratégico
 - Análisis FODA
- Unidades estratégicas
 - Los objetivos
 - Las estrategias
 - Segmentación y Posicionamiento
- Marketing Operativo
 - Producto
 - Ciclo de Vida
 - Marca
 - Precio
 - Comunicación
 - Publicidad
 - Promoción de Ventas

- Relaciones Públicas
- El presupuesto

a) Misión

Diseñar y elaborar productos artesanales, confeccionados por las hábiles y cálidas manos de los niños con capacidades especiales y comunicar, concienciar al consumidor de las particularidades de estos productos.

b) Segmento de mercado

El segmento de mercado al cual va dirigido los productos elaborados en el PAMUNIQ, es la población comprendida entre 25-55 años, y que se encuentran dentro de la población económicamente activa e inactiva.

c) Análisis de la Demanda actual

La demanda actual se determina por el Valor del Mercado, que se obtiene de la sumatoria total de la demanda.

La población proyectada de la ciudad de Quevedo constituyen 167.997 habitantes, según los datos proporcionados por el INEC, a la cual se calcula el 18% (con respecto a la pregunta 6 ¿Qué tipos de productos vende usted?), se observa que las ventas mayoritariamente se concentran en este porcentaje, por lo que la población es de 30.239 compradores.

Con respecto a la frecuencia de compra se detectó, que de acuerdo a la pregunta #7 (¿Con qué frecuencia compra el producto?), adquieren anualmente 2 unidades, por lo que el total del consumo es de 60.478 unidades, representa \$ 181.434 a un precio promedio de \$3 por artículo, con respecto a las manualidades.

De igual forma se procede al cálculo del Valor del Mercado para los productos comestibles, se obtiene que en la población de Quevedo hay un número de 5 miembros por hogar, por lo que existe 33.599 hogares, con un consumo diario de 335.990 panes, 67.198 unidades de dulces mensuales y finalmente un total de 134.396 galletas al mes, estos datos representan un total de \$ 1219.644 mensuales.

d)Análisis de la Competencia

Se identifica que en la ciudad de Quevedo no existen empresas competidoras al ser una organización sin fines de lucro de servicio social que su giro de acción es la atención de niños con capacidades especiales.

e) Análisis de mercado

Los aspectos más importantes que se consideran al analizar el sector al que se quiere llegar con los productos elaborados en el PAMUNIQ, es la tendencia del consumo, ya que en los actuales momentos existe la necesidad de consumir productos sanos, dietéticos, de cuidar el medio ambiente y la ecología, se estima que este tipo de estrategia servirá para propender al consumo de los productos.

Una vez que se ha considerado el entorno económico y los factores externos que pueden afectar al desenvolvimiento de la oferta de productos que posee el PAMUNIQ, se analiza la situación concreta del mercado que ocupa la Institución en el contexto general, esto se determinó en base a la encuesta aplicada a la población en general, cuyo análisis es el siguiente:

Pregunta:¿Estaría dispuesto a adquirir los productos elaborados por los niños con capacidades especiales del PAMUNIQ, con el fin de ayudar en la gestión de la Institución?

Cuadro # 49. Disposición de adquirir productos del PAMUNIQ

DIRECCIÓN	Absoluto	Relativo %
Si	748	99.07

Elaborado por: Autora

Como observamos el 99.07% de la población entrevistada, está en la disponibilidad de adquirir los productos elaborados en el PAMUNIQ, lo que se traduce en una participación positiva del potencial mercado en la ciudad de Quevedo.

f)El sector

La aplicación de las encuestas, determinaron que el comportamiento del mercado, refleja la solidaridad que se quiere ofrecer al comprar los productos elaborados en el PAMUNIQ, aspecto que se debe resaltar, por lo que permite visualizar un mercado potencial ubicado en el sector público y privado de las diferentes ramas de actividad económica de la ciudad de Quevedo.

g)Los consumidores

Del análisis derivado del estudio de mercado se deduce que el tipo de cliente que acude a comprar productos comestibles como dulces y galletas, así como manualidades y novedades, presentan las siguientes características:

- **Es un cliente habitual**

Porque acude con frecuencia a los locales comerciales estudiados, es muy amigable, amable, simpático, cortés, es el cliente que todo negocio siempre quiere tener, compra de forma repetida pero compra también en otras empresas.

- **Tiene hábitos de consumo**

Los hábitos de consumo están estimulados por las relaciones sociales frecuentes que se dan en los pobladores, especialmente en el consumo de dulces y galletas que se ofrecen en las fiestas y reuniones sociales; en cuanto a las manualidades el Art. preferido son los realizados con patrones de animalitos, especialmente osos de peluche.

h) Los clientes del PAMUNIQ

Los productos que se elaboran en el PAMUNIQ, están dirigidos a la población en general de la ciudad de Quevedo, a personas que trabajan en oficinas públicas y privadas, que tengan deseos de colaborar con solidaridad, altruismo y desinterés.

Esto representa una gran oportunidad para fomentar la participación de la institución en el mercado local.

i) Estrategias

1. La estrategia para atender el sector de los usuarios que recurren al PAMUNIQ en los servicios de Rehabilitación física, será el de implementar dípticos informativos que brinden información de los servicios que se ofrecen a los niños con capacidades especiales en los talleres ocupacionales, para que exista solidaridad con ellos y el apoyo en el incremento del costo de la consulta.

2. La estrategia de atención en la Clínica Móvil, será implementar publicidad con un recorrido en la ciudad, indicando que la cobertura se realizará como un aporte a la comunidad, cuyos fondos son para los niños con capacidades especiales y con información que durante este año se amplía la cobertura a más niños

3. Para la consecución de fondos para la farmacia, la estrategia será la conexión que se tendrá del Gobierno Central, a través del Sr. Alcalde de Quevedo, con las autoridades nacionales y la apertura de la Vicepresidencia de la República, para ello se dispone del conocimiento técnico de las Universidades con la realización de proyectos de inversión que pueden captar recursos de otros organismos interesados en contribuir.

4. La estrategia para vender los productos como manualidades y comestibles, elaborados en el PAMUNIQ, será de diferenciación, ya que serán productos que tienen un valor agregado realizados con el cariño y paciencia de los niños del PAMUNIQ, por lo que serán de bajo costo accesibles a la población, se difundirá los precios y la calidad de los mismos mediante dípticos informativos.

5. Para el laboratorio, la estrategia será adquirir equipos de bajo costo, realizando cotizaciones directamente del exterior y con el apoyo de instituciones como el Ministerio de Bienestar Social, para evitar el pago de impuestos y tasas, haciendo uso del apoyo a las escuelas especiales, para lo cual se enviará información del PAMUNIQ a través de un tríptico en donde se resumirá las actividades y la cobertura de la Institución.

j) Posicionamiento en el mercado

Para posicionar los productos elaborados en el PAMUNIQ, se siguieron los siguientes pasos:

1. Segmentación del mercado.
2. Identificación de las diversas posibilidades de posicionamiento para cada segmento escogido,
3. Selección y desarrollo de un concepto de posicionamiento.

1.Segmentación del mercado

La segmentación del mercado será Geográfica ya que el ámbito que se desarrollará la venta de los productos del PAMUNIQ, estará delimitado en la ciudad de Quevedo, esta segmentación involucra a todos los habitantes de la ciudad de la zona urbana.

El otro segmento del mercado a considerar será la segmentación según el comportamiento, ya que se dividirá a los consumidores en grupos basados en su actitud, uso o conocimiento de los productos, así tenemos: los usuarios potenciales, los usuarios habituales, y usuarios por primera vez

Los usuarios potenciales son aquellos que tienen el deseo de comprar por solidaridad los productos elaborados en el PAMUNIQ, y se encuentran en la PEA de la ciudad de Quevedo.

Los usuarios habituales son los que se encuentran como demandantes de los comercios de Quevedo.

Los usuarios por primera vez, lo constituirán los comerciantes de la ciudad de Quevedo a los cuales se les podrá vender los productos.

2.Identificación de las diversas posibilidades de posicionamiento para cada segmento escogido

Para este fin se utiliza la estrategia de posicionamiento de acuerdo al beneficio que ofrecen.

Las manualidades y dulces producidos en el PAMUNIQ por los niños con capacidades especiales, se posiciona como productos para hombres y mujeres de 18 años, con la campaña “Unidos somos más por el PAMUNIQ”

3. Selección y desarrollo de un concepto de posicionamiento

La posición de los productos elaborados en el PAMUNIQ depende de las percepciones, impresiones y sentimientos que tienen los compradores en cuanto a los productos, por lo que del estudio de mercado se deduce la accesibilidad hacia ese tipo de mercado en la ciudad de Quevedo, por parte de la población, ya que se tiene una buena imagen del PAMUNIQ por su labor social en beneficio de los niños con capacidades especiales, se tendrá que posicionar bajo esta promoción:

Somos los únicos que velamos por ti, niños y jóvenes con capacidades especiales, nuestro apoyo consumiendo lo mejor del PAMUNIQ.

“Unidos somos más por el PAMUNIQ”

4. Marketing Operativo

Consiste en el desarrollo de todas las variables del Marketing Mix, a utilizarse para el PAMUNIQ, como: marca, producto, envase, distribución, precio, comunicación y promoción.

1. Marca

La marca del PAMUNIQ posee la cualidad intrínseca de servicio a la colectividad, deberá ser aceptada y memorizada por los ciudadanos de Quevedo.

La marca en el contexto comercial del PAMUNIQ debe tener la denominación social y distinguir la marca del producto.

Además, la marca del PAMUNIQ debe tener el atributo de procedencia, referido al origen y un atributo psicológico referido a la solidaridad.

2. Identidad de la Marca del PAMUNIQ

La marca del PAMUNIQ está configurada por los siguientes elementos:

Nombre o Fonotipo: Constituido por la parte de la marca que se puede pronunciar. Es la identidad verbal de la marca. “PAMUNIQ”

Logotipo: Es la representación gráfica del nombre, la grafía propia con la que éste se escribe.



Gama cromática o cromatismo: es empleo y distribución de los colores, los mismos que son los colores del PAMUNIQ.

3. Productos

Producto principal

El beneficio principal de ofertar los productos del PAMUNIQ se orientará a la ayuda social, haciendo énfasis en el apoyo a una actividad noble como es ayudar a los niños con capacidades especiales para que se eduquen y logren tener un oficio.

Los productos comestibles principales serán las galletas y los artículos de manualidades serán los ositos de peluche.



Producto de apoyo

Servirán para incrementar el valor del producto principal, se realizarán dulces y toallas con adornos.



4.Envase

El envase que se utilizará para los productos comestibles será, Papel Celofán Polietileno, ya que el de uso más difundido es el polietileno de baja densidad (LDPE). La lámina hecha de este material es suave al tacto, flexible y fácilmente estirable, tiene buena claridad, provee una barrera al vapor de agua pero es una pobre barrera al oxígeno. No tiene olor o sabor que pueda afectar el del producto empacado, y es fácilmente sellable por calor.



5.Precio

Tipos de productos	Características	Costo estimado del producto
Manualidades	Ositos de peluche	Desde: \$3 hasta \$35
	Toallas	Desde \$5 hasta \$20
Comestibles	Dulces y galletas	Desde \$0.25 hasta \$1.50

6.Comunicación

La segmentación de mercado para los productos que ofrece el PAMUNIQ, tienen relación directa con la estrategia económica, por tanto este mercado objetivo, se enfoca a los comerciantes, y demás microempresarios que requieran de ello, considerando el destino y el plazo de entrega.

7.Canales de Comunicación

Los canales de comunicación están distribuidos en tres elementos:

- Publicidad
- Promoción
- Relaciones Públicas

8.Publicidad

a) Etiquetas de ventas para productos comestibles



b) Vallas publicitarias



9. Promoción

9. 1.- Objetivos del Plan Promocional

- General

Desarrollar el Plan Promocional para la optimización de la colocación de productos que ofrece el PAMUNIQ, en el período 2011-2012.

- Específicos

- Determinar su mercado objetivo.
- Aplicar un Plan Promocional de los productos que ofrecen

9.2.- Posicionamiento de la Marca

El Patronato Municipal del Niño de Quevedo es reconocido localmente por sus siglas PAMUNIQ con sus colores característicos rojo.

9.3.- Promoción de Ventas del Servicio

PROMOCIÓN	CONSUMIDORES	COMERCIANTES
En la venta de productos se realizará la promoción por enganche(por la compra de un producto se lleva otro a mitad de precio)	X	X
Paquetes de productos(1 manualidad)	X	X

9.4.- Segmentación de Canales

- **¿Cómo Distribuye los productos a los Clientes?**

La organización se direcciona a través del valor del producto utilizando la mercadotecnia, considerando al servicio enfocado en darle valor a lo que el cliente piensa y necesita del producto, por lo que tiene un sistema de opiniones y preferencias de los clientes, compradores fantasmas, análisis de clientes, pedidos y advertencias que miden la satisfacción de los clientes, como herramientas para entender que los clientes sí están satisfechos.

La distribución del producto se realiza en sentido horizontal desde el PAMUNIQ hacia los locales comerciales y con las visitas hacia el consumidor por venta directa.

9.5.- Relaciones Públicas

El PAMUNIQ, debe introducirse en las Relaciones Públicas para mejorar la imagen institucional, mediante el desempeño de las siguientes herramientas:

- Diarios: permite a la organización acceder al público general.

- Revistas: permite acceder a públicos más y mejor segmentados.
- Radio: permite transmitir información instantáneamente las 24 horas del día.
- Televisión: Otorga gran notoriedad a la institución.
- Internet: Se puede trabajar sobre el sitio web institucional o con la versión en línea de diversos medios.

10. El Presupuesto

El Plan de Marketing en el Patronato Municipal del Niño de Quevedo está presupuestado para 6 meses y tiene un costo de \$ 6.200 dólares.

Por los siguientes detalles:

ACTIVIDAD	DETALLE	COSTO MES	COSTO TOTAL
Publicidad Radio	Se publican 10 veces al día	200 * 6 meses	1200
Publicidad TV	Se publican 10 veces al día	400 *6 meses	2400
Etiquetas de productos	Etiquetas para los productos elaborados en el PAMUNIQ	100* 6 meses	600
Valla Publicitaria	Colocación en lugares estratégicos	(2) 1000/u	2000
TOTAL			\$6.200

Fuente:PAMUNIQ

Elaboración:Autora

11. Impacto

La propuesta de este plan de marketing provoca básicamente un acercamiento del producto hasta donde se encuentra el consumidor potencial. Con esto se pretende por un lado, aumentar las publicidades con el fin de que el PAMUNIQ sea reconocido en diferentes ámbitos socio-económicos y, por otro, mejorar el atractivo del producto a los sentidos del consumidor.

La implementación de esta propuesta pretende aumentar los recursos de autogestión del PAMUNIQ, ayudando a cubrir las falencias en el presupuesto.

12. Evaluación

La evaluación de los resultados esperados estará a cargo de la Dirección del PAMUNIQ, quienes en el momento de la implementación determinarán la fecha propicia para aplicar nuevas encuestas.

En función de los ingresos obtenidos se identificarán la eficiencia y si se cumple o no con el objetivo de la propuesta.

13. Instructivo de funcionamiento del Plan de Autogestión

La presente propuesta se aplicará con el consentimiento de los Directivos del PAMUNIQ, la fecha de implementación será la que determine el PAMUNIQ de acuerdo a sus criterios.

La autora de la tesis realizará contactos con el Patronato Municipal del Niño de Quevedo, a fin de establecer una propuesta que permita gestionar recursos de Autogestión, que beneficie a sus usuarios.

a) Beneficiarios Directos

- Niños con capacidades especiales que son usuarios del PAMUNIQ.

- Patronato Municipal del niño de Quevedo, PAMUNIQ.

b)Beneficiarios Indirectos

Los niños especiales de la ciudad de Quevedo, ya que con la implementación de la propuesta se pretende incluir a los mismos en la sociedad.

c)Ejecutores

Investigadora y Directivos del Patronato Municipal del Niño de Quevedo.

d)Metodología

La propuesta de este trabajo investigativo aspira a desarrollarse con una metodología participativa debido a la interacción directa entre Directivos y usuarios. La estrecha y dinámica relación que debe existir entre los mismos, favorece la aplicación correcta de la propuesta alternativa.

La metodología participativa está encaminada al desarrollo de la institución y de los niños con capacidades especiales, debido a que existe una relación directa éntrelos mismos.

El PAMUNIQ tendrá podrá obtener recursos de autogestión que ayude en la mejora de sus servicios y con lo que se beneficiará a los usuarios.

e)Programación de Actividades

Para que se cumplan los objetivos de la propuesta es necesario que se desarrollen las siguientes actividades:

1. Fase de Socialización

Promover la propuesta entre los directivos del PAMUNIQ, para luego socializarlo con los usuarios.

2. Fase de Implementación

Registrar las funciones a realizar por los directivos del PAMUNIQ y la autora de la tesis, para obtener un mejor resultado.

Diseñar un cronograma de trabajo y estructurar el plan analítico para la aplicación del contexto general y seguimiento de la propuesta.

3. Fase de Difusión

Difundir al interior de la institución, los resultados de la investigación y la importancia de la generación de la propuesta.

Realizar reuniones de trabajo entre el recurso humano a fin de llegar a concesos y buscar la participación de todos.

4. Fase de Control

Realizar reuniones de trabajo entre los responsables para determinar el cumplimiento de los planes y las normas establecidas, evaluar el comportamiento de la dirección y aplicar los correctivos necesarios.

f) Recursos

1. Humano

El recurso humano requerido para el funcionamiento comprende la directa intervención de:

- Autora
- Directivos del Patronato Municipal del Niño de Quevedo
- Niños con capacidades especiales que son usuarios del PAMUNIQ.

2. Financiero

La implementación de la propuesta tendrá un costo asumido por el Patronato Municipal del Niño de Quevedo.

3. Tecnológico

La Institución cuenta los recursos necesarios para realizar la planificación requerida.

g) Cronograma de Actividades

Administrar la propuesta involucra establecer roles específicos para que el recurso humano cumpla cada actividad programada:

Cronograma de actividades

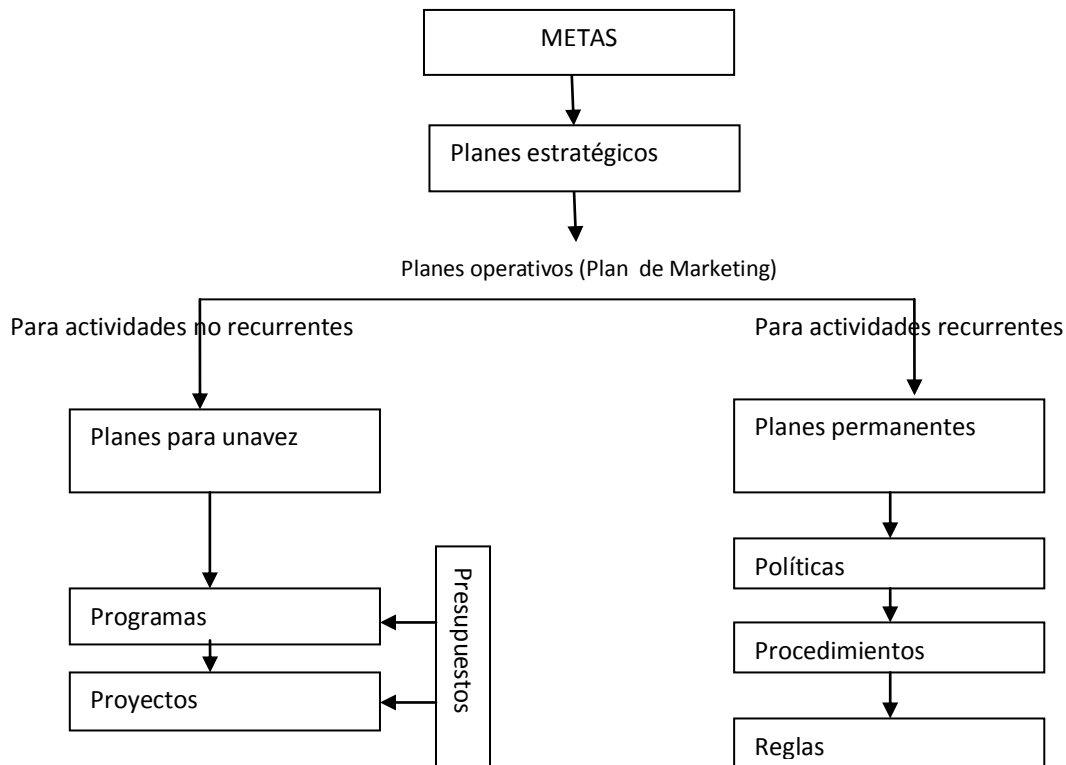
ACTIVIDAD A REALIZARSE	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	CAMBIO ESPERADO	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Socialización de la propuesta alternativa a la Directora del PAMUNIQ.	Dar a conocer el desarrollo del presente trabajo a las autoridades del PAMUNIQ	Logar que los directivos del PAMUNIQ se identifiquen y aprueben las diferentes proposiciones junto con la propuesta alternativa de esta investigación.	Autora	Enero -2011
Socialización de la propuesta alternativa a los Usuarios del PAMUNIQ.	Dar a conocer a los padres de familia, las actividades que se realizarán para comercializar los productos elaborados por sus hijos.	Logar el apoyo de los usuarios en la implementación de e la propuesta para agilizar su aplicación.	Directivos del PAMUNIQ– y Autora	Enero -2011
Reunión con los Directivos del PAMUNIQ para determinar el responsable de la aplicación y control de la propuesta alternativa.	Designar al personal idóneo para la correcta aplicación de la propuesta alternativa.	Con el personal adecuado se podrá obtener una mayor probabilidad de alcanzar los objetivos de la propuesta alternativa.	Directivos del PAMUNIQ	Febrero - 2011
Implementación del plan de marketing para los productos elaborados por los niños con capacidades especiales del PAMUNIQ	Mejorar la obtención de recursos de autogestión.	Lograr mayores ingresos por parte de los recursos de autogestión que permitan complementar el presupuesto, y además poder incluir a los niños con capacidades especiales en la sociedad y en el ámbito comercial.	Directivos del PAMUNIQ	Marzo, Abril - 2011

h) Financiamiento de la propuesta

ACTIVIDAD A REALIZARSE	COSTO DE LAS ACTIVIDADES
Socialización de la propuesta alternativa a la Directora del PAMUNIQ.	USD \$ 100,00
Socialización de la propuesta alternativa a los Usuarios del PAMUNIQ.	USD \$ 200,00
Reunión con los Directivos del PAMUNIQ para determinar el responsable de la aplicación y control de la propuesta alternativa.	USD \$ 100,00
Implementación del plan de marketing para los productos elaborados por los niños con capacidades especiales del PAMUNIQ	USD \$6.200,00
Costo de la propuesta	USD \$6.600,00

6.7.3.5 Manual de Procesos Administrativos

El siguiente esquema identifica la jerarquía del Plan, aspecto que es relevante para la comprensión del Manual de procesos administrativos.



La propuesta conlleva a determinar que el Plan sea una actividad recurrente, para que aporte constantemente a la consecución de recursos de autogestión financiera, por lo que el Manual contendrá lo siguientes elementos:

- Logotipo de la organización
- Nombre de la organización
- Denominación y extensión del manual
- Lugar y fecha de elaboración
- Número de páginas

- Sustitución de páginas (Actualización de la información)
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.

a) Contenido del Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos y normas describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos, en el orden secuencial de su ejecución y las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos.

Objetivos:

- Desarrollar una línea funcional de autoridad y responsabilidad para complementar los controles del cumplimiento de planes y programas
- Mantener una definición clara de las funciones y las responsabilidades de cada área en las etapas de la puesta en marcha del Plan
- Ejecutar las actividades del Plan en base a las responsabilidades de las áreas del PAMUNIQ
- Implementar un sistema de información adecuado que suministre información oportuna a los miembros del PAMUNIQ

b) Actividades del Comité para el manejo del Plan

La Comisión para el manejo del Plan estará conformada por el Voluntariado y delegados de los departamentos de PAMUNIQ.

El total son 3 empleados, los mismos que serán:

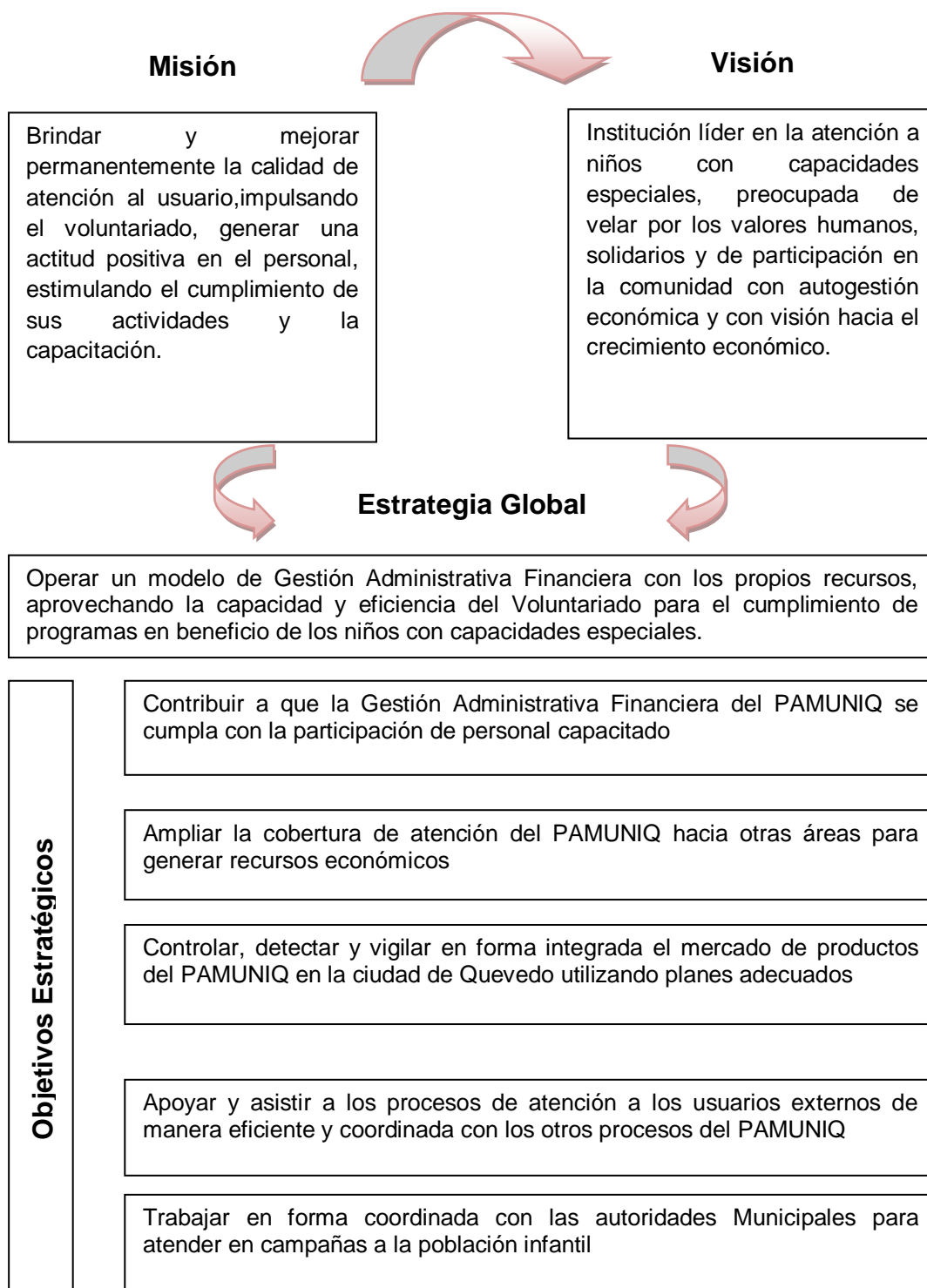
- Director/a

- Representante del área de Atención a los usuarios
- Representante de los Docentes que tienen a su cargo los talleres del PAMUNIQ

Las actividades que debe realizar el Comité son:

- Realizar un Taller de información y un Programa de Capacitación sobre el uso de los recursos que intervienen en el Plan
- Establecer un diagnóstico de la situación de los requerimientos de publicidad para el PAMUNIQ
- Diseñar el Plan Institucional de fortalecimiento de la marca del PAMUNIQ
- Adoptar un sistema de Coordinación en el uso de los recursos para el Plan
- Establecer el Plan de Contingencias
- Diseñar un Programa de Control y Monitoreo para el cumplimiento del Plan

6.8 Estrategias para el PAMUNIQ 2011



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Autora

6.9 Plan de Autogestión del PAMUNIQ

Cuadro # 49

Objetivos Estratégicos	Estrategia	Actividades	Indicador de resultados	Fórmula	Indicador de gestión	Plazo Trim estre	Frecuencia de la medición	Resultados esperados	Responsable
Mejorar los ingresos con programas de atención a la población infantil de Quevedo	Trabajar en forma coordinada con el Gobierno Autónomo de Quevedo	Realizar reuniones de planeación con el Alcalde Realizar campañas de salud.	Calidad de uso	Atención requerida X100 Atención brindada	Administrativa	1-2	Trimestral	Atención a 300 niños de la ciudad de Quevedo	Directora del PAMUNIQ
Apoyar y asistir a los procesos de atención al usuario externo	Registro ordenado de pacientes por medio de estadísticas.	Implementación de fichero de pacientes con base de datos	Productividad del personal	Usuarios conformes X100 Usuarios Atendidos	Gestión Humana	1-2	Mensual, semanal, diario	Incremento de tarifas económicas a usuarios con mayor capacidad de pago	Contabilidad
Controlar, detectar y vigilar el mercado para la venta de productos del PAMUNIQ	Trabajar en forma coordinada con el Voluntariado y la comisión de Eventos del PAMUNIQ	Implementar el Plan de Marketing	Margen Bruto de Utilidad	Utilidad bruta X100 Ventas netas	Rentabilidad	4	Semestral	Aumentar el número de productos vendidos	Directora y Voluntariado
Ampliar la cobertura de atención del PAMUNIQ hacia otras zonas	Coordinar el uso de los recursos del PAMUNIQ	Realizar el proyecto de atención a niños para la desparasitación	Rendimiento de calidad	Atención Brindada X100 Atención requerida	Administrativa	3	Trimestral	Aumentar el número de consultas cobradas por atención a nuevos pacientes	Directora y Departamento médico
Contribuir a que la Gestión Administrativa Financiera del PAMUNIQ sea eficiente	Involucrar a personal en procesos nuevos y utilización de Manuales de procedimientos	Desarrollo de Programa Anual de Capacitación, Coordinar control de Ingresos y Egresos para el Presupuesto Anual	Márgenes de Contribución	Venta real del producto X100 Costo real	Financiero	4	Semestral	Aumentar el nivel de rentabilidad y su impacto financiero en el PAMUNIQ	Directora y Contabilidad

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Autora

6.10. Instrumentos utilizarse en el Plan de Autogestión

Cuadro 50. Instrumentos de Plan de Autogestión

Objetivo estratégico	Estrategias	Instrumentos a utilizarse en el plan	Presupuesto USD	Área
Mejorar los ingresos con programas de atención a la población infantil de Quevedo	Control de las actividades diarias	Cronograma semanal	500	Dirección y Contabilidad
Apoyar y asistir a los procesos de atención al usuario externo	Entrega de tickets por máquina	Máquina de tickets	1200	Presupuesto y Administrativa
Controlar, detectar y vigilar el mercado para la venta de productos del PAMUNIQ	Distribución de publicidad sobre los productos del PAMUNIQ	Folletos impresos, perifoneo	500	Administrativa y Dirección General
Ampliar la cobertura de atención del PAMUNIQ hacia otras zonas	Atención ambulatoria Tiendas de campaña	2 carpas, 4 sillas, 1 mesa	250	Dirección General, Administrativa y Presupuesto
Contribuir a que la Gestión Administrativa Financiera del PAMUNIQ sea eficiente	Capacitación permanente a las áreas operativas	Cursos de liderazgo	500	Administrativa

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Autora

6.11 Cuadro de despliegue de actividades para el Plan de Gestión Administrativa Financiera del PAMUNIQ

Despliegue de los objetivos cuantitativos prioritarios	Objetivos cuantitativos	Otros objetivos	Acciones generales
Atención a la población infantil con capacidades especiales	Atender 300 niños de la población infantil con capacidades especiales	Diseñar la estructura Organizacional	Plan de iniciativas
	Efectuar la atención a 200 niños en salud preventiva (desparasitación en los sectores urbanos)	Elaborar el manual de funciones para el Patronato	
	Atender a 100 madres de niños con capacidades especiales por medio de charlas psicológicas y educativas	Implementar programas de autogestión financiera para fondos	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

6.12. Cuadro Plan de Iniciativas

Acciones principales de Gestión	Metas	Unidad Responsable	Acciones
Proceso :Acudir con las brigadas a las áreas urbanas	Atender mensualmente a 50 niños con capacidades especiales	Dirección Departamento Médico	Organización de transporte médico Preparación del material médico a usarse
	Efectuar charlas en las escuelas y poblados rurales	Dirección Departamento Médico	Realizar los grupos de apoyos con el voluntariado Utilizar la radio para la difusión
Llegar con el voluntariado y brigada a las áreas urbanas	Atender a 200 niños con 2 enfermeras y 2 médicos para la desparasitación	Dirección Departamento Médico	Realizar los grupos de trabajo por áreas Efectuar la adquisición del medicamento
	Entregar 400 kits de medicina		Efectuar la difusión
Desarrollar las charlas educativas y psicológicas a las madres	Atención de 100 medres con 1 psicólogo y 1 médico del Patronato	Dirección Departamento Médico	Preparación del material de apoyo Difusión en la población a través de la radio y perifoneo
	Organizar la estructura del Plan de Marketing para los productos del PAMUNIQ	Dirección	Estudio del mercado y de la demanda potencial Rediseñar la estructura organizativa del Patronato
Efectuar el manual de funciones		Dirección y voluntariado	Analizar las funciones de cada organismo de acuerdo a la nueva estructura
Plan de acción para conseguir recursos de autogestión financiera	Lograr el incremento de \$ 30.000 provenientes de las actividades de autogestión de forma permanente	Dirección y Voluntariado	Gestión ante el Alcalde y Consejo Municipal para el apoyo en las brigadas de atención a la población y la autorización para el lanzamiento de los productos del PAMUNIQ

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

BIBLIOGRAFÍA

1. ARRANZ Virginia, Aguado David (2009). Autogestión: Programa de entrenamiento en Habilidades, Universidad Autónoma de Madrid.
2. Enciclopedia Salvat (2010). Principios de la Administración. Editorial CIENCE. 3p
3. HERNÁNDEZ, Carlos & CAAMAÑO Luis Alonso (2003). Técnico en Gestión. Edición 2003. Equipo Editorial, Lorena Niño. 258p
4. HITT, Michael A. & BLACK, J. Stewart & POTER, Lyman W. (2006). Administración. Novena Edición. Pearson Educación, México. Pp. 25, 26.
5. KOONTZ, Harold y ODONELL CIRIL, Welhrich. (2000). Administración. México. Editorial McGraw and Hill.
6. LEÓN, Alejandra (2000). Guía múltiple de la autogestión
7. LOZANO, Miguel (2009). Generación, Adaptación y Captación de Recursos Humanos. Editorial, Nacional de Obra Social. 17p.
8. Ministerio de Educación y Cultura (2004). Gestión Administrativa. Editorial Alier. Madrid, España. 277p.
9. MORA, Hernán (2002). Autogestión y Capacitación. Perú. 24p.
10. MUSITO, Ochoa Gonzalo (2004). Introducción a la Psicología Comunitaria. Editorial UOC. 162 p.
11. NORDHAUS, Samuel (2006). Economía. Décimo octava edición. Editorial Mc Graw Hill.
12. ROCA, Santiago (2000). La Autogestión de América latina y el Caribe. Editorial CIALPALC. Ediciones CLA- IICA. Lima – Perú. 123p.

13. RAMÍREZ, Cavassa César (2009). La Gestión Administrativa en las Instituciones, colección reflexión y análisis. Editorial Noriega.
14. SÁNCHEZ, Pedro (2006). Globalización y Perspectiva de la integración regional. Editorial EDS. 78p.
15. STONER, WANKEL (2000). Administration. Editorial Prentice-Hall. México.
16. VÁZQUEZ, Guillermo; Luis Fernando Delgado Rubalcaba. (2010) Teoría Administrativa. Grupo DISENSO. 2p.
17. ZABALA, Salazar Hernando (2005). Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias. Editorial: Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de educación. Pp. 15.
18. ZUBIRI, Frederick. (2009). Introducción a la Teoría de la Administración. Mallasixtem Edición. 307p.

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista dirigida al nivel Directivo del PAMUNIQ.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UNIDAD DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (MBA)

Deseo conocer su opinión sobre temas que serán de gran utilidad para focalizar la gestión administrativa y la autogestión que se realiza en el PAMUNIQ.

I. Evaluación de la estructura administrativa

A. Definición de la Institución

1. ¿Se efectúa un diagnóstico de la situación actual del PAMUNIQ?
- 2.- ¿Cómo se focalizan las necesidades de atención a los usuarios?
- 3.- ¿Existe una política para direccionar las necesidades de los usuarios?
- 4.- ¿El PAMUNIQ tiene una estructura definida?
- 5.- ¿Qué objetivos tienen el PAMUNIQ para efectuar sus actividades?
- 6.- ¿Se lleva un registro de los usuarios?
- 7.- ¿Existe un presupuesto anual para el PAMUNIQ?
- 8.- ¿Existe una planeación estratégica a nivel directivo?

B. Organización para prestación de servicios a los usuarios

- 9.- ¿Cómo se define la Gestión Administrativa en el PAMUNIQ?
10. ¿Explique brevemente como las funciones de estos departamentos?
- 11.- ¿Indique las dificultades que tiene como Directora para el cumplimiento de sus funciones?

C. Recursos físicos y materiales

- 12.- ¿Cuáles son los recursos físicos que tiene el PAMUNIQ?
13. ¿Los recursos físicos son suficientes?

II. Evaluación del Proceso

A. Aplicación de Protocolos

14.- Describa cuales son los servicios que tiene el PAMUNIQ

15.- ¿El personal del PAMUNIQ tiene conocimientos de las normas y funciones de la institución?

16.- ¿Existe una política para el cumplimiento de los procedimientos?

17.- ¿Cómo se da a conocer al personal los avances de la institución?

B. Importancia del usuario en la Institución

18.- ¿Existe en el PAMUNIQ una información adecuada que oriente a los usuarios sobre los servicios que oferta la Institución?

19.- ¿Existe en la Institución mecanismos para identificar las quejas o sugerencias?

20.- ¿El PAMUNIQ verifica que los usuarios obtengan satisfacción con su servicio?

C. Sistemas de información

21.- ¿En el PAMUNIQ existe un sistema de registro de las actividades cumplidas?

22.- ¿Existe una persona responsable para registrar la base de datos de los usuarios del PAMUNIQ?

23.- ¿El cumplimiento de los objetivos en el PAMUNIQ como se evalúan?

24.- ¿El PAMUNIQ tiene información sobre indicadores de resultados como: rendimiento, cumplimiento y cobertura de servicios?

Anexo 2. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL PAMUNIQ

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (MBA)



Deseo conocer su opinión sobre los servicios que usted recibe en el PAMUNIQ, estos datos son importantes para la investigación

1) ¿Por qué acude al PAMUNIQ, mencione por favor la razón?

2) ¿Con qué frecuencia acude al PAMUNIQ?

Semanal

Mensual

Trimestral

Anual

Otras (especifique)

3) ¿Tiene usted, familiares o amigos con capacidades especiales?

SI

NO

4) ¿Está usted de acuerdo con los servicios que el PAMUNIQ brinda?

SI

NO

5) ¿Cómo califica el servicio del PAMUNIQ?

- | | | |
|------|-----------|--------------------------|
| 10-8 | Excelente | <input type="checkbox"/> |
| 7-5 | Bueno | <input type="checkbox"/> |
| 4-3 | Regular | <input type="checkbox"/> |
| 2-1 | Malo | <input type="checkbox"/> |

6) ¿Desde su punto de vista, que problemas encuentra usted en la institución?

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Valor de la consulta es elevado | <input type="checkbox"/> |
| Personal no preparado | <input type="checkbox"/> |
| Educacion que realizan no es adecuado | <input type="checkbox"/> |
| Otras causas | <input type="checkbox"/> |

Mencione por orden de importancia

7) ¿Tiene conocimientos de donde provienen los fondos para que el PAMUNIQ realice sus actividades?

SI

NO

Cuales

8) ¿Según su criterio, cuáles deberían ser las actividades para que el PAMUNIQ obtenga recursos propios?

Anexo 3. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS POBLADORES DE QUEVEDO

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (MBA)

Por favor conteste las siguientes preguntas para conocer su opinión sobre el PAMUNIQ

1) ¿Tiene conocimientos sobre la Institución llamada PAMUNIQ?

SI NO

2) ¿Sabe usted que servicios brinda el PAMUNIQ?

SI NO

3) ¿Ha accedido a algunos de los servicios que brinda el PAMUNIQ?

SI NO

4) ¿Si usted ha recibido algunos de los servicios que brinda el PAMUNIQ, le ha parecido?

10-8 Excelente

7-5 Bueno

4-3 Regular

2-1 Malo

5) ¿Le gustaría obtener más información sobre el PAMUNIQ?

SI NO

6) ¿Que medio considera el más adecuado para conocer el PAMUNIQ?

Televisión

Radio

Prensa escrita

Internet

**Anexo 4. ENCUESTAS PARA LOS PROPIETARIOS DE LOCALES
COMERCIALES DE QUEVEDO**

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (MBA)

Dirigido a determinar el segmento de mercado que se desea colocar los productos del PAMUNIQ

1) ¿Cuál es la actividad de su negocio?

.....

2) ¿Conoce Usted el PAMUNIQ?

SI

NO

¿Qué función cumple?.....

3) ¿Sabe que productos elaborados ofrece el PAMUNIQ?

SI

NO

4) ¿Usted, compraría algún producto elaborado por el PAMUNIQ para ayudar a los niños con capacidades especiales?

SI

NO

5) ¿Qué clase de productos le gustaría que el PAMUNIQ le ofreciera?

Manualidades

Artesanías

Productos comestibles

6) ¿Tiene conocimientos de donde provienen los recursos para el PAMUNIQ?

SI

NO

- El Municipio de Quevedo
- El Gobierno Provincial
- El Gobierno central
- Otras fuentes

7) ¿Qué tipos de productos vende usted?

8) ¿Cuál es el producto que más vende?

9) ¿Consume Usted algún producto del PAMUNIQ para su negocio o uso particular?

SI NO

10) ¿Con qué frecuencia consume el producto?

- Semanal
- Quincenal
- Mensual
- Otro


11) ¿Qué cantidad de producto adquiere?

12) ¿Cuál es el precio de compra de su producto?

13) ¿Le gustaría que en el mercado existiera una promoción sobre los productos del PAMUNIQ?

SI NO


Anexo 5. Oficio de aceptación del Patronato Municipal del Niño de Quevedo "PAMUNIQ"



Gobierno Municipal de Quevedo

Patronato Municipal del Niño de Quevedo "PAMUNIQ"

Fundado el 1 de Julio de 1988
Acuerdo Ministerial N°. 0001082, Marzo 13 de 1992
Miembro de la Red Nacional de Discapacitados



"Por la integridad Social del Niño"

Quevedo, 13 de octubre 2010

Ing. Amparito León Saltos.
POSGRADISTA MBA II PROMOCION.

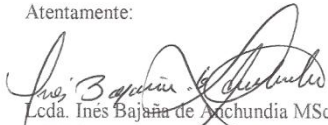
De mi consideración:

Reciba un cordial saludo a nombre, de la Dirección de Asistencia y Bienestar Social, y del PAMUNIQ .

Le hago conocer que la solicitud para realizar la investigación y propuesta denominada "LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL PAMUNIQ EN LA CIUDAD DE QUEVEDO Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE NIÑOS CON CAPACIDADES ESPECIALES" dirigida a la Señora Presidenta del Patronato y a mi persona en calidad de Directora de Bienestar Social ha sido acogida favorablemente, ya que nuestra filosofía institucional es apoyar las iniciativas sociales, culturales y educativas que generen profesionales en beneficio del engrandecimiento de nuestra ciudad.

Particular que informo para los fines pertinentes.

Atentamente:



Lcd. Inés Bajarra de Anchundia MSc
DIRECTORA DE ASISTENCIA Y BIENESTAR SOCIAL

Oficinas: Km. 2½ Vía a Buena Fe, entrada a la Cooperativa 20 de Febrero - Teléfono: 2758775
E-mail: pamunig@quev.com
Quevedo - Los Ríos - Ecuador

Anexo 6. Productos propuestos para el PAMUNIQ

Canasta con Peluche y logotipo





Canasta con Peluche y galletas de 250gr / 500 gr.





Fotografía tomada en las Oficinas del PAMUNIQ con las Funcionarias



Lcda. Sara Alvarez en los Talleres del PAMUNIQ



Talleres del PAMUNIQ



Fotografía con la Maestra de los niños y Jóvenes con capacidades especiales del PAMUNIQ



Fotografía con los Maestros y niños trabajando en los Talleres



Fotografía enseñando sus habilidades



Manualidades realizadas por los niños del PAMUNIQ





Utilizando la máquina de coser para elaborar las manualidades



Enseñando con amor



Grupo de Niños del PAMUNIQ



Grupo de niños indicando sus trabajos



Trabajando Tarjetas



Feliz despedida

