



**FACULTAD DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN GERENCIA EN INSTITUCIONES DE SALUD**

TEMA:

**PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL ADULTO MAYOR DE LA MODALIDAD
RESIDENTE Y DIURNA DEL CENTRO GERONTOLÓGICO DE SANTO
DOMINGO DE LOS TSACHILAS**

DOCENTE:

MBA. Galo Wenseslao Chávez Chimbo

AUTOR:

Lcda. Andrea Alexandra Contreras Lagos.

2023

Resumen

El centro gerontológico de Santo Domingo es una institución perteneciente al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), el cual brinda atención a los adultos mayores desde los 65 años de edad, dentro del cual se brinda el servicio de residenciales y atención diurna; es decir en la modalidad residencial se brinda hospitalidad a aquellos adultos mayores que se encuentran en situaciones de pobreza, pobreza extrema y abandono sin presencia de ningún familiar o más aun sin un lugar donde habitar, mientras que la modalidad diurna es la atención que se le brinda a aquellos adultos mayores que buscan promover la convivencia, participación, con el fin de mantener o estimular sus facultades físicas, mentales, y sociales. Es por ello que se toma en consideración un diagnóstico situacional de la calidad de atención que se brinda en el centro gerontológico, por lo cual el objetivo de este proyecto es de realizar un plan de gestión gerencial para el mejoramiento de la calidad de atención del centro gerontológico de Santo Domingo, en la cual se empleó la metodología cualitativa, usando como herramienta la matriz FODA permitiendo identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas. Con base a esto se pudo formular estrategias ofensivas, defensivas, de supervivencia, y de reorientación de acuerdo a las áreas de gestión gerencial de la dirección, gestión administrativa, gestión administrativa, financiera, gestión técnica y tecnológica. En conclusión, el proyecto elaborado establece medidas de solución ante el problema presente dentro de la institución, proponiendo soluciones tales como capacitaciones y adquisición de nuevo personal, como anexo se adjunta cronograma de las actividades a ejecutarse.

Palabras clave: Gestión, derechos, normas.

ABSTRACT

The Santo Domingo gerontological center is an institution belonging to the Ministry of Economic and Social Inclusion (MIES), which provides care to the elderly from 65 years of age, within which residential and day care services are provided; In other words, in the residential modality, hospitality is provided to those older adults who are in situations of poverty, extreme poverty and abandonment without the presence of any family member or even without a place to live, while the daytime modality is the care provided to those older adults who seek to promote coexistence, participation, in order to maintain or stimulate their physical, mental and social faculties. This is why a situational diagnosis of the quality of care provided in the gerontological center is taken into consideration, for which the objective of this project is to carry out a management plan for the improvement of the quality of care of the gerontological center of Santo Domingo, in which the qualitative methodology was used, using the SWOT matrix as a tool to identify strengths, opportunities, weaknesses, and threats. Based on this, it was possible to formulate offensive, defensive, survival and reorientation strategies according to the areas of management, administrative management, administrative, financial, technical and technological management. In conclusion, the project establishes measures to solve the present problem within the institution, proposing solutions such as training and acquisition of new personnel, as an annex is attached a chronogram of the activities to be carried out.

Key words: Management, rights, standards.

Tabla de contenidos

Resumen	2
ABSTRACT	3
Índice de figuras.....	7
Índice de tablas	8
Índice de anexos.....	10
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	3
1.1. Introducción.....	3
1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial	3
1.3. Estructura administrativa, financiera y operativa	4
1.3.1. Estructura administrativa.....	4
1.3.2. Estructura financiera	5
1.3.3. Estructura Operativa.	5
1.4. Oferta y Demanda de Servicios.....	6
1.4.1 Análisis geoespacial y geopolíticos	8
1.4.2. Oferta de servicios	9
1.4.3. Población atendida.....	10
1.4.4. Demanda de servicios insatisfecha.	11
1.5. Planteamiento del Problema	11
1.5.1. Árbol del Problema.....	17
1.6. Justificación del planteamiento del problema	18

1.7. Objetivos del Plan de Gestión	18
1.7.1. Objetivo general	18
1.7.2. Objetivos específicos	19
1.8. Matriz de evaluación de alternativas estudiadas	19
CAPÍTULO II.....	21
2. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO	21
2.1. Análisis del entorno social.....	21
2.2. Gestión gerencial de la dirección	23
2.3. Gestión administrativa y recursos humanos.....	24
2.4. Gestión financiera	25
2.5. Gestión operativa y de abastecimiento.	26
2.6. Análisis FODA.....	28
2.7. Análisis CAME	29
2.8. Análisis descriptivo PESTEL	34
2.9. Cadena de valor para el centro gerontológico de Santo Domingo.	35
CAPÍTULO III.....	37
3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	37
3.1. Misión.....	38
3.2. Visión	38
3.3. Valores.....	38
3.4. Objetivos Institucionales.....	39
3.5. Principios Éticos.....	40
3.6. Políticas	40
3.7. Propuesta de solución: formulación del plan gerencial.....	41

3.7.1. Gestión Gerencial de la dirección.....	42
3.7.2. Gestión administrativa y de recursos humanos.....	47
3.7.3. Gestión financiera.	52
3.7.4. Gestión operativa, abastecimiento y logística.	57
3.7.5. Gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones.....	64
CAPÍTULO IV.....	72
4. EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN.....	72
4.1. Monitoreo del Plan.....	72
4.2 Evaluación del Plan.....	77
4.3 Limitaciones.....	78
CAPÍTULO V.....	79
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
5.1 Conclusiones.....	79
5.2 Recomendaciones.....	80
6. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	80
7 ANEXOS.....	84

Índice de figuras

Figura 1. Recursos humanos del centro gerontológico de Santo Domingo.....	6
Figura 2. Ubicación geográfica del centro gerontológico de Santo Domingo.....	9
Figura 3 Árbol de problemas.....	17

Índice de tablas

Tabla 2 Análisis FODA	28
Nota: Elaboración propia	28
Tabla 1: Análisis descriptivo PESTEL	34
Tabla 3. Cadena de valor del centro gerontológico de Santo Domingo.....	36
Tabla Nº1 “Actividad Implementar un plan mensual de tareas y de responsabilidades a los trabajadores del centro gerontológico.”	44
Tabla Nº2 “Actividad Implementación de un plan de gestión estratégica y organización para promover la convivencia y problemas institucionales”	45
Tabla Nº 3. “Evaluar la calidad y satisfacción del servicio que brinda el centro gerontológico.”	46
Tabla Nº4. “Actividad Diseñar un plan institucional de capacitaciones dirigido al personal del centro gerontológico”	49
Tabla Nº 5. “Actividad Elaborar un plan que priorice las capacitaciones importantes con relación a los programas para adultos mayores diurnos.”	50
Tabla Nº6. “Actividad Implementar un plan de capacitaciones exclusivamente para los cuidadores de la modalidad residencial”. .	52
Tabla Nº7. “Actividad Evaluar la factibilidad financiera de extensión de contratos a los prestadores de servicio”	55
Tabla Nº8. “Actividad Ejecución de un plan de petición de presupuesto para la obtención de equipos informáticos nuevos y realización de mantenimiento de los que ya se encuentran en uso constante.”	57
Tabla Nº 9. “Actividad Elaboración de un plan de abastecimiento de materia prima necesaria en el centro gerontológico”	59
Tabla Nº 10. “Actividad Implementar un plan de acción de autogestión de insumos de medicamentos a través de instituciones privadas.”	62

Tabla N^a 11. “Actividad Realización del plan de gestión de abastecimiento de materiales didácticos educativos en el área de terapia ocupacional-talleres para uso de los adultos mayores.”	64
Tabla N^o 12 “Actividad Diseño de un plan de mantenimiento y corrección de equipos informáticos y sistematizado como el sistema operativo SARA.”	66
Tabla N^a 13. “Actividad Elaboración de un plan de actualización de información e historial de los adultos mayores con ayuda de sistemas informáticos”	68
Tabla N^a 14. “Actividad Elaboración de estrategias digitales centrada en la población adulta mayor con el soporte de las tecnologías de información y comunicaciones para dar a conocer la cartera de servicios y funciones que brinda el centro gerontológico”	71
Tabla N^a15 “Monitoreo de las Actividades Planificadas”	73
Tabla N^a 16. Matriz de semaforización.....	78

Índice de anexos

Anexo 1 Matriz de evaluación y selección de alternativas.....	84
Anexo 2. Presupuesto referencial.....	88
Anexo 3. Cronograma de implementación de plan de gestión.....	92
Anexo 3: fotografías	96

INTRODUCCIÓN

El centro gerontológico de Santo Domingo tiene como ente rector de la política pública al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) registra cuatro modalidades de los cuales dos se realizan dentro de los centro gerontológicos; modalidad de atención diurna (mediana estancia), modalidad residencial (larga estancia), en los cuales el primero está dirigido para albergar personas adultas mayores que no pueden ser atendidas por sus familiares o que carezcan de algún lugar donde residir de forma permanente, estos con la finalidad de brindar cuidados y atención integral de alojamiento, alimentación, nutrición, vestimenta, salud, recreación, entre otros, a través de una atención integral que implemente acciones de cuidado tendientes a fortalecer su bienestar físico, social y mental para la promoción del envejecimiento activo y saludable. No obstante, los centros gerontológicos de atención diurna son servicios de atención durante el día sin internamiento, con el objetivo de evitar su institucionalización, segregación, o aislamiento que promueva un envejecimiento positivo, a través de este servicio se trata de evitar en el adulto mayor una discriminación, segregación, aislamiento constituyendo un complemento en la vida familiar, social y comunitaria.

El centro gerontológico de Santo Domingo, es una institución pública sin fines de lucro, con la elaboración de este trabajo se pretende realizar un análisis de la mejora de calidad de atención del adulto mayor de la modalidad diurna y residente del centro gerontológico de Santo Domingo.

En el capítulo I del presente proyecto se realiza una revisión del análisis de la situación actual de gestión gerencial, el tipo de oferta y demanda de los servicios del centro gerontológico como a su vez la población atendida, identificando el problema central de la institución donde a su vez se plantean objetivos generales y específicos

En el capítulo II se describe el diagnóstico de la gestión organizacional del centro gerontológico, además se realiza un diagnóstico por áreas como la administrativa, financiera y económica, técnica y tecnológico, con un respectivo análisis del CAME, que realiza acciones de corregir, afrontar, mantener, y explorar, utilizando las medidas de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas encontradas.

En el capítulo III contempla la elaboración del plan gerencial en donde se detalla la planificación estratégica del centro gerontológico, describiendo y detallando la misión, visión y valores para la elaboración del proyecto, en el capítulo IV se detalla la evaluación del plan de gestión, limitaciones. En el capítulo V se describen las conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO I

1. ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1. Introducción

El análisis situacional es la evaluación de todos los factores que influyen en una institución al momento de realizar actividades hacia un futuro. Ayudando a determinar las amenazas y oportunidades presentes en el entorno externo y las fortalezas y debilidades que tiene en el entorno interno. El análisis situacional permite identificar las características hechas en el diagnóstico sobre el estado actual del centro gerontológico, como las limitantes, y condiciones fundamentales para cualquier intervención que se desee aplicar para el buen funcionamiento de la misma, por lo cual es importante que el análisis ambiental situacional se lo realice de manera constante para asegurar que la institución esté al tanto de los cambios que se presentan en el entorno con el fin de tener una mejor adaptación a estas.

Por lo tanto, con el desarrollo de este trabajo se pretende realizar un plan de gestión gerencial para el mejoramiento de la calidad de atención en el adulto mayor de las dos modalidades, con la finalidad de brindar un mejor servicio a los usuarios adultos, para lo cual se realizara un análisis de la situación actual de gestión gerencial, seguido de una oferta y demanda de servicios, planteando un problema general y estableciendo objetivos sobre el proyecto a ejecutarse con el fin de realizar una mejora a futuro.

1.2. Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

Los centros gerontológicos pueden dividirse en corto y largo plazo; el corto plazo es el servicio de atención diurna que se brinda al adulto mayor sin internamiento; los de largo plazo es la modalidad residencial, aquí esta los adultos mayores que no pueden ser atendidas por familiares o aquellos que carecen de un lugar donde residir de manera permanente (García, 2020).

Una de las instalaciones de gerontología del MIES se encuentra ubicada en la etapa 4 de la cooperativa los Rosales de Santo Domingo, lugar ubicado en la parte urbana de la ciudad. Dicha institución abrió sus puertas en el año 2011. Hoy en la actualidad el centro gerontológico de Santo Domingo brinda una atención a 70 adultos mayores tanto de modalidad diurna como residencial de sexo femenino y masculino.

El centro de atención integral para el adulto mayor cuenta con las áreas de terapia física, terapia ocupacional o talleres, farmacia un consultorio médico, farmacia, área de enfermería, comedor y cocina.

1.3. Estructura administrativa, financiera y operativa

1.3.1. Estructura administrativa

En el centro gerontológico la máxima autoridad es el coordinador, director o administrador el cual ejerce funciones de dirigir el centro residencial y diurno manteniendo los procedimientos de mejoramiento continuo e intereses en torno a su misión y visión, además se encarga de planificar actividades y articular acciones con las familias y la comunidad.

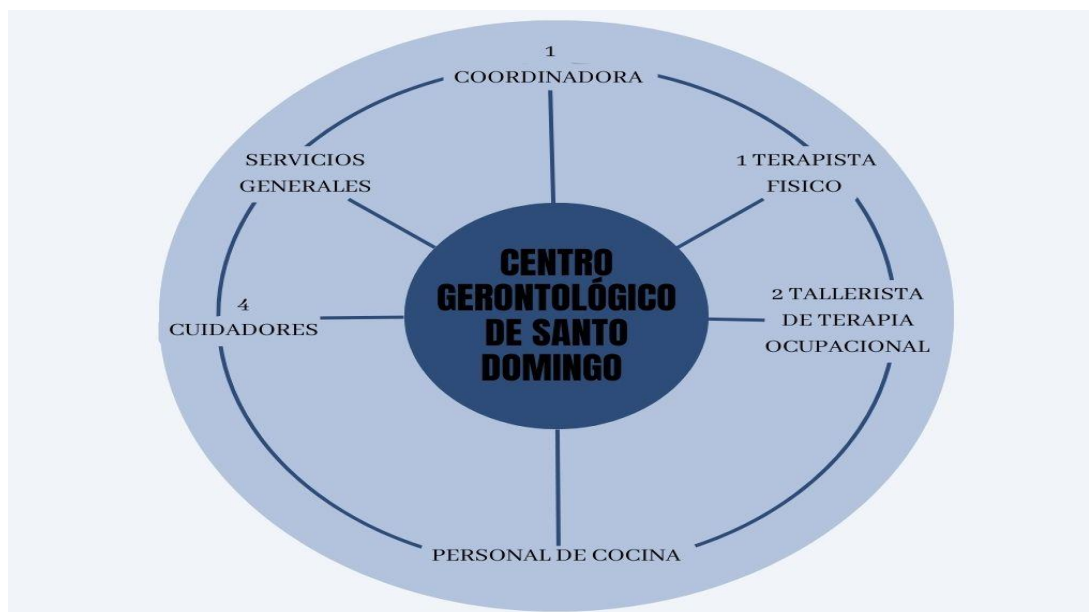
1.3.2. Estructura financiera

El presupuesto del centro gerontológico de Santo Domingo es realizado a través del MIES en el cual se solventan gastos de capital para la sostenibilidad de unidades de atención directa con los adultos, adquisición de insumos para el mismo y para la construcción de centros adecuados con el fin de garantizar una atención dicta a este grupo vulnerable.

1.3.3. Estructura Operativa.

El centro gerontológico de Santo Domingo según la norma técnica para la implementación y prestación de servicios de atención y cuidado para personas adultas mayores debe estar conformado por un equipo multidisciplinario de acuerdo a la cobertura de atención las cuales según la misma el personal debe conformarse por: Coordinador, trabajador social, psicólogo clínico, terapeuta físico, terapeuta ocupacional, cuidadores, enfermeras, personal de cocina, auxiliar de lavandería servicios generales, médico, y nutricionista. Sin embargo, la distribución operativa se encuentra distribuida de la siguiente manera.

Figura 1. Recursos humanos del centro gerontológico de Santo



Domingo.

Nota. Elaboración propia, 2023

1.4. Oferta y Demanda de Servicios

El centro gerontológico Santo Domingo, en cuanto a la oferta y demanda de servicios, brinda atención a adultos mayores residentes y diurnos. referente al servicio residencial estos son servicios de acogida, atención y cuidado para personas mayores de 65 años de edad que requieren atención prolongada o por un tiempo determinado, personas que se encuentren en abandono, falta de referentes familiares, pobreza extrema, adultos mayores en condiciones de alto riesgo y que manifiesten su voluntad de ingresar a los centros gerontológicos, el principal objetivo de este centro gerontológico residencial es el de mejorar la calidad de vida a través del reconocimiento de los derechos de las personas adultas mayores, por medio de una atención integral, que implementen

acciones tendientes a fortalecer el goce de un bienestar físico, social y mental (Inclusión.gob.ec., 2023).

Mientras que a la oferta y demanda del servicio diurno que brinda el centro gerontológico de Santo Domingo; estos están dirigidos para aquellos adultos mayores que no requieren una institucionalización, ya que contribuye un complemento familiar, social y comunitaria, enfocados en el mantenimiento de las facultades físicas y mentales del adulto mayor para enfrenar su deterioro, participar en tareas propias de su edad, promover la convivencia, participación, solidaridad y relación con el medio social. Uno de los primordiales objetivos que tiene este servicio diurno es el de brindar atención integral sin internamiento a las personas adultas mayores con dependencia leve, media o incluso moderada, enfocándose en la promoción del envejecimiento positivo y ciudadanía activa (Inclusión.gob.ec., 2023).

Según Valdivia,(2021), en la constitución de la república del Ecuador en el artículo 35 menciona que la atención debe ir dirigida a los grupos vulnerables entre ellas personas adultos mayor consideradas a partir de los 65 años de edad, adultos mayores que padezcan algún tipo de enfermedad catastrófica, que se encuentren en situación de riesgo, también indica que en artículo 36 de la misma constitución los adultos mayores tienen derecho a recibir atención prioritaria y especializada en el ámbito público y privado, más aún en el ámbito de inclusión social y económica y protección contra la violencia.

En cuanto a la cartera de servicios que brinda el centro gerontológico, esta:

- Área de terapia física (diurnos y residenciales)

- Área de talleres o terapia ocupacional (diurnos y residenciales)
- Servicio de alimentación (diurnos y residenciales)
- Área de enfermería (adultos mayores residenciales)

1.4.1 Análisis geoespacial y geopolíticos

Santo Domingo de los Tsáchilas es una de las provincias de la república del Ecuador ubicada en la región costera, su capital es Santo Domingo de los Colorados por la costumbre de los indígenas Tsáchilas de pintarse el pelo de rojo con achiote.

La provincia tiene de superficie 3.857 km² a una altitud de 625 msnm, se encuentra a 120 km de distancia del mar. Limitando al norte y al este con Pichincha, al noroeste con Esmeraldas, al oeste con Manabí, al sur con la provincia de los Ríos y al sureste con Cotopaxi (Gad Provincial Santo Domingo, 2023).

Santo Domingo de los Tsáchilas cuenta con una población aproximada de 450.000 habitantes, según la estimación de acuerdo con su tasa de crecimiento anual. Es una de las ciudades más prósperas y de mayor crecimiento poblacional del país, Se encuentra en una zona climática lluviosa subtropical, a una altura de 655 msnm, teniendo una temperatura promedio de 22,9°C y un volumen de precipitaciones de 3000 a 4000 mm anuales.

Figura 2. Ubicación geográfica del centro gerontológico de Santo Domingo



Nota: Google maps (2023).

1.4.2. Oferta de servicios

Santo Domingo de El centro gerontológico de Santo Domingo cuenta con el servicio de terapia física, trabajo social, terapia ocupacional y el área de enfermería, distribuidos tanto para la atención del adulto mayor que reside en el centro gerontológico como el adulto mayor de la modalidad diurna, además de estas áreas, el gerontológico posee convenio de prestación del servicio de medicina y nutricionista coordinada con el Ministerio de Salud Pública, dicha atención los adultos mayores la reciben una vez al mes.

Además, el centro gerontológico cuenta con farmacia propia donde se hace el descargue de medicamentos necesarios para los adultos mayores residentes del gerontológico. Cabe mencionar que el centro gerontológico de Santo Domingo posee el servicio de alimentación brindada para los 7 días de

la semana, incluido vacaciones y feriados, en donde se le brinda al adulto mayor una alimentación equilibrada, acorde a las necesidades de energía, proteínas, grasas, vitaminas y minerales, con el objetivo de tratar de cubrir las necesidades nutricionales con el fin de evitar deficiencias, mantener un adecuado peso corporal, retardando o impidiendo el avance de enfermedades relacionadas con la nutrición y evitar la ingesta excesiva de algunos alimentos que no soporta su nutrición. La unidad gerontológica otorga este servicio a través de 5 tiempos de comida distribuidos de la siguiente manera; desayuno, este plato solo lo adquieren los residentes; refrigerio de la mañana y almuerzo, es distribuido para el total de adultos mayores diurnos y residentes; refrigerio de la tarde y merienda, se les brinda solamente a los residentes.

1.4.3. Población atendida

En el Ecuador en el año 2023 se ha realizado una atención solamente a la población adulta mayor de sexo femenino de 66.099 en diversos centros y servicios dirigidos específicamente para las personas adultas mayores, estas atenciones se las ha realizado en las diferentes modalidades; residenciales, diurnas, o espacios, lo que equivale al 59,7%. Con relación a la población adulta mayor de sexo masculino 44.543 hombres han sido usuarios de los estos servicios lo cual ha representado un valor de 40.3% total de usuarios (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2023). De esta población adulta mayor el 73% de la población adulta mayor se encuentra en condiciones de pobreza y de pobreza extrema, mientras que el 27% pertenece al rango de no pobreza.

El centro gerontológico de Santo Domingo tiene una cobertura de 100 adultos mayores de sexo femenino y masculino, de las modalidades diurnas y residentes, sin embargo, en la actualidad existen 30 adultos mayores que permanecen de manera residente entre los cuales 3 son mujeres y 27 hombres, y de la modalidad diurna acuden 40 adultos mayores de diversos sexos, dando como indicativo que su población atendida es de 70 adultos mayores en situaciones de vulnerabilidad.

1.4.4. Demanda de servicios insatisfecha.

La demanda insatisfecha del centro gerontológico radica desde la falta de personal que existe en la institución, ya que se requiere incrementar el personal adecuado y acorde a las funciones que se ejercen en el centro gerontológico, lo cual esta insuficiencia provoca que el personal brinde una atención no acorde a las necesidades que presenta el adulto mayor, por lo cual la demanda de usuarios que tiene el centro gerontológico de Santo Domingo ha decaído en los últimos años, en la actualidad su población es tan solo de 70 adultos tanto diurnos como residentes, dando como indicativo una disminución de la población atendida.

1.5. Planteamiento del Problema

En el presente estudio de investigación del centro gerontológico de Santo Domingo de los Tsáchilas se ha evidenciado que la atención que reciben los adultos mayores diurnos y residentes de la institución no es la adecuada, provocando inconformidad de parte de los adultos mayores diurnos. Donde se puede recalcar que la problemática en si parte desde la mala calidad de

atención que se le brinda a las personas adultas mayores ya sea por falta de personal o recursos humanos ineficientes, y la falta de infraestructura como a su vez la falta de ayudas técnicas (bastones, muletas, andadores, sillas de ruedas), la escasez de personal que presenta la institución, el ambiente y condiciones laborales con el que se vive dentro de la institución genera en si conflictos entre compañeros, reflejando una mala actitud para atender al usuarios y un mal rendimiento profesional.

El gerontológico de Santo Domingo cuenta con 5 cuidadores para los adultos mayores residentes distribuidos de la siguiente manera: 3 laboran en horarios matutinos de lunes a viernes a excepción de los días festivos, y una cuidadora para adultos mayores residentes con horarios nocturnos, incluidos sábados y domingos sin horarios rotativos puesto que esto crea un gran problema con relación al agotamiento y carga laboral que presenta la cuidadora.

Referente al área de terapia ocupacional o talleristas existen dos profesionales que brindan su labor con el grupo de adultos mayores diurnos, sin embargo una de ellas labora con un grupo de adultos mayores en un centro de acopio con horarios rotativos, y los dos últimos días de la semana laboral ejerce su función dentro del gerontológico, es importante señalar que dicho puesto laboral lo ocupa una auxiliar en enfermería y una licenciada en enfermería, lo que provoca una inestabilidad e inconformidad con los adultos mayores ya que no existe una coordinación adecuada con las actividades a ejecutar durante las semanas.

Además, el centro gerontológico de Santo Domingo debe poseer una trabajadora social para que ejerza las funciones principales como focalización

a los nuevos adultos mayores que van a ingresar a la modalidad diurna del centro gerontológico, realizar evaluaciones preliminares de las personas adultas que solicitan el ingreso al centro residencial y diurno a través de la aplicación de fichas sociales, realizar visitas domiciliarias a las personas adultas mayores que pertenecen a los usuarios diurnos y emitir el informe social con las debidas recomendaciones ,realizar y aplicar planes de psicoterapias grupales para las personas atendidas con discapacidad y a sus familiares. Sin embargo, debido a la falta de este puesto laboral existe falencias al momento de procurar obtener la población solicitada directamente de la zona, inconformidad de parte de los adultos mayores diurnos ya que no se puede realizar un seguimiento del núcleo familiar del adulto y la mejoría que se ha presentado con el mismo una vez ingresado el adulto a los grupos de apoyo de modalidad diurna.

De igual manera el centro gerontológico no cuenta con psicólogo clínico de planta, lo que provoca incomodidad a los adultos mayores diurnos y residentes ya que una de sus funciones es realizar evaluaciones psicológicas constantes para verificar la mejoría presente en aquellos adultos que presenten alteraciones psicológicas como depresión, angustia, trastorno de ansiedad, detención temprana de Alzheimer, miedo a enfrentar el duelo, entre otras, de la misma manera el psicólogo clínico de planta apoya a la rehabilitación cognitiva y supervisa los talleres de terapia ocupacional de las personas adultas con el fin de evidenciar los avances y cambios o mejorías positivas presentes en el adulto.

Por otro lado, el centro gerontológico de Santo Domingo no cuenta con licenciadas de enfermería tal como lo indica la norma técnica del MIES lo que

provoca un gran problema y una carga laboral para el resto de personal que labora en el gerontológico debido a que la o el licenciado (a) de enfermería debe desarrollar planes de atención en salud para las personas adultas mayores, debe supervisar las actividades de las cuidadoras de personas adultas mayores residentes, atender a los adultos mayores de forma individualizada, con la finalidad de promover el autocuidado, fomentando la autonomía y por lo tanto retrasando las situaciones de dependencia, con la falta de este profesional existe una ineficaz detención de situaciones de riesgo de comportamientos inadecuados que perjudiquen a la salud, especialmente problemas de adicción.

Además, según la norma técnica del MIES el centro gerontológico de Santo Domingo debe contar con espacios para personas adultas mayores con trastornos de conducta, un espacio físico independiente para su contención y estabilización que permita una posterior remisión a las instancias pertinentes, por lo cual no se cuenta con este servicio importante ya que existen adultos mayores residentes con alteraciones psíquicas- psiquiátricas.

Otro de los factores importantes es la deficiencia que existe con las atenciones médicas que se les brinda a los adultos mayores residentes directamente desde el MSP, una ineficiencia en los procesos de atención y gestión de medicamentos a los adultos mayores al momento de realizar programaciones de fuerza mayor donde puede comprometerse la salud del adulto afectando la calidad de atención

Como último punto el centro gerontológico no cuenta con ayudas técnicas adecuadas para la utilización del adulto mayor, por lo cual el adulto

mayor en la actualidad utiliza elementos caseros como ayudas técnicas como palos, pedazos de madera, y otros tubos lo que puede ocasionar accidentes.

Por ello , es importante mejorar la calidad de atención al adulto mayor con el fin de garantizar una atención satisfactoria y adecuada para el usuario, lo que conlleva a mejorar la gestión de recursos financieros, una mejor organización y gestión en el área de talento humano, un adecuado clímax laboral con la intención de ejercer de la mejor manera los labores cotidianos, mejorar la formación de los miembros de la institución a través de diversas capacitaciones, mejorar los procesos de atención al usuario, y sobre todo fomentar una mejor cultura institucional.

2.1 Diseña su árbol de problemas (1hoja horizontal)

Árbol de problemas

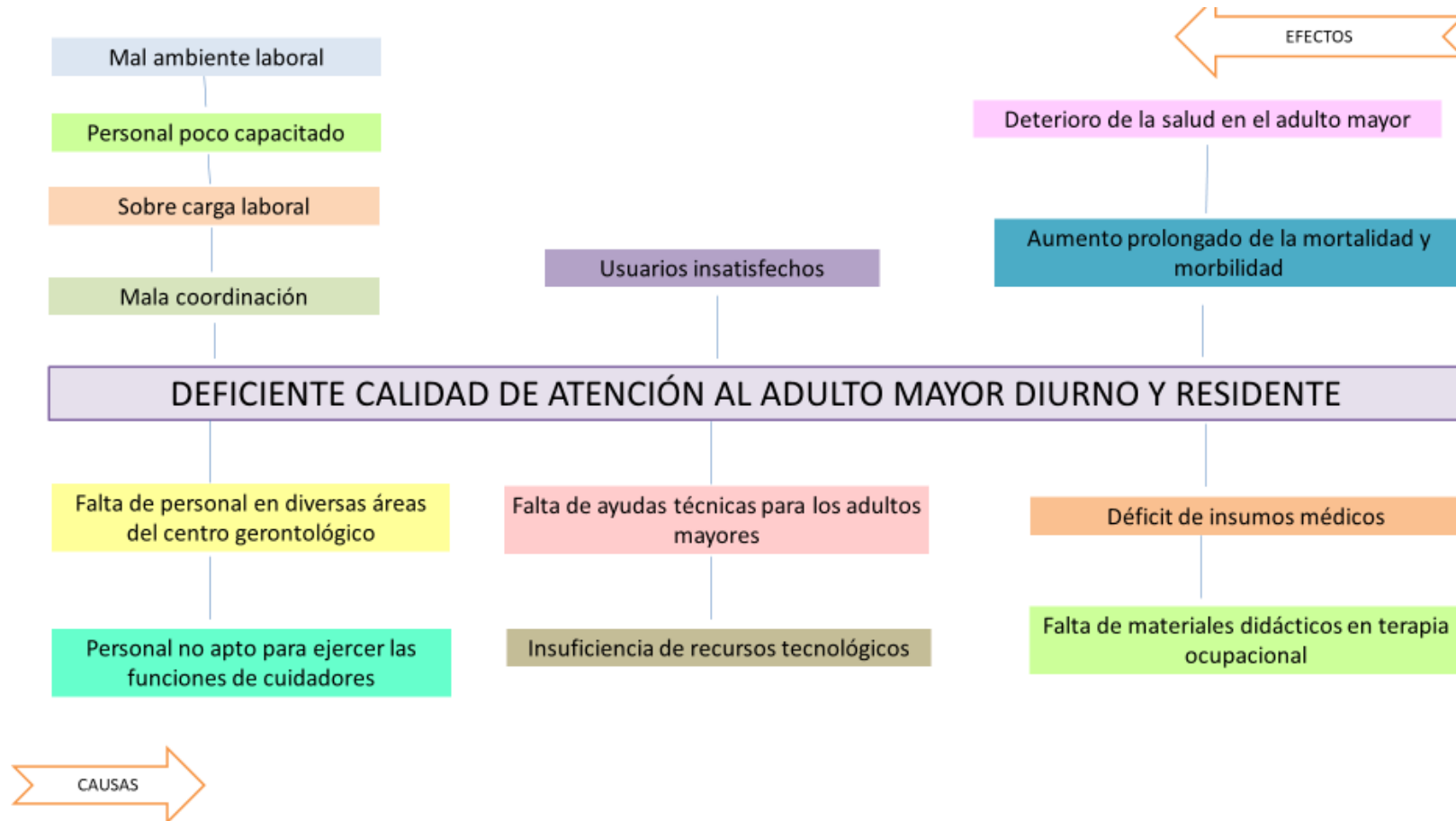
lluvia de ideas: mala calidad de atención a los adultos mayores diurnos y residentes por la falta de equipo tecnico multidisciplinario o profesionales en ejerzan las funciones establecidas según la norma tecnica establecida por el Mies, espacios establecidos para adultos mayores con alteraciones conductuales, falta de ayudas tecnicas para algunos adultos mayores.

Definir efectos del problema : recursos humanos insuficientes, espacio fisico para personas adultas mayores con trastornos de conducta, falta de ayudas tecnicas para aquellos adultos mayores que necesiten como andadores, sillas de ruedas, bastones.

Identificar las causas del problema : Finalizacion de contrataciones, un mal ambiente laboral lo que provoca la renuncia de colaboradores dentro de la institucion, mala coordinacion de parte de la jefa o coordinadora, un mal climax laboral lo que conlleva a un mal desempeño laboral, infraestructura ineficiente lo que provoca una mala calidad de vida principalmente en aquellos adultos mayores residentes psiquiatricos que necesitan un espacio adecuado

Diagrama : la falta de personal en el centro gerontologico causa un impacto negativo respecto a la calidad de atención que se le brindan a los adultos mayores, de igual manera incrementa costos de personal extra para poder cubrir turnos debido al aumento de carga laboral que persenta el personal interno de la institucion, lo que ayuda a que exista un ambiente laboral negativo.

1.5.1. Árbol del Problema
Figura 3 Árbol de problemas



1.6. Justificación del planteamiento del problema

Una vez establecido el plan de problema es eficiente implementar un plan de gestión con fin de mejorar la calidad de atención hacia los adultos mayores que forman parte del centro gerontológico de Santo Domingo, cabe mencionar que con una buena calidad de atención hacia este grupo vulnerable se podrá generar una mejor confianza y recomendaciones de parte de los familiares y usuarios del centro gerontológico.

Como se ha descrito en el apartado anterior el centro gerontológico de Santo Domingo requiere una mejoría referente a la gestión de recursos humanos, por lo cual se ha implementado herramientas estratégicas como el FODA, siendo estas mismas una pieza fundamental para el desarrollo de la investigación. La implementación de este plan de gestión permitirá identificar todas las falencias existentes dentro y fuera de la institución, tratando de abordar soluciones futuras para los problemas presentes a través de estrategias a ejecutar por áreas de la institución en el cual se establezcan actividades obteniendo escenarios positivos futuros.

1.7. Objetivos del Plan de Gestión

1.7.1. Objetivo general

Diseñar un plan de gestión gerencial para el mejoramiento de la calidad de atención del centro Gerontológico Santo Domingo para optimizar la atención al adulto mayor.

1.7.2. Objetivos específicos

- Examinar y analizar estratégicamente la situación actual del centro gerontológico.
- Ejecutar un diagnóstico de la gestión organizacional del centro gerontológico de Santo Domingo.
- Elaborar un plan gerencial referente a la calidad de atención del centro gerontológico.

1.8. Matriz de evaluación de alternativas estudiadas

La calidad de atención tiene un alto significado en la sociedad, una mala atención de calidad en algunas situaciones puede conllevar a pérdidas de productividad, más aún en el área de la salud. Es importante indicar que la calidad de atención en servicios de salud incrementa la probabilidad de alcanzar objetivos deseados dentro de una institución, esta calidad de atención puede medirse y mejorarse constantemente.

Por lo cual se ha establecido algunas alternativas de solución tales como:

- Realizar un flujograma con el fin de controlar la calidad de atención o solucionar problemas de un proceso de atención.
- Promover prácticas de participación conjunta entre compañeros con el fin de cubrir las necesidades de los usuarios

- Identificar y solucionar problemas internos en conjunto con los trabajadores con la intención de ejercer un trabajo en equipo.
- Implementar plan de participación ciudadana familiar.

CAPÍTULO II

2. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO

En el presente proyecto se empleará como estrategia mejorar la calidad de atención hacia el adulto mayor utilizando herramientas tales como el análisis del entorno social, análisis FODA, análisis PESTEL y cadena de valor de la organización.

Para la elaboración de este trabajo se realizará una investigación de metodología cualitativa a través del método de investigación observacional descriptivo por lo que se realizará un análisis de la gestión gerencial que usa como instrumento principal la matriz FODA para evaluar las áreas de gestión gerencial de dirección, administrativa y de recursos humanos, gestión financiera y económica, gestión operativa, abastecimiento y logística, gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones; y por ultimo política y social.

2.1. Análisis del entorno social

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el envejecimiento es considerado uno de los mayores triunfos y desafíos para la humanidad, por lo cual a escala mundial en pleno siglo XXI, impondrá mayores exigencias económicas y sociales para todos los países. Esta etapa de la vida se relaciona con cambios biológicos que se van presentando y siendo notorios con el pasar de los tiempos, sometiéndose el adulto mayor a algunas caracterizaciones socioculturales, en diferentes lugares la edad del adulto mayor se define según su situación local, es decir la etapa de la vejez es considerada en países

desarrollados desde los 60 años de edad, en el caso de Ecuador se considera un adulto mayor a partir de sus 65 años de edad.

La cantidad de personas adultas mayores que han alcanzado su edad próxima de la etapa de la vejez ha ido en aumento lo que se considera que para el año 2025 la población adulta mayor este en un alrededor de 1200 millones de personas a nivel mundial, y para el año 2050 sean unos 2000 millones, del total de esta población el 80% pertenecerán a países no desarrollados como anteriormente se señaló el caso de Ecuador (Valdivia, 2020).

Referente a las personas adultas mayores en Ecuador nos enfrentamos a una situación desfavorable ya que existen problemas al momento de responder a las necesidades del cuidado que requieren las personas adultas mayores, según encuestas realizadas por SABE en el año 2009 más del 30% de la población adulta mayor de 60 años son pobres y el 50 % de estos viven en zonas rurales del Ecuador, esto es debido a que estas personas presentan una baja cobertura para poder recibir las pensiones y bonificaciones necesarias que implementa el estado (Valdivia, 2020).

El papel del gobierno ecuatoriano es muy importante para el pueblo adulto mayor ya que en la actualidad ha puesto de manifiesto su gran interés por fortalecer los componentes de cuidados de sus políticas partiendo desde el Mies dando relevancia a la importancia de dichos componentes en los cuales integra la salud, educación, y seguridad social.

La elaboración de este trabajo nos permitirá identificar la calidad de servicio que se brinda en el centro gerontológico, si es una atención de calidad y satisfactoria tanto para los adultos mayores de las dos modalidades como de

los familiares de la modalidad diurna, la calidad de atención ayuda a aumentar la probabilidad de buenos resultados esperados, esta se la obtiene a través del conocimiento o experiencia de los profesionales que trabajan en cualquier institución. Para que exista una mejora de la calidad es importante solucionar las respuestas del usuario.

Por lo cual es vital contar con profesionales capacitados y aptos para desempeñar las funciones con el fin de brindar una atención digna.

Aplicando la herramienta FODA se identificó las fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades del centro Gerontológico de Santo Domingo, Usándolos con la intención de mejorar la calidad de atención que reciben los adultos mayores de las dos modalidades correspondientes al estudio.

2.2. Gestión gerencial de la dirección

La gestión gerencial de la dirección del centro gerontológico de Santo Domingo es liderada por la coordinadora la cual se encarga de aplicar normas, técnicas, reglamentos, aplicar protocolos, estrategias y planes con las cuales la institución cuenta.

Análisis FODA.

Fortalezas

F1: Conocimiento y ejecución sobre las funciones que desempeñan en el cargo de coordinación.

Oportunidades.

O1: Implementación de la norma técnica existente para una mejor gestión directiva

Debilidades.

D1: falta de coordinación con el personal de la institución para ejecutar las actividades.

D2: Gestión ineficiente al no haber una adecuada coordinación de la ejecución de las actividades de cada área.

D3: el coordinador no presenta un liderazgo apropiado.

Amenazas.

A1: Dar por terminado los contratos por no poseer una adecuada coordinación

2.3. Gestión administrativa y recursos humanos.

La gestión administrativa ayuda a que el servicio sea eficiente y efectivo del centro gerontológico con la intención de dar una atención de calidad a los adultos mayores de las dos modalidades y de tal manera responder a las necesidades individuales de los adultos mayores.

Análisis FODA

Fortalezas.

F2: El centro gerontológico cuenta con espacio físico propio e infraestructura moderna.

F3: La institución es reconocida en la población Santo Domingueña.

Oportunidades:

O2: El único centro gerontológico del Mies para atender a la población adulta mayor de la provincia.

Debilidades:

D4: Falta de capacitaciones al personal que labora en el centro gerontológico referente al área de función.

D5: falta de personal para cubrir todas las áreas y vacantes.

D6: Mal ambiente laboral.

D7: altos índices de insatisfacción del usuario y del familiar

Amenazas:

A2: terminación de los contratos bajo prestación de servicios.

A3: oferta de nuevos centros gerontológicos particulares.

2.4. Gestión financiera

El uso de una buena gestión financiera ayudara a un adecuado funcionamiento económico y ahorro de gastos innecesarios y a la toma de decisiones adecuadas.

Análisis FODA

Fortalezas:

F4: El centro gerontológico posee presupuesto propio.

F5: Apoyo de talento humano desde el distrito.

Oportunidades:

O3: Asignación de recursos humanos y financieros desde el estado.

O4: apoyo del sector privado a través de donaciones.

Debilidades:

D8: Los procesos que se ejecutan son lentos.

D9: Formatos de inventarios desactualizados.

Amenazas:

A4: falta de presupuesto para la contratación de más personal.

A5: No contar con el presupuesto para la adquisición de nuevos implementos de oficina.

2.5. Gestión operativa y de abastecimiento.

La gestión operativa y de abastecimiento permite ejecutar ejecutar monitorear las acciones dentro y fuera de una institución con ayuda de esta gestión podemos cubrir las necesidades de la materia prima, primordial para mantener un adecuado funcionamiento y orden del centro gerontológico.

Análisis FODA.

Fortalezas:

F6: Inventarios de toda la materia prima de la institución.

F7: disponibilidad de bodega de almacenamiento de algunas materias primas distribuidas.

Oportunidades:

O5: Apoyo desde el Ministerio de Salud Pública para el abastecimiento de medicamentos para los adultos mayores.

O6: apoyo desde el distrito para la adquisición de materiales didácticos.

Debilidades:

D 10: No contar con el espacio físico adecuado para el almacenamiento de utilería.

D11: No contar con la cantidad suficiente de insumos médicos.

Amenazas:

A6: Aumento de precios y suministro de la materia prima del centro gerontológico.

A7: Incumplimiento en los plazos de entrega de la materia prima.

Gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones

La gestión tecnológica de la información permite una organización adecuada de los recursos tecnológicos con la ayuda de la elaboración y ejecución de planes de innovación, contribuyendo a la adquisición de mantenimiento o equipos nuevos, aplicación de sistemas de información e implementación de nuevos sistemas operativos con el fin de mantenerse actualizados.

Análisis FODA:

Fortalezas:

F8: Enfoque en la mejora continua e innovación de la tecnología.

F9: disponibilidad de equipos informáticos.

F10: Red informática a nivel del centro gerontológico.

Oportunidades:

O7: Actualización de medios tecnológicos.

O8: Implementación de SARA como constancia de registros de asistencias de los usuarios.

Debilidades:

D12: equipos informáticos discontinuados.

D13: Información del historial del usuario desactualizada.

D14: ausencia de archiveros modernos donde se utilice la tecnología de innovación.

Amenazas:

A8: desconocimiento del centro gerontológico del estado por no contar con estrategias digitales.

2.6. Análisis FODA

Para la elaboración de este análisis se describen los factores internos y externos del Centro gerontológico de Santo Domingo, llegando de esta manera a contar con información necesaria que permita determinar alternativas viables para afrontar los diferentes cambios que el medio presenta y hacerlo con éxito.

Tabla 2 Análisis FODA

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> F1: Conocimiento y ejecución sobre las funciones que desempeñan en el cargo de coordinación. F2: espacios físicos propios F3: reconocimiento de la institución en la población Santodomingueña. F4 poseer con presupuesto propio para hacer gestión. F5: Apoyo del área de finanzas desde el distrito F6: Inventarios de toda la materia prima de la institución. F7: conserva bodega de almacenamiento de materia prima . F8: Enfoque en la mejora continua e innovación de la tecnología. F9: Disponibilidad de equipos informáticos. F10: Red informática a nivel del centro gerontológico <p style="text-align: right;">F</p>	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> O1: tener una norma técnica para la mejora de la gestión. O2: Único centro gerontológico del estado que brinda la atención O3: Asignación de recursos humanos desde el estado. O4: Apoyo del sector privado con donaciones. O5: Apoyo desde el MSP para el suministro de medicinas O6: Adquisición de materiales didácticos desde el distrito. O7: Actualización de medios tecnológicos. O8: Implementación de SARA en beneficio de las asistencias de usuarios <p style="text-align: right;">O</p>
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> D1: Falta de coordinación con el personal de la institución. D2: Gestión ineficiente de las actividades de cada área. D3: coordinador con liderazgo inapropiado. D4: falta de capacitaciones al personal D5: Falta de personal. D6: Mal ambiente laboral D7: Altos índices de insatisfacción de usuarios y familiares D8: Procesos a ejecutarse son lentos. D9: Formatos de inventarios desactualizados. D10: No contar con espacios físicos adecuados. D11: No contar con insumos médicos. D12 : Equipos informáticos descontinuados. D13: Información del usuario desactualizada. D14: Ausencia de archiveros modernos de innovación <p style="text-align: right;">D</p>	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> A1: Dar por terminado los contratos por mal funcionamiento A2: Terminación de contratos bajo prestación de servicios. A3: Oferta de nuevos gerontológicos particulares. A4: Falta de presupuesto para contrataciones de mas personal A5: Falta de presupuesto para nuevos implementos de oficina. A6: Aumento de precios de la materia prima. A7: Incumplimiento en plazos de la materia prima. A8: desconocimiento del centro gerontológico por no contar con entornos digitales <p style="text-align: right;">A</p>

Nota: Elaboración propia

Una vez evaluado los factores internos y externos del establecimiento, se identifican las estrategias que se pueden aplicar para mejorar la calidad de atención del centro gerontológico utilizando para ello una herramienta gerencial denominada CAME que considera los aspectos más importantes del diagnóstico realizado permitiendo plantear estrategias para aplicarse.

2.7. Análisis CAME

Tabla 3: Análisis CAME

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>O1: Tener una norma técnica para la mejora de la gestión.</p> <p>O2: Único centro gerontológico del estado que brinda la atención</p> <p>O3: Asignación de recursos humanos y financieros desde el estado.</p> <p>O4: Apoyo del sector privado con donaciones.</p> <p>O5: Apoyo desde el MSP para el suministro de medicinas</p> <p>O6: Adquisición de materiales didácticos desde el distrito.</p> <p>O7: Actualización de medios tecnológicos.</p> <p>O8: Implementación de SARA como constancia de registros de asistencias de los usuarios.</p>	<p>A1: Dar por terminado los contratos por mal funcionamiento</p> <p>A2: Terminación de contratos bajo prestación de servicios.</p> <p>A3: Oferta de nuevos gerontológicos particulares.</p> <p>A4: Falta de presupuesto para contrataciones de más personal.</p> <p>A5: Falta de presupuesto para nuevos implementos de oficina.</p> <p>A6: Aumento de precios y suministro de la materia prima.</p> <p>A7: Incumplimiento en plazos de la materia prima.</p>

		A8: desconocimiento del centro gerontológico por no contar con entornos digitales
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO (OFENSIVA)	ESTRATEGIAS FA (DEFENSIVA)
<p>F1: Conocimiento y ejecución sobre las funciones que desempeñan en el cargo de coordinación.</p> <p>F2: Espacios físicos propios con infraestructura moderna.</p> <p>F3: reconocimiento de la institución en la población Santodomingueña.</p> <p>F4: Poseer con presupuesto propio para hacer gestión.</p>	<p>F101: Elaboración de un plan institucional de capacitación al personal basándose en las necesidades y áreas establecidas en la norma técnica.</p> <p>F302: Implementación de estrategias digitales para dar a conocer la cartera de servicios.</p> <p>F907: Implementar un plan de mantenimiento y correcciones de equipos informáticos.</p> <p>F803: Implementar medidas de actualización sistematizada de la información de los usuarios.</p>	<p>F5A4: Asignar recursos humanos necesarios para efectuar labores correctivas referente a las áreas del gerontológico.</p> <p>F4A5: Asignar recursos financieros necesarios para la realización de mantenimiento y correcciones de equipos informáticos.</p> <p>F3A3: Privilegiar la calidad de atención de los servicios que brinda el centro gerontológico en todos los aspectos.</p>

<p>F5: Apoyo de talento humano desde el distrito</p> <p>F6: Inventarios de toda la materia prima de la institución.</p> <p>F7: disponibilidad de bodega de almacenamiento de materia prima.</p> <p>F8: Enfoque en la mejora continua e innovación de la tecnología</p> <p>F9: Disponibilidad de equipos informáticos.</p> <p>F10: Red informática en todo el centro gerontológico</p>		<p>F6A6: Ejecutar un plan de gestión de logística y de abastecimiento de la materia prima del centro gerontológico.</p>
<p>DEBILIDADES</p>	<p>ESTRATEGIAS DO (CORRECTIVAS)</p>	<p>ESTRATEGIAS DA (SUPERVIVENCIA)</p>

D1: Falta de coordinación con el personal de la institución.

D2: Gestión ineficiente de las actividades de cada área.

D3: coordinador con liderazgo inapropiado.

D4: falta de capacitaciones al personal

D5: Falta de personal.

D6: Mal ambiente laboral

D7: Altos índices de insatisfacción de usuarios y familiares

D8: Procesos a ejecutarse son lentos.

D1O1: Implementar un plan mensual de actividades a realizar en las áreas del gerontológico según la norma técnica para mejorar la atención.

D4O2: Capacitaciones continuas al personal de la institución acorde al área y funciones existentes.

D5O3: Asignación de recursos financieros y humanos desde el estado para la extensión y contratación de nuevo personal como a su vez para la realización de mejoras del centro gerontológico

D6O1: Elaboración de un plan de gestión y organización para mejorar el climax laboral.

D11O5: Implementación de un plan de gestión de insumos médicos y suministros de medicina.

D7A3: Ejecutar y evaluar un plan de integración familiar con el fin de mejorar la satisfacción y Calidad de atención de los usuarios y familiares.

D3A1: Implantar programas de desarrollo profesional con el fin de ofrecer oportunidades de mejora y reconocimiento brindando un mejor ambiente laboral y mayor calidad de atención.

D4A3: Capacitaciones continuas del personal de planta y contratados bajo prestación de servicios con el fin de realizar prácticas seguras y confiables.

D11A6: Elaborar un plan financiero donde se incluyan las medidas de contingencia ante

<p>D9: Formatos de inventarios desactualizados.</p> <p>D10: No contar con espacios físicos adecuados.</p> <p>D11: No contar con insumos médicos.</p> <p>D12: Equipos informáticos descontinuados.</p> <p>D13: Información del usuario desactualizada.</p> <p>D14: Ausencia de archiveros modernos de innovación</p>	<p>D1308: Creación de un plan tecnológico sistematizada de información de los adultos mayores.</p>	<p>situaciones de déficit de abastecimiento.</p>
---	---	--

Nota: Elaboración propia

2.8. Análisis descriptivo PESTEL

El análisis PESTEL nos permite identificar los factores externos existentes en una institución, tanto en términos económicos como el tipo de reputación del centro gerontológico, con este análisis se podrá identificar los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales. En el aspecto político se determina las condiciones políticas donde opera la institución, cambios, normas y leyes vigentes. Cuando se habla del aspecto social se evalúa los factores de la sociedad, patrones de la población a estudiar, hábitos, cambios, y geografía y localización de esa población.

Tabla 1: Análisis descriptivo PESTEL

Factores Externos	Oportunidades	Amenazas
Políticas	Apoyo del estado Ecuatoriano en la ejecución de normas técnicas para la implementación y prestación de servicios de atención y cuidado para personas adultas mayores	Inestabilidad política debido a las nuevas elecciones
Económicas	Cooperación interinstitucional con Ministerio de Salud Pública para el suministro de medicamentos a adultos mayores residentes. Mantener programas con instituciones que ayudan al desarrollo de actividades del centro gerontológico. Asignación de recursos económicos de parte del estado ecuatoriano	La Falta de asignación de recursos económicos provoca una disminución de presupuesto para la atención eficaz a los adultos mayores.
Sociales	Comité de adultos mayores y comité de familias de adultos mayores diurnos ayudan a la organización y gestión inter-institucional. Existencia de una participación conjunta de instituciones locales.	No existe una colaboración general de los familiares que no conforman el comité de familiares de adultos mayores. Falta de compromiso de los familiares y adultos mayores para acudir a las reuniones

		mensuales en el centro gerontológico. Número alto de personas adultas mayores que requieren una atención oportuna de este servicio brindado por el Mies
Tecnológicas	Disponibilidad de las redes sociales para promocionar, identificar las principales actividades que se realiza en el centro gerontológico.	Recursos tecnológicos insuficiente, una mala calidad de cableado de internet, déficit de insumos de oficinas como computadoras propias del centro gerontológico.
Ecológicos	Concientización a los adultos mayores del gerontológico sobre la importancia del medio ambiente mediante las técnicas de implementación de huertos familiares.	Escasa responsabilidad social respecto al cuidado del medio ambiente. Escases de áreas verdes dentro del centro gerontológico lo que impide un espacio recreativo y contacto con la naturaleza que sirva de ayuda para los adultos mayores de modalidad residente.
Legales	Leyes aprobadas en beneficio de la persona adulta mayor. Constatación de leyes emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales. Existencia de normas técnicas de atención al adulto mayor.	Cambio de elecciones anticipadas que pueden generar modificaciones las leyes de la persona adulta mayor, leyes del Ministerio de Relaciones Laborales.

Nota: Elaboración propia.

2.9. Cadena de valor para el centro gerontológico de Santo Domingo.

“La cadena de valor es una herramienta de gestión y análisis estratégico que permite analizar las fuentes de ventaja competitiva, ya que considera las actividades estratégicas más relevantes que realiza la empresa y sus interacciones” (Pereiro,2017)

Tabla 3. Cadena de valor del centro gerontológico de Santo Domingo.

Actividades de apoyo	<p>Infraestructura del centro gerontológico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Trabajo social • Enfermería • Terapia ocupacional –talleres • Consulta medica • Fisioterapia • Cocina • Comedor • Bodega • Área de lavado • Habitaciones para adultos mayores residentes hombres y mujeres 				Satisfacción del usuario
	<p>Gestión de recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • El reclutamiento correspondiente se lo realiza a través de la página de socio empleo. • Existen diferentes tipos de contrataciones: trabajador directo, contratos temporales, contrataciones bajo servicios prestados, contrataciones de servicios externalizados. 				
	<p>Desarrollo tecnológico</p> <ul style="list-style-type: none"> • no existe un correcto acceso de internet en la institución • maquinas que habitualmente se utilizan en la institución reciben su constante mantenimiento, pero sin embargo no se abastecen con las maquinas según el personal que labora en el gerontológico. 				
	<p>Aprovisionamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • El abastecimiento de medicamentos para consumo de los adultos mayores diurnos está a cargo de la Dirección Distrital y del Ministerio de Salud Pública. 				
	Logística de entrada	Operaciones	Logística externa	Servicios	

	Trabajo social realiza la valoración e ingreso a la modalidad correspondiente al adulto mayor que amerita la atención	Focalización del adulto mayor Valoración familiar y del adulto mayor (en caso de tener). Llenado de formularios según la modalidad de atención Ingreso al sistema Realización de informes de ingreso	Estrategia para mejorar la calidad de atención al adulto mayor diurno y residente	Atención al adulto mayor a partir de los 65 años de edad, con la intención de respetar sus derechos, como salud alimentación, etc. se le brinda atención de alimentación, terapia ocupacional, atención médica, y psicológica, y social	
--	---	--	---	---	--

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planificación estratégica es aquella que permite aproximarse o anticiparse para el futuro, con el fin de prepararse en un escenario actual con ideas y objetivos para un beneficio próximo. Según Loor y Soledispa (2020) La planificación estratégica es un conjunto de métodos que se llevan a cabo en una organización partiendo de los objetivos establecidos ya sean de corto o largo plazo con el fin de seguir una serie de procesos con la función de poder alcanzar los objetivos planteados siempre y cuando siguiendo normas que permiten dar la razón de ser de una institución

3.1. Misión

Prestar servicio con calidad y calidez a las personas adultas mayores tanto residentes como diurnas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad y que no pueden ser atendidas por sus familiares o que carecen de un lugar donde residir donde se les brinde atenciones y programas de prevención especializada para promover la autonomía de los adultos mayores y mejorar su bienestar físico, psicológico y social.

3.2. Visión

Ser reconocidos al 2025 en todo el país a través del MIES como centro gerontológico por la calidad de atención que se les brindan a las personas adultas mayores diurnas y residentes con la finalidad de fortalecer el envejecimiento activo en todos nuestros adultos mayores a través de la aplicación de normativas nacionales e internacionales de bienestar integral que recomienda la Organización Mundial de la Salud y la ejecución de programas para el beneficio del adulto mayor.

3.3. Valores

El centro gerontológico se sustentará en los siguientes valores:

- **Atención integral:** se lo realizara a través de la aplicación de programas asistenciales donde se cubra la atención de los adultos mayores diurnos y residenciales, enfocados en la atención de las dimensiones físicas, psíquicas, sociales y espirituales, a través de un comportamiento ético.

- **Solidaridad:** se brindará atención necesaria con el fin de cubrir todas las necesidades de los adultos mayores a través del trabajo voluntario, una labor con pasión, energía y compromiso, y siempre manteniendo los derechos humanos de la sociedad adulta mayor.

- **Compromiso:** el compromiso y la transparencia se encontrará en cada uno de los trabajadores del centro gerontológico, para ello se articulará políticas laborales basándose en el espíritu del equipo, la estabilidad de las plantillas y la formación continua con el fin de promover una atención de calidad y de calidez a cada uno de los adultos mayores.

- **Respeto.** En el centro gerontológico de Santo Domingo predominara el amor al prójimo, el efecto, y la comprensión, sobre todo haciendo valer la figura del adulto mayor con respeto y cariño.

3.4. Objetivos Institucionales

El Ministerio de Inclusión Económica y Social tiene el objetivo de crear una institución organizada y fuerte que permita fortalecer la rectoría en la inclusión económica y social, con la organización, calificación, y racionalización del talento humano, contando con estructuras que permitan cumplir con el nuevo rol de la entidad propuesta en la matriz de competencias, así como los objetivos de cartera de estado (Ministerio de Inclusión Económica y Social).

Por lo cual el Ministerio de Inclusión Económica y Social como ente rector bajo la prestación de atención al adulto mayor que brinda presenta los siguientes objetivos con relación al área donde lo presta:

- Centros gerontológicos residenciales:

Brindar una atención y cuidado a personas adultas mayores de 65 años en adelante que no tengan referentes familiares, y se encuentren en una situación de pobreza, abandono y maltrato o haya sido vulnerado sus derechos.

- Centros gerontológicos de atención diurna:

Buscar, mejorar y mantener la capacidad funcional y mental de los usuarios mediante la realización de terapias y programa educativos.

3.5. Principios Éticos

Los principios éticos de la institución se basan en el ente rector en este caso en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, se destaca como código de ética los siguientes aspectos.

1. Universalidad
2. Progresividad
3. Inclusión
4. Cohesión
5. Equidad
6. Igualdad de la diversidad
7. Solidaridad
8. Participación
9. Organización social

3.6. Políticas

El Ministerio de Inclusión Económica y social (MIES) como ente rector de la política pública de inclusión, tiene entre sus atribuciones, ejercer las políticas

públicas en materia de protección, inclusión y movilidad social, económica para primera infancia, juventud y adultos mayores con énfasis en aquella población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, y los grupos de atención prioritaria.

Además, su gestión implica la implementación de políticas de inclusión económica y de movilidad social que se concretan en programas, planes y proyectos hacia la población adulta mayor en condición de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad ejecutada a través de 3 componentes (Ministerio de Inclusión Económica y Social , 2022):

Componente 1: Mantener, incrementar y fortalecer los servicios de atención y cuidado a personas adultas mayores a través de la implementación de centros y unidades de atención.

Componente 2: Diseñar estrategias de protección para la promoción y participación de las personas adultas mayores.

Componente 3: Implementación de metodologías de Seguimiento y Monitoreo de los Servicios de atención y cuidado a personas adultas mayores. Estas políticas públicas tienen el objetivo de contribuir con la salud y bienestar de la población vulnerable mediante una atención de calidad y con calidez.

3.7. Propuesta de solución: formulación del plan gerencial.

Propuesta: Implementación de un plan de mejora de la calidad de atención hacia el adulto mayor de las dos modalidades diurnas y residentes del centro gerontológico de Santo Domingo.

Descripción: Se ejecutará un plan de mejora de la calidad de atención que se le brindará a los adultos mayores diurnos y residentes, en el cual se promoverán estrategias que facilitarán a que el adulto mayor alcance un envejecimiento más activo y saludable, a través de una atención integral y digna que implementen acciones de cuidado destinados a fortalecer su bienestar físico, social y mental.

3.7.1. Gestión Gerencial de la dirección

La gestión gerencial permite que se ejecuten y evalúen estrategias con el fin de obtener los objetivos planteados.

Con la ayuda de una buena gestión en el centro gerontológico se podrá direccionar al cumplimiento claro de nuestros objetivos planteados dando un funcionamiento eficiente y efectivo en cada una de las actividades de las áreas identificadas, con la buena gestión se podrá administrar los recursos financieros, humanos, atentos a las necesidades para resolver e inquietudes y obstáculos presentes con el fin de asegurar la calidad y bienestar del usuario.

De tal manera que el centro gerontológico de Santo Domingo está representado por la coordinadora, contratada bajo prestaciones de servicios y se identificó que existe una baja calidad de atención debido a las falencias existentes por lo cual la estrategia de supervivencia D3A1 tiene incidencia en la gestión gerencial, por lo cual se plantean las siguientes actividades.

Estrategia a ejecutar:

Elaborar programas de desarrollo profesional con el fin de ofrecer oportunidades de mejora y reconocimiento brindando un mejor ambiente laboral y mayor calidad de atención

Actividad 1:

Implementar un plan mensual de tareas y de responsabilidades a los trabajadores del centro gerontológico.

Descripción:

Elaboración de un plan mensual de actividades tareas y responsabilidades a ejecutar de las diferentes áreas existentes en el centro gerontológico. Esta actividad requerirá la realización de la siguiente tarea.

- Convocar a reuniones mensuales al equipo de trabajo para hacer un feedback de los logros obtenidos durante el mes y las actividades a realizar el mes siguiente.

Indicador:

Cumplir con el plan de tareas mensuales

Escenario actual:

El centro gerontológico no brinda una atención con calidad y calidez debido al ambiente laboral existente en la instalación, por lo cual no existe una buena delegación de responsabilidades y tareas a ejecutarse a cargo de coordinación.

Medio de verificación:

Actividades planificadas /actividades culminadas.

Meta:

El 80% de la colaboración

Escenario futuro:

Mejorar la calidad de atención, y la eficacia para la ejecución de las funciones.

Tabla N°1 “Actividad Implementar un plan mensual de tareas y de responsabilidades a los trabajadores del centro gerontológico.”

Descripción	Indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Elaboración de un plan mensual de tareas y responsabilidades a ejecutar de las diferentes áreas existentes en el centro gerontológico.	Planes mensuales elaborados/ planes mensuales ejecutados.	Actividades planificadas /actividades culminadas.	El 80% de la colaboración	Mejorar la calidad de atención, y la eficacia para la ejecución de las funciones.

Nota: Elaboración propia

Actividad 2:

Implementación de un plan de gestión estratégica y organización para promover la c Elaboración de un plan institucional de capacitaciones al personal basándose en las necesidades y áreas establecidas en la norma técnica.

convivencia y problemas institucionales

Descripción:

Crear una estrategia de gestión y organización para promover el mejoramiento de la convivencia, el clima institucional, y la resolución pacífica de los conflictos existentes

Indicador:

Nº de convivencias realizadas / Nº de que asisten

Escenario actual:

El centro gerontológico presenta un ambiente laboral no favorable para la atención de las personas adultas mayores lo cual provoca una mala práctica de las funciones a ejercer o un déficit del que importismo al momento de ejecutar.

Medio de verificación:

Informes de reuniones, firmas de asistencias a las reuniones o convivencias.

Meta:

Al 85 % mejorar las condiciones laborales

Escenario futuro:

Mejorar el ambiente laboral, mejor comunicación entre compañeros y mejor realización de las actividades en conjunto.

Tabla Nº2 “Actividad Implementación de un plan de gestión estratégica y organización para promover la convivencia y problemas institucionales”.

Descripción	Indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Crear una estrategia de gestión y organización para promover el mejoramiento de la convivencia, el clima institucional	Nº de convivencias realizadas / Nº de que asisten	Informes de reuniones, firmas de asistencias a las reuniones o convivencias.	85 %	Mejor manejo de los conflictos y mal ambiente laboral.

Nota: Elaboración propia

Actividad 3:

Evaluar la calidad y satisfacción del servicio que brinda el centro gerontológico.

Descripción:

Realización de encuestas periódicas a los usuarios y familiares que forman parte del centro gerontológico para obtener una información real sobre el tipo de servicio que se brindan en las instalaciones.

Indicador:

Para la ejecución de esta actividad se utilizará el indicador de encuestas realizadas por el número de usuarios atendidos al mes *100.

Escenario actual:

La atención que se brinda en el centro gerontológico no es de calidad debido a las falencias existentes como los escasos de personal, la falta de insumos de medicamentos, o por la falta de coordinación en las actividades a realizar entre otras.

Medio de verificación:

encuestas aplicadas.

Meta:

90% de los usuarios satisfechos

Escenario futuro:

Mejorar la calidad de atención del centro gerontológico.

Tabla N° 3. “Evaluar la calidad y satisfacción del servicio que brinda el centro gerontológico.”

Descripción	Indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Realización de encuestas periódicas a los usuarios y familiares que forman parte del centro gerontológico	Encuestas realizadas por el número de usuarios atendidos al mes *100.	Encuestas aplicadas.	90% de los usuarios satisfechos	Atención de calidad a los adultos mayores que pertenecen al centro gerontológico

Nota: Elaboración propia

3.7.2. Gestión administrativa y de recursos humanos

Según Mayron y Armijos (2019) la gestión administrativa es la acción y efecto de gestionar, es decir son acciones encaminadas a la obtención de beneficios de una institución en el cual en conjunto realizan actividades con el fin de alcanzar objetivos personales, sociales y empresariales. Con la ayuda de una adecuada gestión administrativa se puede obtener un clima armonioso.

Para el centro gerontológico una gestión administrativa ayudaría en el funcionamiento del mismo brindando una mayor aportación y disponibilidad de los colaboradores, se reflejaría un aumento de la eficacia y eficiencia, se lograría obtener mejores resultados en relación a los objetivos de la instrucción, y sobre todo favoreciendo la motivación y retención del personal que labora en la institución.

Por lo tanto, la estrategia ofensiva F1O1 tiene incidencia en la gestión administrativa y de recursos humano, por lo tanto, se plantea la siguiente estrategia que nos permitirá solucionar los problemas.

Estrategia a utilizar:

Elaboración de un plan institucional de capacitaciones al personal basándose en las necesidades y áreas establecidas en la norma técnica.

Actividad N°1:

Diseñar un plan institucional de capacitaciones dirigido al personal del centro gerontológico.

Descripción:

Implementar un plan institucional de capacitación al personal para el desarrollo de competencias laborales como atención de calidad directa hacia el adulto mayor y capacitaciones en relación su área de función, donde se articulen lineamientos, normativas, estrategias, objetivos y metodologías con la finalidad de actualizar conocimientos técnicos y científicos, que permitan monitorear el progreso del personal y así poder valorar su aporte.

Para esta actividad de realizaran las siguientes tareas:

- Recolectar información en base a las necesidades y falencias existentes en el centro gerontológico con el objetivo de fortalecer a través de las capacitaciones los problemas.
- Analizar posibles ofertas de capacitaciones existentes en el mercado local y nacional que sea de interés institucional.
- Elaborar planes de capacitación que tengan una gran validez en el personal y aprobadas y acreditadas por instituciones como SENESCYT, MINISTERIO DE TRABAJO.

Indicador:

Cumplir satisfactoriamente con el plan institucional de capacitaciones ejecutado.

Escenario actual:

El personal que labora en el centro gerontológico no recibe capacitaciones referentes al área que labora (cuidados en enfermería hacia el adulto mayor, trabajo social, fisioterapia, terapia ocupacional, cuidado general al adulto mayor).

Medio de verificación:

- Mediante los certificados obtenidos de las capacitaciones de cada uno de los trabajadores del centro gerontológico.
- Listados de los participantes que realizaron las capacitaciones y participaciones.
- A través de la realización de informes mensuales donde se detalle el tipo de capacitación brindada al personal.

Meta:

100% del personal capacitado.

Escenario futuro:

Personal apto para realizar las actividades correspondientes, motivado y capacitado, con el fin de brindar un servicio de calidad a las personas adultas mayores.

Tabla N°4. “Actividad Diseñar un plan institucional de capacitaciones dirigido al personal del centro gerontológico”

Indicador	Indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Implementar un plan institucional de capacitación al personal para el desarrollo de competencias laborales	Cumplir satisfactoriamente con el plan institucional de capacitaciones ejecutado.	Listado de asistentes, obtención de certificados, informes de capacitaciones brindadas mensualmente	100%	Atención de calidad a los adultos mayores que pertenecen al centro gerontológico

Nota: Elaboración propia

Actividad 2. Elaborar un plan que priorice las capacitaciones importantes con relación a los programas para adultos mayores diurnos.

Descripción.

Implementar un plan de capacitaciones al personal donde se prioricen programas relevantes en beneficio de los adultos que asisten al centro gerontológico, con el fin de promover una mejor vida, mejor atención y evitando riesgos de un mal manejo al adulto mayor.

Indicador:

Para el desarrollo de esta actividad se evaluará bajo el indicador N° de planes elaborado / N° de planes ejecutados.

Escenario actual:

Actualmente dentro del centro gerontológico no se lleva a cabo los programas en función al adulto mayor con el fin de mejorar su calidad de vida.

Medio de verificación:

El medio de verificación de esta actividad se lo realiza a través de la obtención de certificados de culminación de capacitaciones, informes de cumplimiento de programas para adultos mayores del gerontológico.

Meta:

100% de los trabajadores realizan las capacitaciones prioritarias hacia el adulto mayor

Escenario futuro:

Mejorar las condiciones psíquicas, psicológicas, fisiológicas y sociales del adulto mayor, promoviendo una atención digna y de calidad con beneficio a la sociedad adulta vulnerable.

Tabla N° 5. “Actividad Elaborar un plan que priorice las capacitaciones importantes con relación a los programas para adultos mayores diurnos.”

Descripción	Indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Implementación de plan de capacitaciones con relación a los programas para adultos mayores de la modalidad diurna.	Nº de planes elaborado / Nº de planes ejecutados.	informes de cumplimiento de programas para adultos mayores del gerontológico.	100% de los trabajadores realizan las capacitaciones prioritarias hacia el adulto mayor	Mejorar las condiciones psíquicas, psicológicas, fisiológicas y sociales del adulto mayor.

Nota: Elaboración propia

Actividad 3: Implementar un plan de capacitaciones exclusivamente para los cuidadores de la modalidad residencial.

Descripción: Elaborar un plan de capacitaciones según el área en función en este caso dirigida a los cuidadores de los adultos mayores de la modalidad residencial con la finalidad de ejercer de manera favorable la atención, como cursos relacionados con el área de enfermería, capacitaciones sobre cuidados paliativos, o curso de actualización de conocimientos para el desempeño de cuidador del adulto mayor.

Indicador:

Esta actividad se la medirá a través de capacitaciones realizadas vs, número de participantes.

Escenario actual:

El centro gerontológico presenta en la actualidad cuatro cuidadores de adultos mayores residentes, de los cuales una persona de aquellas posee el certificado de auxiliar de enfermería, dando como resultado 3 de ellos no poseen el conocimiento sobre administración de medicamentos ni cómo actuar ante una situación de emergencia en adultos mayores, por lo cual es netamente importante que estos 4 cuidadores adquieran capacitaciones referentes al área de función laboral.

Modo de verificación:

El modo de verificación de esta actividad es a través de certificados adquiridos en cada capacitación realizada, informe realizado por coordinación de participación en las capacitaciones.

Meta:

Las metas para el cumplimiento de esta actividad serán el 100% de participación.

Escenario futuro:

Se pretende que el personal en un futuro este acto para ejercer de la mejor manera su función de cuidador, una mejor realización de las actividades de enfermería con los adultos mayores, y un cuidado integro para el usuario residente.

TablaN°6. “Actividad Implementar un plan de capacitaciones exclusivamente para los cuidadores de la modalidad residencial”.

Descripción	Indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Elaborar un plan de capacitaciones según el área en función en este caso dirigida a los cuidadores de la modalidad residente de los adultos mayores	capacitaciones realizadas vs, número de participantes	Certificados de participación de las capacitaciones. Informes de capacitaciones realizadas con número de participantes	100%	Ejercer las funciones de cuidador al adulto mayor residente de la mejor manera

Nota: Elaboración propia

3.7.3. Gestión financiera.

Para Acosta, Terán, y Álvarez (2018) la gestión financiera permite mejorar la rentabilidad operativa facilitando algunos beneficios con la ayuda de las herramientas la cual usándolas de forma crítica aportan al correcto funcionamiento de los recursos disponibles.

Considero que el uso de la gestión financiera ayuda a un adecuado funcionamiento económico en la institución logrando obtener de manera apropiada una solvencia financiera, gastos bajos, control de los costos, y decisiones económicas adecuadas.

La estrategia correctiva D5O3 tiene incidencia con la gestión financiera y económica del centro gerontológico para lo cual se deben aplicar las siguientes actividades.

Estrategia a ejecutar:

Asignación de recursos financieros y humanos desde el estado para la extensión y contratación de nuevo personal como a su vez para la realización de mejoras del centro gerontológico

Actividad 1:

Evaluar la factibilidad financiera de extensión de contratos a los prestadores de servicio.

Descripción:

Se realizará un informe de factibilidad financiera para la extensión de contratos a los prestadores de servicio dirigido al distrito, planta central con el fin de brindar y garantizar un mejor servicio a los adultos mayores del centro gerontológico.

Indicador:

El indicador para la realización de esta actividad será el informe de factibilidad realizado / informe de factibilidad financiera aprobado.

Escenario Actual:

En la actualidad el centro gerontológico realizó 7 contrataciones de prestadores de servicios de los cuales hasta el momento solo están ejerciendo 4 contratadas en el mes de abril, por lo tanto, existe un déficit de personal para ejercer algunas labores como es el caso de trabajo social y dos cuidadores, dando como resultado una mala atención hacia el adulto mayor de las dos modalidades. Manifestando que dichas contratadas están contratadas hasta el mes de octubre.

Medio de verificación:

El medio de verificación para el cumplimiento de esta actividad será la constancia del informe realizado de factibilidad financiera.

Meta:

Se provee tener una meta de 100% de respuesta para las recontrataciones del mismo personal y cubrir las vacantes existentes.

Escenario futuro:

Con la realización de estas actividades se pretende lograr alargar las contrataciones de prestaciones de servicios profesionales para mejor calidad y desenvolvimiento en todas las áreas del gerontológico.

Tabla N°7. “Actividad Evaluar la factibilidad financiera de extensión de contratos a los prestadores de servicio”.

Indicador	Indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Evaluar la factibilidad financiera de extensión de contratos a los prestadores de servicio	Informe de factibilidad realizado/ informe de factibilidad financiera aprobado.	Informe de factibilidad financiera	100%	Alargar los contratos de prestación de servicios profesionales.

Nota: Elaboración propia

Actividad 2.

Ejecución de un plan de petición de presupuesto para la obtención de equipos informáticos nuevos y realización de mantenimiento de los que ya se encuentran en uso constante.

Descripción:

Realizar un plan de petición de presupuesto para obtener nuevos implementos de oficina como a su vez realizar mantenimiento correspondiente a los equipos informáticos que se encuentra en las instalaciones ya en uso.

Indicador:

Plan de presupuesto elaborado / plan de presupuesto aprobado

Escenario Actual:

En el centro gerontológico existen falencias referentes al servicio informático, la red inalámbrica de la institución es inestable, los equipos informáticos como

computadoras y laptops se encuentran en condiciones deplorables es decir no se ha dado un constante seguimiento y mantenimiento de las mismas por lo cual impide un manejo adecuado a la hora de realizar actividades informáticas, a su vez el centro gerontológico no consta con un instrumento para impresiones, copiadoras ni escaneadora por lo cual impide realizar la entrega física de documentos al distrito.

Medio de verificación

Informe de plan de presupuesto elaborado

Meta:

Con la realización de esta actividad se pretende obtener un 100% de aprobación del plan de presupuesto financiero.

Escenario futuro:

Con ayuda de la gestión financiera y económica se pretende mejorar de manera continua el centro gerontológico.

Tabla N°8. “Actividad Ejecución de un plan de petición de presupuesto para la obtención de equipos informáticos nuevos y realización de mantenimiento de los que ya se encuentran en uso constante.”

Descripción	Indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Realizar un plan de petición de presupuesto para obtener nuevos implementos de oficina como a su vez realizar mantenimiento correspondiente a los equipos informáticos que se encuentra en las instalaciones ya en uso.	Plan de presupuesto elaborado / plan de presupuesto aprobado	Informe de plan de presupuesto elaborado	100%	Mejora continua del centro gerontológico

Nota: Elaboración propia

3.7.4. Gestión operativa, abastecimiento y logística.

La gestión de abastecimiento era conocida antiguamente como la adquisición, según el diccionario español este significado es la provisión de algo que resulta necesario, una de las funciones del abastecimiento el ahorrar lo máximo y hacer el seguimiento de materiales de insumos necesarios, en la actualidad la gestión operativa junto con el abastecimiento y la logística no solamente deben ir más allá de la reducción de costos sino también en ir en la búsqueda de oportunidades fuera de la zona de confort (Mendoza & Cevallos , 2016).

Considero que en esta área la gestión operativa de abastecimiento y logística no solo va de la mano con el costo, si no también debe ir encaminado con el

beneficio del usuario al cual llega el insumo a utilizar, mitigando riesgos, por lo tanto, para que exista un buen abastecimiento y a tiempo es importante elegir de la mejor manera los proveedores para que no existan problemas al futuro, y utilizar las metodologías adecuadas para un correcto funcionamiento de la gestión operativa.

La estrategia defensiva F6A6 influye en la gestión operativa abastecimiento y logística, por lo cual se han planteado las siguientes actividades para su aplicación.

Estrategia a ejecutar:

Ejecutar un plan de gestión logística y abastecimiento de materia prima utilizada en el centro gerontológico.

Actividad 1:

Elaboración de un plan de abastecimiento de materia prima necesaria en el centro gerontológico.

Descripción:

Realizar un plan de abastecimiento de la materia prima que se utiliza en el centro gerontológico tal como insumos de limpieza, insumos de aseo para los adultos mayores residentes (pasta dental, cepillo bucal, papel higiénico, jabones etc.), utensilios de vestimenta para los usuarios residentes, materia prima de alimentación, entre otras necesarias y recurrentes con el fin de identificar a tiempo cual es la necesidad necesaria de tal manera poder economizar gastos innecesarios.

Indicador:

Para la realización de esta actividad es necesario el plan de abastecimiento realizado / plan de abastecimiento entregado.

Escenario Actual:

En las instalaciones del centro gerontológico contamos con diferentes áreas necesarias para el abastecimiento; cocina, víveres, limpieza, vestimenta, e higiene personal, en algunas circunstancias no existe el abastecimiento acorde a las necesidades que se presentan a pesar de contar con inventarios de algunas de estas, el abastecimiento más los gastos que se presentan no son los adecuados, por lo cual no se logra cubrir las necesidades mensuales existentes.

Medio de verificación:

El medio de verificación para esta actividad será el plan de abastecimiento de la materia prima.

Meta:

Con la ejecución de este plan se pretende cubrir al 100% el abastecimiento y logística necesario.

Escenario futuro:

Con la implementación de esta actividad se pretende en un futuro tener una eficiencia en los procesos de abastecimiento de la materia prima utilizada en el gerontológico.

Tabla N^o 9. “Actividad Elaboración de un plan de abastecimiento de materia prima necesaria en el centro gerontológico”

Descripción	Indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Realizar un plan de abastecimiento de la materia prima que se utiliza en el centro gerontológico	Plan de abastecimiento realizado/ plan de abastecimiento entregado	plan de abastecimiento de la materia prima.	100%	eficiencia en los procesos de abastecimiento de la materia prima

Nota: Elaboración propia

Actividad 2:

Implementar un plan de acción de autogestión de insumos de medicamentos a través de instituciones privadas.

Descripción:

Elaborar un plan de acción de autogestión con empresas privadas y públicas para el suministro de medicamentos faltantes en el centro gerontológico, a través de la elaboración de informes de petición de insumos carente en el centro gerontológico, realizando inventario de cuáles son los medicamentos con mayor utilidad, medicamentos por caducarse y medicamentos faltantes y necesarios para el usuario.

Indicador:

Para la realización de esta actividad la mediremos a través del indicador Plan de acción elaborado / plan de acción ejecutado.

Escenario Actual:

En la actualidad el gerontológico no posee con los medicamentos necesarios para los adultos mayores residentes por lo cual la mayor parte de los mismos no toman su medicamento indicado por un profesional de la salud con fin de tratar su diagnóstico, provocando una degeneración de la salud del adulto mayor residente.

Medio d verificación:

Informe de plan de acción de petición de insumos médicos.

Meta:

Con la ejecución de esta actividad se pretende cubrir al 100% las necesidades médicas del usuario.

Escenario futuro:

Para un futuro se pretende cubrir y mejorar las condiciones de vida saludable en el adulto mayor.

Tabla Nª 10. “Actividad Implementar un plan de acción de autogestión de insumos de medicamentos a través de instituciones privadas.”

Descripción	indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Elaborar un plan de acción de autogestión con empresas privadas y públicas para el suministro de medicamentos faltantes en el centro gerontológico.	Plan de acción elaborado / plan de acción ejecutado.	Informe de petición de insumos médicos	100%	Mejorar las condiciones saludables del adulto mayor

Nota: Elaboración propia

Actividad 3:

Realización del plan de gestión de abastecimiento de materiales didácticos educativos en el área de terapia ocupacional-talleres para uso de los adultos mayores.

Descripción:

Implementar un plan de gestión de abastecimiento de insumos didácticos educativos para uso de los adultos mayores en las actividades de terapia ocupacional.

Indicador:

Para la realización de esta actividad se medirá a través de Plan de gestión de abastecimiento elaborado /plan de gestión de abastecimiento entregado.

Escenario Actual:

El centro gerontológico no presenta insumos suficientes para la realización de actividades referente al área de terapia ocupacional por lo tanto se convierte ineficiente cumplir con todas las actividades a ejecutar en esta área por la falta de materiales didácticos educativos.

Medio de verificación:

Para la ejecución de esta actividad se utilizará como medio de verificación el plan de gestión de abastecimiento.

Meta:

Cubrir la necesidad al 100% de los insumos de materiales didácticos.

Escenario futuro:

Brindar una atención con calidad y calidez en el área de terapia ocupacional con la adquisición de los materiales didácticos solicitados.

Tabla N^o 11. “Actividad Realización del plan de gestión de abastecimiento de materiales didácticos educativos en el área de terapia ocupacional-talleres para uso de los adultos mayores.”

Descripción	Indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Implementar un plan de gestión de abastecimiento de insumos didácticos educativos para uso de los adultos mayores en las actividades de terapia ocupacional.	Plan de gestión de abastecimiento elaborado /plan de gestión de abastecimiento entregado	Plan de gestión de abastecimiento	100%	Eficiencia en el abastecimiento de materiales didácticos

Nota: Elaboración propia

3.7.5. Gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones

Según Sáez (2017). Las tecnologías de la información son aquellas que se aplican en el almacenamiento textual o numérico informático, su propósito es el manejo y tratamiento de la información. La gestión tecnológica de la información permite una organización adecuada de los recursos tecnológicos, contribuyendo a la adquisición de mantenimiento o equipos nuevos, aplicando sistemas informáticos de vanguardia con el fin de mantenerse actualizados.

En el centro gerontológico es de vital importancia desarrollar actividades y funciones con ayuda de la tecnología, facilitando en si un mejor funcionamiento y clasificación de los usuarios.

La estrategia correctiva D13O8 tiene una incidencia en la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones, por lo cual se han implementado las siguientes actividades.

Estrategia a ejecutarse.

Creación de un plan tecnológico sistematizado de información de los adultos mayores del centro gerontológico.

Actividad 1:

Diseño de un plan de mantenimiento y corrección de equipos informáticos y sistematizado como el sistema operativo SARA.

Descripción:

Realización del plan mantenimiento y corrección de los equipos informáticos pertenecientes al centro gerontológico, incluyendo el sistema operativo Sara registro de asistencia que nos permite registrar las atenciones diarias de los adultos mayores diurnos y residentes. Para el cumplimiento de esta actividad es importante ejecutar las siguientes tareas.

- Elaborar un plan de mantenimiento en el cual se establezcan horarios, con el fin de justificar las inasistencias del registro SARA de los adultos mayores.
- Elaboración de un informe donde se realice la petición o el requerimiento de equipos informáticos para las demás áreas y personal de la institución.

Indicador:

Para la realización de esta actividad se aplicará el indicativo Equipos en mantenimiento / total de equipos informáticos.

Escenario Actual:

En la actualidad el centro gerontológico registra las asistencias de los adultos mayores a través del sistema operativo SARA el cual permite obtener un registro optimo, pero sin embargo el funcionamiento de este sistema operativo no es el apropiado por lo cual no se puede cumplir con esta actividad, debido a la falta de mantenimiento y la desactualización de la información existente de los adultos mayores.

Medio de verificación:

Como medio de verificación de esta actividad es indispensable el informe de plan de requerimiento de mantenimiento de los equipos informáticos y sistema operativo.

Meta:

Se pretende obtener el 100% de los resultados favorables acorde al funcionamiento del sistema operativo.

Escenario futuro.

Mejor calidad y funcionamiento del sistema operativo y equipos informáticos.

Tabla Nº 12 “Actividad Diseño de un plan de mantenimiento y corrección de equipos informáticos y sistematizado como el sistema operativo SARA.”

Descripción	indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Realización de mantenimiento y corrección de los equipos informáticos pertenecientes al centro gerontológico, incluyendo el sistema operativo Sara registro de asistencia	Equipos en mantenimiento / total de equipos informáticos	plan de requerimiento de mantenimiento de los equipos informáticos y sistema operativo.	100%	Mejora continua del centro gerontológico

Nota: Elaboración propia

Actividad 2:

Elaboración de un plan de actualización de información e historial de los adultos mayores con ayuda de sistemas informáticos.

Descripción:

Ejecutar un plan de actualización sistematizada de la información e historial de los adultos mayores tanto residentes como diurnos con la finalidad de mantener en formato digital la total información donde nos permita una mejor calidad y continuidad de todas las actividades y atenciones oportunas del adulto mayor.

Para la realización de esta actividad se ejecutarán tareas como.

- Realizar un plan de gestión de mejoras tecnológicas donde se implemente la elaboración de nuevos sistemas de base de datos de atenciones vinculadas al centro gerontológico de los adultos mayores que forman parte del centro gerontológico.

- Cargar la base de datos físicas a la red informática del gerontológico.

Indicador:

Para el cumplimiento de esta actividad su indicador será Creación del plan de mejora tecnológico //entrega del plan de mejora tecnológico.

Escenario actual:

En la actualidad el centro gerontológico posee la información de los adultos mayores desactualizadas, lo cual impide un seguimiento optimo y un complicado análisis de los avances o mejoras que ha presentado cada adulto mayor. Esta información esta constatada en carpetas físicas aisladas en una oficina del gerontológico

Medio de verificación.

Para la ejecución de esta actividad los medios de verificación es el informe de plan de actualización de información con la informática.

Meta:

Conseguir el 100% de la información actualizada con ayuda de la tecnología.

Tabla Nª 13. “Actividad Elaboración de un plan de actualización de información e historial de los adultos mayores con ayuda de sistemas informáticos”

Descripción	indicador	Medio de verificación	de	Meta	Escenario futuro
-------------	-----------	-----------------------	----	------	------------------

Ejecutar un plan de actualización sistematizada de la información e historial de los adultos mayores tanto residentes como diurnos	plan de mejora tecnológico //entrega del plan de mejora tecnológico.	Informe de plan de actualización de información con la informática.	100%	Mejor eficiencia y eficacia en la organización
--	--	---	------	--

Nota: Elaboración propia

Actividad 3:

Elaboración de estrategias digitales centrada en la población adulta mayor con el soporte de las tecnologías de información y comunicaciones para dar a conocer la cartera de servicios y funciones que brinda el centro gerontológico

Descripción:

Implementar estrategias digitales dirigidas a la población adulta mayor con la finalidad de dar a conocer las funciones y servicios que brinda el centro gerontológico de la ciudad de Santo Domingo. Para aquello se pretende:

- Elaboración de una propuesta o plan de estrategia digital.
 - Diseñar una campaña de marketing de contenidos donde resalte el servicio y la atención que brinda en centro gerontológico.
 - Dar a conocer el plan de estrategia digital al ente rector del centro gerontológico
- Mies.

Indicador:

Para la realización de esta actividad se tomará de referencia el indicador Estrategia digital elaborada/ estrategia digital ejecutado.

Escenario actual:

El centro gerontológico no consta con medios de comunicación o con un plan de estrategia digital, por lo cual esto no permite dar a conocer los servicios, las instalaciones, las modalidades, la ubicación del centro gerontológico.

Medio de verificación:

Para el cumplimiento de esta actividad se pretende tener como medio de verificación un plan de estrategias digitales.

Meta:

Con ayuda de las estrategias digitales dar a conocer al 100 % de la población el centro gerontológico.

Escenario futuro:

Con la implementación de esta actividad tener una Mayor captación de adultos mayores para la modalidad diurna.

Tabla N° 14. “Actividad Elaboración de estrategias digitales centrada en la población adulta mayor con el soporte de las tecnologías de información y comunicaciones para dar a conocer la cartera de servicios y funciones que brinda el centro gerontológico”

Descripción	indicador	Medio de verificación	Meta	Escenario futuro
Implementar estrategias digitales dirigidas a la población adulta mayor	Estrategia digital elaborada/ estrategia digital ejecutada	plan de estrategias digitales.	100%	Mayor captación de adultos mayores para la modalidad diurna.

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

4. EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN.

La evaluación en la organización sirve para identificar el trabajo de una organización, se lo utiliza como una herramienta fundamental para saber cómo está funcionando la institución. Esta evaluación va de la mano con la identificación de las fortalezas y debilidades de la organización, por lo cual es de vital importancia realizarla en niveles periódicos.

Según Ramírez (2020). Esta evaluación es fundamental para medir el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución, de tal manera facilitando el rendimiento, la conducta y ayuda para la obtención de resultados de manera sistemática y organizada.

Por lo tanto, la evaluación de la organización es importante dentro de esta institución ya que nos ayudara a definir cuáles son las actividades que se están ejecutando bien y cuáles son las que se deberían corregir identificando los posibles riesgos que estas pueden generar. EL propósito verificar el avance y resultados finales de los objetivos planteados. Teniendo como punto de partida la línea de base que se utilizó para diseñar el proyecto.

4.1. Monitoreo del Plan

A continuación, se escribe de manera detallada el cronograma de seguimiento y cumplimiento de las actividades planificadas, que provocara un cambio positivo en el proyecto en favor.

Tabla Nª15 “Monitoreo de las Actividades Planificadas”

MONITOREO EVALUACION		MONITOREO					RESPONSABLE
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	MEDIO DE CONTROL	SEMANAL	MENSUAL	TRIMESTRAL	ANUAL	
Gestión Gerencial	Implementación de plan de tareas mensuales y de responsabilidades	Plan de mensual de tareas, actividades y responsabilidades.		X			-Coordinación
	Implementación de plan de gestión estratégica y organización	Informes de reuniones, firmas de asistencias a reuniones o convivencias		X			-Coordinación
	Evaluación de calidad y satisfacción del servicio	Registro de encuestas			X		-Coordinación -trabajadores -usuarios y familiares.

Gestión administrativa y de Recursos Humanos	Diseño de plan institucional de capacitaciones	Certificados de realización de capacitaciones, listado de participantes de las capacitaciones, informes de culminación de capacitaciones						X				-Coordinación
	Implementación de plan de capacitaciones referente a los programas para adultos mayores de la modalidad diurna.	Certificados de obtención de las capacitaciones, informes de realización de las capacitaciones relevantes, listado de asistencias							X			- Coordinación -Cuidadores diurnos -terapista ocupacional
	Plan de capacitación a	Certificaciones de capacitaciones, listado de						X				-Coordinación -Cuidadores residentes

	cuidadores residentes.	asistencias, informe de capacitaciones realizadas.					
Gestión financiera	Evaluación de la factibilidad financiera para la extensión de contratos	Informe de factibilidad financiera				X	-Coordinación
	Plan de petición de presupuesto	Informe de plan de presupuesto				X	-Coordinación
Gestión operativa, abastecimiento y logística	Plan de abastecimiento de materia prima	Plan de abastecimiento de materia prima		X			-Coordinación
	Plan de acción de autogestión de medicamentos	Plan de acción de insumos médicos		X			-Coordinación

	plan de gestión de abastecimiento de materiales didácticos educativos	Plan de gestión de abastecimiento de materiales didácticos		X			-Coordinación
Gestión de las tecnologías de la información y comunicación		Informe de plan de requerimiento de mantenimiento y corrección.					
	Diseño de plan de mantenimiento y corrección	Registro de asistencia fotográfica.			X		-Coordinación
	Plan de actualización de información e historiales	informe de plan de actualización de información con la informática.				X	-Coordinación -Tips
	Estrategias digitales	Plan de estrategias digitales				X	- Coordinación -Tics

4.2 Evaluación del Plan

Con referencia a la evaluación del plan de proyectos según Casanueva (2020) es un conjunto de técnicas metodológicas que se usan para apoyar la etapa de la pre inversión con el fin de garantizar la eficacia y eficiencia de la misma, además con la asistencia de la evaluación del proyecto se podrá responder dudas e inquietudes sobre si el camino si se está tomando para elaborar el plan es el más factible, gracias a esta evaluación se podrá identificar, medir cuantitativa y cualitativamente los beneficios y costos para la institución.

Por lo tanto, es sumamente importante la evaluación de este proyecto dentro del centro gerontológico ya que con esta se podrá evaluar las actividades empleadas y por ejecutar, la calidad de la atención que se brinda al usuario, el cumplimiento de los roles de la mejor manera y con mayor coordinación y disponibilidad, el ahorro de los costos y la realización de una adecuada gestión operativa, por lo tanto es una herramienta clave e indispensable para que el centro de atención al adulto mayor tenga un gran éxito.

Sin embargo, la evaluación se desarrollará a mitad y al finalizar el periodo; a través de indicadores cualitativos y cuantitativos obtenidos de forma indirecta desde las diferentes fuentes de verificación, y de forma directa de los beneficiarios del proyecto

Para la realización de esta evaluación del proyecto se lo hará a través de la matriz de semaforización, esta ayudará a evaluar los objetivos y las metas establecidas en la formulación de este plan.

Tabla N° 16. Matriz de semaforización.

SIGNIFICADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Meta cumplida	Más del 75%
Meta parcialmente cumplida	50 %
Meta incumplida	35% o menos

Nota: Elaboración propia

4.3 Limitaciones

A continuación, se detallan las limitaciones y restricciones que se pueden presentar al momento de la ejecución del plan de gestión gerencial.

- La posibilidad de tener a todo el personal capacitado o en capacitaciones fuera de la institución puede crear inconvenientes en la realización de las actividades por motivo de la falta de personal ya existente en el gerontológico.
- La posibilidad de establecer capacitaciones al personal con relación a las áreas que laboran puede crear inconvenientes al momento de su ejecución debido a la falta de presupuesto.
- Un factor muy predominante al momento de realizar el plan de gestión es la disponibilidad del presupuesto, ciertas limitaciones presupuestarias pueden restringir la contratación de nuevo personal, la extensión de contrataciones de los prestadores de servicios, la obtención de nuevos equipos informáticos, generando a la búsqueda de nuevas alternativas de solución más eficientes dentro de la gestión financiera.
- La creación de nuevos sistemas operativos con la intención de mantener la información actualizada de los adultos mayores como historias clínicas, diagnósticos médicos, avances en terapia ocupacional, actividades de terapias

físicas realizadas, no se puede ejecutar de manera inmediata debido a la falta de presupuesto interinstitucional, lo cual puede generar incertidumbre y requerir adaptaciones en el plan.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El centro gerontológico de Santo Domingo al ser una entidad del MIES pública y del estado ecuatoriano debe garantizar la calidad de su atención a través de los servicios que brinda con eficacia y eficiencia.
- Con ayuda de la evaluación de la calidad de atención que se le brinda al adulto mayor, podremos establecer cuáles son los puntos con mayores falencias existentes visto desde la perspectiva del usuario.
- Las capacitaciones al personal que ejerce las funciones en el centro gerontológico son pilares fundamentales para el cumplimiento de mejorar la calidad de atención.
- Con la ejecución de los planes de petición de nuevo personal nos permitirá fomentar una mejor calidad de vida y atención hacia el adulto mayor tanto residente como diurno

5.2 Recomendaciones

- Lograr que se ejecuten las capacitaciones dictadas al personal de la institución con la finalidad de mejorar la condición de vida del usuario adulto mayor.
- Fomentar las buenas relaciones entre trabajadores con la intención de que exista una mejor colaboración y trabajo en equipo en ciertas actividades que se realizan en conjunto con el fin de que los usuarios sientan la calidad de atención y una mejor acogida dentro del centro gerontológico.
- Mejorar las condiciones laborales del personal del centro gerontológico para brindar una atención adecuada y de calidad hacia el adulto mayor

6. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Dirección y Gestión de Información y Datos Ministerio de Inclusión Económica y Social. (20 de enero de 2023). Ministerio de Inclusión Económica

y Social Obtenido de
file:///C:/Users/Personal/Downloads/2023%20INFORME%20PAM%20ENERO
.pdf

- Gad Provincial Santo Domingo. (2023). Gad Provincial Santo Domingo . Obtenido de Gad Provincial Santo Domingo: <https://www.gptsachila.gob.ec/index.php/la-provincia/datos-generales>

García, R. (2020). Modelos de Atención Gerontológica. España: García R Y Botello.

- inclusión. (1 de junio de 2023). Obtenido de inclusión: <https://www.inclusión.gob.ec/dirección-población-adulta-mayor>

- Inclusión.gob.ec. (1 de junio de 2023). Obtenido de <http://www.inclusion.gob.ec/dirección-población-adulta-mayor>

- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2022). protocolo de atención integral para personas adultas mayores en centros y servicios gerontológicos. Quito : Ministerio de Inclusión Económica y Social .

- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018). norma técnica para la implementación y prestación de servicios de atención y cuidado para personas adultas mayores. Quito: Ministerio de Inclusión Económica y Social.

- Valdivia, P. F. (03 de 2021). eurosocial.eu. Obtenido de <https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2021/03/Envejecimiento-y-atencion-a-la-dependencia-en-Ecuador.pdf>

Pereiro,R (05 de julio del 2017). Cadena de valor. Obtenido de Economipedia.com:

<https://economipedia.com/definiciones/cadena-de-valor.html>

Mayon Armijos, & Bermúdez Burgos. (junio de 2019). *scielo* . Obtenido de scielo : <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>

Mendoza, M. T., & Cevallos , N. (19 de abril de 2016). *EL ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO Y SU APLICACIÓN EN LAS EMPRESAS*. Obtenido de

file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-

EIAbastecimientoEstrategicoYSuAplicacionEnLasEmpre-5847017.pdf

Ministerio de Inclusión Económica y Social . (s.f.). Obtenido de gobierno del encuentro
: <https://www.inclusion.gob.ec/misionvision/>

Ministerio de Inclusión Económica y Social . (10 de 01 de 2022). *inclusión. gob.*
Obtenido de inclusión. gob: <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Directrices-de-ejecucion-del-Proyecto-Envejeciendo-Juntos-para-territorio-signed-2-signed-signed1.pdf>

Ministerio de Salud Pública. (2015). PLAN DE CAPACITACIÓN . *PLAN DE CAPACITACION HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO*". Cuenca , Ecuador. Obtenido de <http://hvcm.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/PLAN-CAPACITACION.pdf>.

(S/f). Recuperado el 19 de septiembre de 2023, de
<http://file:///C:/Users/Personal/Downloads/237-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1061-2-10-20201130.pdf>

7 ANEXOS.

Anexo 1 Matriz de evaluación y selección de alternativas

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS ESCUELA DE NEGOCIOS MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD “Plan de gestión gerencial para la prestación de servicios de salud en una unidad de salud pública o privada” MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN					
PROBLEMA	CAUSA	EFECTO	DESAFIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE
Recursos humanos insuficiente Personal con terminación de contratos sin justificación	Falta de partidas presupuestadas Lentitud en los procesos de requerimientos para puestos faltantes en el centro gerontológico.	Una mala prestación de los servicios. Insuficiente personal para la demanda de adultos mayores.	Encontrar una solución eficaz sobre los recursos humanos necesarios en la instalación	Una redistribución del talento humano, donde se cumplan los derechos y deberes de los profesionales	Gestión de gerencia y talento humano

		No permite responder y actuar de la manera más efectiva ante las necesidades de los adultos mayores		que laboran en la institución	
Falta de espacios físicos o infraestructuras como es el de la falta del espacio para adultos con alteraciones psicológicas.	Falta de presupuesto Crear lista de necesidades con relación a la infraestructura interna y externa del centro gerontológico.	Establecimiento no acorde a la necesidad de los adultos mayores	Realizar una buena distribución con el espacio existente en la institución	Redistribución de espacio físico con el que se dispone	Gestión de gerencia y talento humano

<p>Falta de ayudas técnicas</p>	<p>Brindar direccionamiento a los responsables y cuidadores sobre el proceso a seguir para adquirir nuevas ayudas técnicas</p>	<p>Ocasionar accidentes en adultos mayores que no pueden movilizarse y requieren de una ayuda técnica. Menor integración en aquellos adultos mayores que no pueden movilizarse. Mayor dependencia del adulto mayor para</p>	<p>Adquirir a través de otras instituciones (fundaciones, otros ministerios, empresas públicas o privadas) ayudas técnicas necesarias que estén en buenas condiciones</p>	<p>Tratar de gestionar de manera rápida ayudas técnicas más económicas y hacer una prioridad aquellos adultos mayores que más lo necesiten.</p>	<p>Gestión de gerencia y talento humano</p>
---------------------------------	--	---	---	---	---

		movilizarse de un lugar a otro.			
Falta de compromiso de familiares de los adultos mayores diurnos	El que importamos y corresponsabilidad de los familiares	Abandono, falta de sensibilización y comunicación con los cuidadores de los adultos mayores	Lograr la inclusión participativa,	Realizar reuniones con obligatoriedad para que los familiares asistan si o si	Gestión de gerencia y talento humano

Nota: Elaboración propia

Anexo 2. Presupuesto referencial

PRESUPUESTO				
AREA DE GESTIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DETALLE	TOTAL
Gestión Gerencial	Implementación de plan mensual de tareas y responsabilidades mensuales	Coordinadora de servicios sociales Trabajadores del centro gerontológico. Talento Humano Mies.	Realizado por el área de coordinación	\$0.00
	Implementación de plan de gestión estratégica y organización.	Coordinadora del centro gerontológico	Realizado por la coordinadora del centro gerontológico.	\$0.00
	Evaluación de satisfacción del servicio	Coordinadora Trabajadores de la institución	Realización de encuestas periódicas a los usuarios y familiares de los adultos mayores diurnos	\$100.00

		Usuarios y familiares del gerontológico	Realizado por coordinación	
Gestión administrativa y de recursos humanos	Diseño de plan institucional de capacitaciones al personal en general	Coordinación	Implementación de plan institucional de capacitaciones al personal para el desarrollo de sus competencias, esta actividad es realizada por la coordinadora y ejecutada para todo el personal de la institución.	\$1200.00
	Implementación de plan de capacitaciones referente a los programas para adultos mayores modalidad diurna	Coordinación	Implementar un plan de capacitaciones sobre los programas relevantes para los adultos mayores, este plan es realizado por la coordinadora y dirigido para el personal de cuidadores y terapistas ocupacionales de la modalidad diurna	\$0.00
	Plan de capacitaciones a cuidadores residentes.	Coordinación	Capacitaciones para el personal que trabaja con adultos mayores residentes. Esta actividad es realizada por coordinación y dirigida a ejecutarse por los cuidadores de la modalidad residente.	\$1000

Gestión financiera	Evaluación de la factibilidad financiera para la extensión de contratos	Coordinación	Este informe de factibilidad financiera es realizado por el área de coordinación	\$13600.00
	Plan de petición de presupuesto	Coordinación	Realizada por el área de coordinación	\$0.00
Gestión operativa, abastecimiento y logística	Plan de abastecimiento de materia prima	Coordinación	Plan de abastecimiento de materiales como insumos de limpieza, insumos de aseo para los adultos mayores residentes (pasta dental, cepillo bucal, papel higiénico, jabones, pañales, pañitos húmedos), Esta actividad es Realizada por el área de coordinación	\$4.690.81
	Plan de acción de autogestión de medicamentos.	Coordinación	Plan de acción de autogestión con empresas privadas y públicas para el suministro de medicamentos faltantes en el centro gerontológico,	\$1000.00
	Plan de gestión de abastecimiento de	Coordinación	Realizada por el área de coordinación	\$0.00

	materiales didácticos educativos			
Gestión de las tecnologías de la información y comunicación.	Diseño de plan de mantenimiento y corrección	Coordinación y tics	Realizado por el área de coordinación y área de tics del distrito del Mies	\$2000.00
	Plan de actualización de información e historiales	Coordinación	El plan de actualización sistematizada de la información e historial de los adultos mayores es realizada por el área de coordinación y el área de tics del distrito	\$0.00
	Estrategias digitales	Coordinación Tics	Las estrategias digitales será realizada por el área de coordinación del centro gerontológico y el área de Tics del distrito	\$00.00
Total Presupuesto				\$ 23,590.81

Nota: Elaboración propia

Anexo 3. Cronograma de implementación de plan de gestión

CRONOGRAMA			MESES											
AREA DE GESTION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gestión administrativa	Implementación de plan de tareas mensuales y de responsabilidades	Coordinación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Implementación de plan de gestión estratégica y organización	- Coordinación. -Personal de todas las áreas.					X							X

	Estrategias digitales	- Coordinación -Área de comunicación												X
--	-----------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

Nota: Elaboración propia

Anexo 3: Fotografías

