



Universidad del Azuay

Licenciatura en Gestión de la Organización

“ELABORAR UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO QUE LABORA EN LA FUNDACIÓN COMUNIDAD GERIÁTRICA JESÚS DE NAZARET DE LA CIUDAD DE CUENCA”

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Licenciado en Gestión de la Organización

Autores: Marcelo Mendoza
Pedro Flores

Director: Ing. Pablo Rosales

Cuenca, Ecuador

2011

DEDICATORIA

A mi esposa e hijos por su apoyo incondicional y paciencia.

A mis padres que alentaron para culminar mis estudios.

A toda mi familia que en múltiples aspectos formaron parte de esta tarea.

Y ante todo a Dios, porque El hizo posible alcanzar una meta más en mi vida.

Marcelo

Dedico este trabajo investigativo a mi esposa Susana, a mis hijos Iván Rodrigo y Samantha Elizabeth así como a mis padres y hermanos por el apoyo que de una u otra manera han sabido brindarme en mis estudios Universitarios.

Pedro

AGRADECIMIENTO

Se deja constancia de nuestra gratitud, con las personas e instituciones que de una u otra forma hicieron factible la elaboración de este trabajo y por ende la culminación de nuestras aspiraciones profesionales, brindándonos su apoyo en el campo del saber, la investigación y la ciencia.

Nuestro especial agradecimiento:

Al Ing. Pablo Rosales Heredia, Director de Tesis, por su entereza en la enseñanza-aprendizaje, su paciencia y el soporte científico brindados.

A la Fundación Comunidad Geriátrica Jesús de Nazareth y sus Autoridades por permitirnos realizar el trabajo de investigación.

INDICE DE CONTENIDOS	
Introducción	
Capítulo I	2
FUNDACIÓN COMUNIDAD GERIÁTRICA JESÚS DE NAZARET	2
1.1 Historia de la Fundación Comunidad Geriátrica Jesús de Nazareth	3
1.2 Estado actual de la Fundación Comunidad Geriátrica	4
Capítulo II	6
Gestión Administrativa.....	6
2.1 Misión y Visión del Centro Geriátrico	6
2.2 Análisis FODA.....	6
2.3 Administración, Planificación, Organización, Dirección y Control del Centro Geriátrico	7
2.4 Estructura organizacional.....	8
Capítulo III	10
Estrategias para su Funcionamiento.....	10
3.1 Departamento Administrativo	10
3.2 Departamento Médico	11
3.2.1 Departamento de Enfermería.....	11
3.2.2 Departamento Psicológico	12
3.2.3 Departamento de Fisioterapia	12
3.2.4 Departamento de Nutrición y Cocina	13
Capítulo IV.....	14
Propuesta de Gestión.....	14
4.1 Diagnóstico.....	28
4.2 Manual de funciones.....	28
Del Director General	28
Del Director Administrativo	29
Del Médico	31
4.3 Objetivos prioritarios	38
4.4 Estrategias y acciones.....	38
4.5 Infraestructura.....	38
4.6 Determinación de la ventaja competitiva a adoptar	41
4.7 Servicios a ofertar	42
4.8 Difusión y logotipo.....	42

CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES.....	44
Bibliografía:	44

RESPONSABILIDAD

La información que contiene el presente estudio es de exclusiva responsabilidad de los estudiantes Marcelo Mendoza y Pedro Flores autores de este trabajo de investigación.

Para constancia firmamos en unidad de acto.

Marcelo Mendoza Carvajal

C.I. 0102594017

Pedro Flores Rodas

C.I. 0102448420

RESUMEN

Se presenta un estudio sobre la elaboración de un Manual de Funciones determinando funciones y obligaciones para el personal Administrativo y Operativo de la Fundación Comunidad Geriátrica Jesús de Nazareth, el mismo que se convertirá en una herramienta de control que influirá directamente en el desempeño de labores y prestaciones. Se proponen nuevas estrategias de Gestión para promulgar un mejor servicio y asistencia al Adulto Mayor con calidad y eficiencia.

ABSTRACT

This is the presentation of a study about the development of a work manual to determine the functions and obligations of the Administrative and Operative personnel of the Foundation Geriatric Community Jesus of Nazareth.

The same manual will become the tool for control that will directly influence the development of tasks and loans. New management strategies are proposed to promote better service and aid to the Senior Adult, with quality and efficiency.

Introducción

El presente estudio es previo a la obtención del título de Licenciado de Gestión de la Organización en la Universidad del Azuay y así afianzar los conocimientos adquiridos en esta carrera.

El envejecimiento es ineludible para el ser humano y se presenta como un problema, actualmente es uno de los fenómenos de más difícil manejo y solución técnico-económico para los países en desarrollo. Pues el proceso del declive humano debe ser considerado en el contexto de sociedades complejas sujetas a más variaciones y sobre todo al sistema de protección que estas brinden, y que de acuerdo a la Constitución Política del Ecuador, expresada a través de la Ley de la Tercera Edad, “se considerarán como tal a las personas hombres y mujeres que hayan cumplido los 65 años de edad”.

En muchos sentidos, las personas adultas mayores, se encuentran en desventaja tanto por el culto a la juventud existente en nuestro tiempo, como por la tendencia de la sociedad a rechazar la muerte. Si bien a los adultos mayores se les suelen aplicar los estereotipos de débiles y dependientes de las generaciones más jóvenes para tomar decisiones, a menudo tienen un gran nivel de moralidad, satisfacción de la vida y autoestima. Considerando que en la región, existe un porcentaje elevado de personas de edad avanzada que alcanzan entre un 12% al 13%, y que el manejo de este grupo etéreo es muy difícil, requiriendo de soluciones técnicas y profesionales, sobre todo por la falta de protección del estado y de la familia, evidenciado la deficiente atención educativa, médica, nutricional, económica, laboral, habitacional y de género. En tal virtud, y luego del haber analizado las fortalezas, así como las necesidades de atención especializada que las personas de la Tercera Edad requieren en la Ciudad de Cuenca, se realiza la propuesta para el adecuado manejo del personal operativo y administrativo de la Fundación Comunidad Jesús de Nazareth con la elaboración de un Manual de Funciones.

Capítulo I

FUNDACIÓN COMUNIDAD GERIÁTRICA JESÚS DE NAZARET



Es un equipo de profesionales preocupados por este grupo humano vulnerable, que realizó un análisis sobre la trascendental importancia que reviste el sector de los Adultos Mayores en nuestro país y en especial en la Provincia del Azuay y sobre todo motivados por desarrollar acciones que vayan en beneficio

directo de éste colectivo social, decidieron unirse y trabajar para conformar la “Fundación Comunidad Geriátrica Jesús de Nazareth”, que nace un 7 de noviembre del año 2003. En la actualidad se encuentra ubicada en la Panamericana Norte Km. 10 Sector Challuabamba.

Considerando que es una Institución relativamente nueva, enfocaremos este estudio de manera particular al mejoramiento de la estructura técnica fundamentada en la Administración y Manejo de personal para el funcionamiento óptimo de la Fundación. Cabe resaltar que la realización del presente trabajo, estará basado en la práctica de los conocimientos adquiridos en las aulas de la Universidad, en las ramas de: Administración, Gerencia y Comportamiento de la Organización, Psicología para la Gestión del Talento Humano, Gestión del Servicio al Cliente, Antropología Cultural y demás afines, además será de mucha importancia la obtención de información real, misma que deberá ser sistematizada y tabulada para conseguir una línea de base sobre la Administración, Manejo y Control del personal que labora en la “Fundación Comunidad Geriátrica Jesús de Nazaret” y de esta manera lograr elaborar un sistema organizativo de control con la implementación de un “Manual de Funciones de Personal” y así proporcionar un servicio de atención personalizada con eficiencia y eficacia que satisfaga las necesidades del Adulto Mayor que reside en la Institución.

1.1 Historia de la Fundación Comunidad Geriátrica Jesús de Nazareth

Un Centro Geriátrico, es una Institución especializada en brindar atención y cuidados especiales, con servicios de enfermería y atención médico-geriátrica que requieren los adultos mayores dependientes, debido a las enfermedades o complicaciones que adolecen.

La Fundación Comunidad Geriátrica Jesús de Nazareth, nace un 7 de noviembre del año 2003, gracias a la visión de un grupo de emprendedores preocupados por el aumento, rehabilitación y cuidado del adulto mayor en la población Azuaya, constituyéndose jurídicamente en el mes de abril del año 2004. Su funcionamiento en los primeros años de vida se realiza en una casa ubicada en la Av. Huayna Capac 5-35 y Honorato Vásquez, edificación capaz de dar albergue a 15 mayores adultos. Con el pasar del tiempo la comunidad Geriátrica se va posicionando en el mercado y este local va quedando pequeño, es así que en la actualidad se encuentra funcionando en el sector de Challuabamba en unas instalaciones ideales y propias para el descanso de todos los adultos mayores que son la razón de ser de la Comunidad. Cabe resaltar que por la institución han pasado muchos personajes tal es el caso del músico y compositor Cuencano Don Rafael Carpio Abad, el mismo que paso sus últimos días de vida en esta Institución.

El equipo de profesionales que constituyen la fundación está conformado por personal Administrativo que tiene como “tarea conseguir que las actividades se realicen a tiempo, dentro del presupuesto y sujeto a las especificaciones”¹, además que cumple con la “función de la administración que se encarga de conseguir, capacitar, motivar y retener a empleados competentes”² y por personal operativo que es el encargado de ejecutar y llevar a efecto lo planificado.

¹ Robinson, Stephen. *Fundamentos de Administración*. Tercera edición. Pearson Educación. México. 2002 Pág. G1

²Ibid. Pág. G1

1.2 Estado actual de la Fundación Comunidad Geriátrica



En la actualidad La Comunidad Geriátrica “Jesús de Nazareth” está abierta para atender a Personas de la Tercera Edad. Los servicios se brindan todos los días, de lunes a domingo, las 24 horas del día, además, días feriados y durante todo el año. Tiene la modalidad de acogimiento permanente y ambulatorio, éste, de ocho a seis de

la tarde con derecho a desarrollar todas las actividades programadas de acuerdo a sus capacidades y aptitudes.

Servicios que presta la Fundación a la ciudadanía

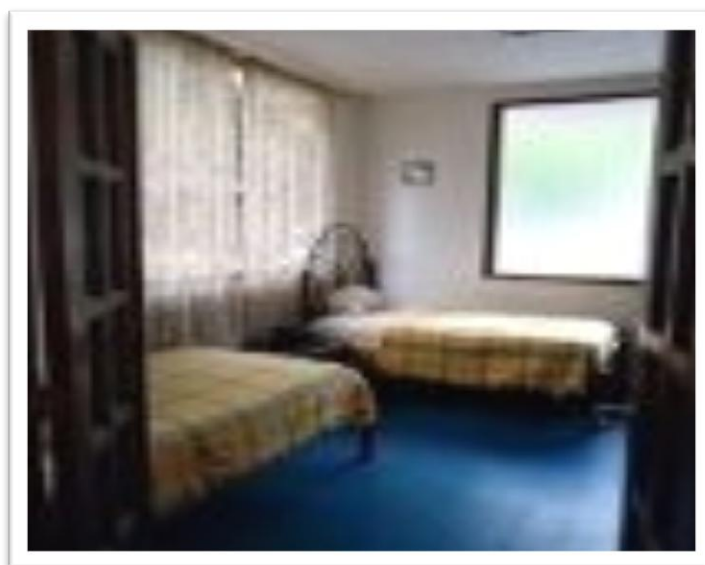
La Comunidad hospeda a personas de la Tercera Edad autosuficientes, discapacitadas, en recuperación pos-operatoria, y con enfermedades que se presentan con la edad como Parkinson, Alzheimer, etc., por lo que es de vital importancia que todas las personas que requieren de los servicios que brinda la Fundación, se internen con la respectiva prescripción médica y tratamiento del facultativo, de manera que nuestro personal administre y maneje correctamente la medicación y la situación de cada Adulto Mayor.

En tal virtud la Institución ofrece los siguientes servicios:

- Control médico diario
- Cuidados de Enfermería
- Trabajo Social: Coordinación con la familia
- Psicología: Tratamiento individual.
- Tratamiento en grupos de autoayuda

- Técnicas de relajación.
- Aroma terapia.
- Nutrición: Dietas con recomendación profesional.
- Terapia Ocupacional y Física
- Recreación: Taller de música y baile
- Pintura Artística
- Taller de Manualidades
- Lectura.
- Acompañamiento.
- Bailo Terapia.
- Taller de jardinería.

Cabe recalcar, según refiere la Lcda. Catalina Iñiguez Directora de la Fundación, se da apertura para que se realicen interconsultas o revisión de médicos y demás profesionales que los hospedados requieran, los mismos que tienen la libertad para visitar a sus pacientes si el caso lo amerita, todo ello con coordinación previa correspondiente según el caso.



Capítulo II

Gestión Administrativa

“La Gestión Organizacional es el enfoque multidisciplinario para entender los problemas, las oportunidades, las desventajas de los resultados de las acciones u omisiones gerenciales que dificultan el logro de los objetivos y la adecuada toma de decisiones.”³

2.1 Misión y Visión del Centro Geriátrico

Misión: Brindar atención integral a personas de la tercera edad, con calidez y calidad humana: entera vocación.

Visión: Constituirse en la institución gerontológica que disponga de todos los servicios que respondan a cubrir las necesidades de adultos mayores de todas las condiciones sociales y económicas en la Provincia del Azuay.

2.2 Análisis FODA

Fortalezas:

1. El local con el que se cuenta es adecuado.
2. La Institución está conformada por profesionales capacitados en el área gerontológica.
3. La ciudadanía conoce la labor que viene realizando la fundación, desde hace cuatro años.
4. Pertenecemos a la Red Iberoamericana de adultos mayores y asociaciones que trabajan para el sector a nivel del país.
5. Autofinanciamiento, mediante una mensualidad económica a cada cliente.
6. La exoneración a personas que no pueden pagar previo análisis socio-económico.
7. Disponer de transporte propio.

³<http://www.fbco.biz/mainland/gestion.html>

Oportunidades:

1. Pertenecer a la red iberoamericana de adultos mayores y asociaciones que trabajan para el sector, con sede en España.
2. Trabajar y contar con el apoyo de diferentes instituciones públicas y privadas: Ministerio de Bienestar Social, Ilustre Municipio de Cuenca, Ministerio de Salud Pública, Bomberos, entre otras.
3. La difusión de la prestación de servicios por los medios de comunicación: televisión, radio y prensa.
4. El derecho que tienen algunos clientes jubilados al IESS.

Debilidades:

1. La disponibilidad de cupos es limitada.
2. Ubicación del local, es un tanto distante lo que dificulta las visitas diarias por parte de los familiares.
3. El Departamento de Enfermería no especializado
4. Infraestructura arrendada.

Amenazas:

1. Irresponsabilidad socio-económica por parte de la familia.
2. Abandono por parte del familiar al cliente.

2.3 Administración, Planificación, Organización, Dirección y Control del Centro Geriátrico

Administración.- “El termino administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto con ellas.”⁴

Planificación.- Es la función de definir claramente las metas a alcanzar y crear estrategias para lograrlas, así mismo, desarrollar planes y programas para coordinar las acciones del organismo inmerso en la planificación.

⁴ROBINSON, Stephen P. *Fundamentos de Administración*. Tercera edición. Pearson Educación. México. 2002 Pág. 5

Organización.- Se basa en determinar las labores que deben ejecutar las personas que trabajan en la Institución, tanto en lo concerniente a su distribución, así como de su supervisión, buscando alcanzar los objetivos propuestos, sobre la base de lineamientos que permitan relacionarlos y llegar a un fin común.

Dirección.- Es la función de coordinar las actividades realizadas, la cual se encuentra a cargo de un Director, mismo que dicta las normas y procedimientos, selecciona, regulariza y dirige las actividades que han de llevarse a cabo para cumplir un fin u objetivo.

El Director.- Es el encargado de solucionar los conflictos que se puedan presentar, buscando la integración e interrelación del personal que labora en las distintas actividades que permiten llegar al fin propuesto.

Control.- La función de control se basa en hacer un seguimiento del cumplimiento de actividades, de tal forma que la planificación funcione adecuadamente. Consiste en monitorear y evaluar las metas logradas; resolver problemas o dificultades que se presenten, supervisar si se cumple con las metas trazadas y realizar ajustes en los programas o proyectos propuestos.

2.4 Estructura organizacional

El equipo directivo se ocupa de la organización de la Fundación, coordina las diferentes áreas que lo forman, se encarga de garantizar el bienestar de todos los pacientes, realiza la admisión y acogida de los nuevos residentes, administra los recursos económicos y gestiona los recursos humanos.

La Comunidad Geriátrica Jesús de Nazareth se encuentra estructurada por dos áreas principales: Área Técnica y Área Administrativa

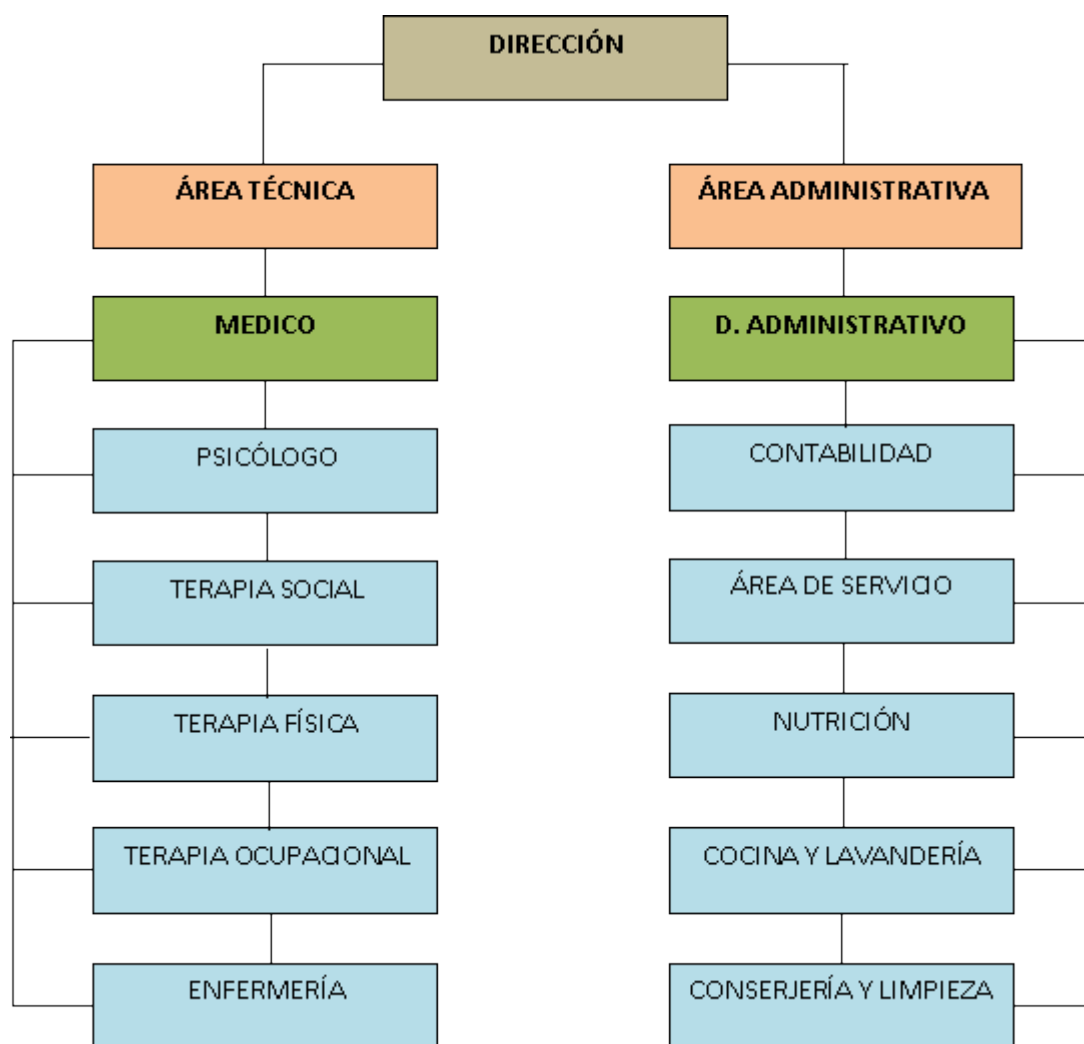
El Área técnica se encuentra conformada por los siguientes profesionales:

- Médico
- Psicólogo
- Trabajador Social
- Terapeuta Ocupacional
- Terapeuta físico
- Enfermería y Personal de Apoyo: Gerocultoras - Cuidadoras

El Área Administrativa está conformada por:

- Director
- Director Administrativo
- Contador
- Nutricionista
- Cocinera
- Lavandería
- Conserjería y Limpieza.

PIRÁMIDE ORGANIZACIONAL



Autoría: Lcda. Catalina Iñiguez

Capítulo III

Estrategias para su Funcionamiento

Funcionamiento.- “Realización por parte de una persona o cosa de la función que le es propia. Uso o empleo de algo. Manera en que trabaja algo o alguien”⁵

Toda entidad que maneja personas y más, la Fundación que trata a adultos mayores tiene estrategias para su funcionamiento y entre ellas está el elegir bien a sus colaboradores, basándose en cierto perfil previamente establecido e instituyendo claramente las Funciones a desempeñar.

A continuación se indicaran los diferentes Departamentos que conforman la administración de la Fundación Geriátrica Jesús de Nazareth.

3.1 Departamento Administrativo

Departamento Administrativo.- Es el encargado de Coordinar las cargas administrativas de la Fundación, asegurando el manejo eficiente de los recursos materiales y humanos con los que cuenta el Centro. Se encuentra conformado por el siguiente equipo: Director General, Director Administrativo, Contador y Secretaria.

Director General

“Se le denomina director general a la persona investida de máxima autoridad en la gestión y dirección administrativa en una empresa, organización o institución. El Director general puede contar con una serie de directores para cada uno de las responsabilidades de la compañía, por ejemplo, director de operaciones, director de crédito y director de información. ”⁶

Director Administrativo

Luego del Director General como segundo al mando encontramos al Director Administrativo que es el encargado de administrar eficientemente los recursos, financieros y materiales asignados, así como proporcionar los servicios generales de apoyo en los diferentes programaciones de trabajo que deben

⁵ <http://es.thefreedictionary.com/funcionamiento>

⁶ [http://es.wikipedia.org/wiki/Director_general_\(empresa\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Director_general_(empresa))

realizar distintos departamentos que integran la Fundación Geriátrica, dando cumplimiento a las políticas internas como a las leyes, normas regionales y nacionales que regulan este tipo de Instituciones.

El equipo Financiero-Contable del Centro estará conformado por un Contador Federado y una Secretaria Ejecutiva.

Contador

Es el profesional encargado de coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las transacciones financieras, contables y presupuestarias de la Institución.

Secretaria

Llamada también auxiliar administrativa está orientada a realizar actividades elementales en centros privados o públicos.

3.2 Departamento Médico

El Departamento Médico de la Fundación Geriátrica Jesús de Nazareth, es un área de la salud dedicada a proteger y garantizar adecuadamente la estabilidad del Adulto Mayor, con acciones preventivas, curativas y tratamientos permanentes según el caso.

Medico.-“Un médico es un profesional que practica la **medicina** y que intenta mantener y recuperar la salud humana mediante el estudio, el diagnóstico y el **tratamiento** de la enfermedad o lesión del **paciente**.”⁷

3.2.1 Departamento de Enfermería

El departamento de enfermería se encuentra bajo la supervisión de Departamento Medico, presta servicio de alta calidad al Adulto Mayor. Es además fuente de información hacia la familia del huésped.

Enfermera.- “Persona dedicada a la asistencia de los enfermos.”⁸

⁷<http://es.wikipedia.org/wiki/Medico>

⁸<http://buscon.rae.es/drael/>

3.2.2 Departamento Psicológico

El Departamento Psicológico está conformado por un equipo de profesionales encargados de realizar la evaluación mental, la valoración de sus capacidades psíquicas y motrices que establecerán el estado real actual del Adulto Mayor que se hospeda en el Centro. Evaluación que será clave para el tratamiento médico y asistencial del paciente.

Psicólogo.- “Especialista en psicología. Persona dotada de especial penetración para el conocimiento del carácter y la intimidad de las personas.”⁹

Como apoyo al departamento psicológico existe lo siguiente:

Área de Trabajo Social

Está formado por profesionales comprometidos en la búsqueda del bienestar social familiar, que tienen un fuerte deseo de ayudar a mejorar y conllevar la vida del Adulto Mayor.

Trabajadora Social.- Él o La trabajadora social es una profesional de la acción social que se ocupa de fomentar el bienestar del ser humano, previniendo y atendiendo dificultades y/o carencias sociales de las personas, familias o grupos. Además, es la persona encargada de articular la información, orientación y ayuda psicosocial a los familiares del Mayor Adulto. La Trabajadora Social recoge las demandas de los pacientes, hace un estudio de la situación y establece un plan de intervención para mejorar la situación del Adulto Mayor.

Área de Apoyo para el cuidado del Adulto Mayor

Gerocultoras - Cuidadoras: son personas que ayudan en el trabajo del cuidado al Mayor Adulto, es decir son las que están al pie de cama con los ancianos.

Además es el departamento encargado de mantener la lencería esterilizada y óptimas condiciones de uso.

3.2.3 Departamento de Fisioterapia

Este Departamento se ocupa de la prevención y recuperación física en el Adulto Mayor, para ello se practican pruebas manuales para determinar el alcance de la lesión y fuerza muscular, pruebas que determinan las capacidades funcionales,

⁹<http://buscon.rae.es/drael/>

la amplitud del movimiento articular, así como ayudas diagnósticas para el control de la evolución en el paciente.

Terapeuta ocupacional.- Los terapeutas ocupacionales son profesionales sanitarios que dirigen su actuación a personas que presentan una discapacidad, a mayores, recién nacidos, niños en edad escolar y cualquiera que haya estado, de modo permanente o temporal, impedido en sus Funciones físicas o mentales o que éstas se vean en riesgo. El objetivo de la terapia ocupacional es ayudar al usuario a mejorar su autonomía en las tareas de la vida diaria, asistir y apoyar su desarrollo hacia una vida independiente, satisfecha y productiva.

Terapeuta físico.- Los fisioterapeutas son una parte vital del equipo de departamento médico de la Institución, proporcionan una variedad de rehabilitaciones y tratamientos a los adultos mayores que sufren de lesiones y de enfermedades como consecuencia de la edad.

3.2.4 Departamento de Nutrición y Cocina

Nutrición: “Es el órgano de línea intermedio, responsable de elaborar y entregar la alimentación de acuerdo a las prescripciones médicas y a las necesidades del paciente”¹⁰

Nutricionista.- **“Médico especialista en nutrición.”**¹¹

Cocina: es el departamento encargado de brindar los servicios de la cocción de los alimentos de acuerdo con el departamento de Nutrición y Dietética, esto en lo concerniente a la cocina.

Como complemento a este departamento se encuentra:

Área de Conserjería y Limpieza.

Es el departamento que mantiene y custodia la infraestructura de la Institución, además del manejo de la seguridad y limpieza del mismo.

Conserje.- “Persona que tiene a su cuidado la custodia, limpieza y llaves de un edificio o establecimiento público”¹².

¹⁰<http://www.hospitalcayetano.gob.pe/index>

¹¹<http://buscon.rae.es/drael/>

Capítulo IV

Propuesta de Gestión

Gestión.- “Es el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La Gestión es también la dirección o administración de una empresa.”¹³

La propuesta de gestión que se plantea a continuación y como tema principal de nuestra tesis es la de dotar a cada uno de los integrantes de la Fundación Geriátrica Jesús de Nazareth Funciones específicas a cumplir para el normal desenvolvimiento de las actividades que cada uno de los empleados debe cumplir a cabalidad en la Fundación, con el propósito de brindar un servicio con calidad y calidez a los usuarios, mediante una guía que será el Manual de Funciones.

Para la elaboración del Manual se realizaron dos encuestas con el propósito de clarificar y obtener respuestas que aporten en la consecución del Manual de Funciones. No se realizó un muestreo en ninguna de las dos encuestas, por cuanto se encuestó al 100% de la población elegida, siendo que los resultados obtenidos son efectivamente reales.

La primera encuesta fue orientada a 30 personas que es el 100% de los familiares que visitaron un sábado y domingo cualquiera a sus familiares.

De la misma manera la segunda encuesta está dirigida a 14 empleados que contempla el 100% del personal administrativo y operativo de la Fundación.

ENCUESTA # 1

La encuesta se orienta a captar opiniones de los Familiares de los Huéspedes/Clientes que residen y hacen uso de los servicios que ofrece la Fundación Geriátrica “Jesús de Nazareth.

Observamos a continuación la encuesta No 1, que se utilizó en el presente estudio, de la cual se realizará su respectivo análisis y conclusiones.

¹²<http://buscon.rae.es/drael/>

¹³<http://definicion.de/gestion/>

LICENCIATURA EN GESTION DE LA ORGANIZACIÓN

ENCUESTA PARA LOS FAMILIARES DE LOS HUESPEDES-CLIENTES QUE RESIDEN Y HACEN USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA FUNDACION GERIATRICA "JESUS DE NAZARETH"

1.- ¿Qué grado de parentesco tiene con su familiar que hace uso de los servicios de la Fundación?

ESPOSO/A () HIJO/A () HERMANO/A () OTROS ESPECIFIQUE ()

2.- ¿Con que frecuencia visita usted a su familiar que reside en la fundación?

SEMANAL () CADA DOS SEMANAS () MENSUAL () CADA 3 MESES Ó MAS ()

3.- De las actividades que la fundación brinda y que a continuación se detallan ¿Cuál cree que serian las más importantes, calificando desde el 1 al 5 siendo el numero 5 el de menor relevancia.

JUEGOS DE SALON ()

BAILLO TERAPIA ()

TALLERES DE MANUALIDADES ()

JARDINERIA ()

ACTIVIDADES FISICAS ()

TALLERES DE REPOSTERIA ()

CHARLAS PERSONALIZADAS ()

VISITAS DE GRUPOS JUVENILES ()

4.- ¿Recomendaría a otras personas para que utilicen los servicios de la fundación?

SI () NO ()

5.- ¿Cree Usted que los servicios que presta la fundación satisfacen las necesidades de sus familiares que residen en la fundación?

SI () NO ()

PORQUE.....

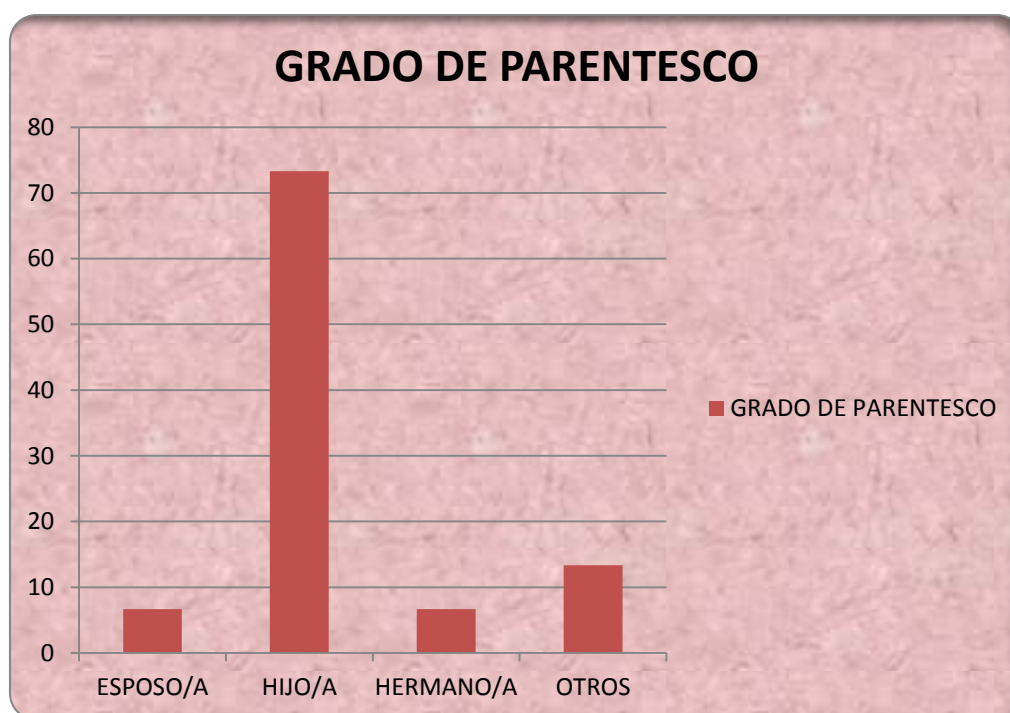
Pregunta No 1

1.- ¿Qué grado de parentesco tiene con su familiar que hace uso de los servicios de la Fundación?

Cuadro No 1

ÍTEM	No PERSONAS ENCUESTADAS	VALOR EN %
ESPOSO/A	2	7
HIJO/A	22	73
HERMANO/A	2	7
OTROS	4	13
Total:	30	100

Gráfico No 1



Elaborado por: Marcelo Mendoza y Pedro Flores

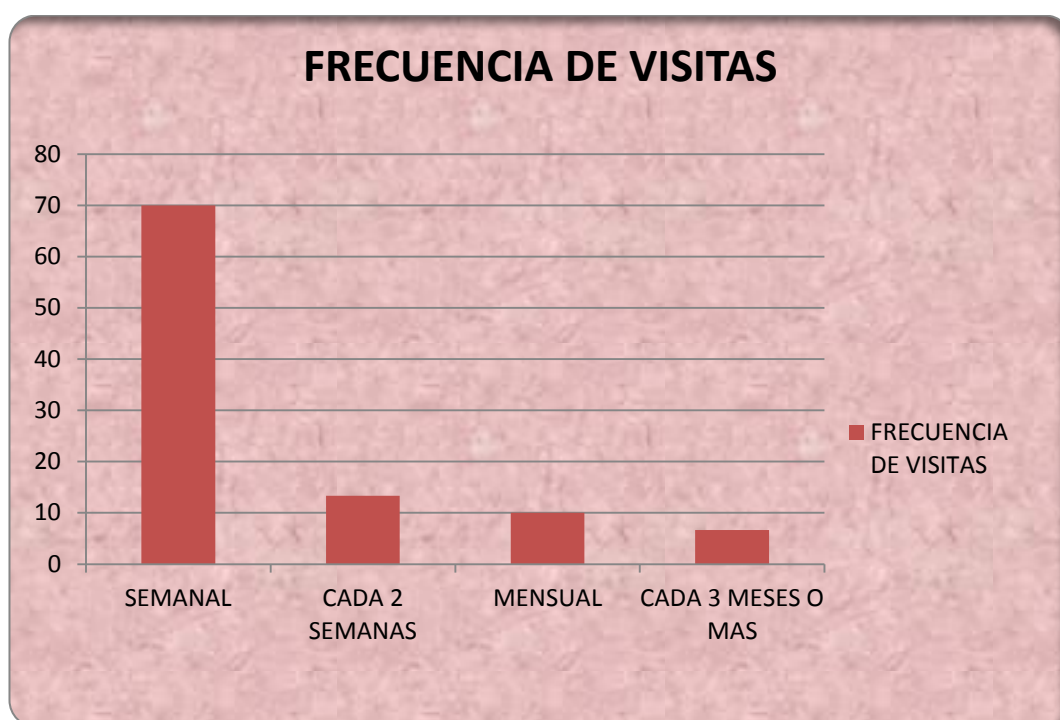
Pregunta No 2

2.- ¿Con que frecuencia visita usted a su familiar que reside en la fundación?

Cuadro No 2

ÍTEM	No PERSONAS ENCUESTADAS	VALOR EN %
SEMANAL	21	70
CADA 2 SEMANAS	4	13
MENSUAL	3	10
CADA 3 MESES O MAS	2	7
Total:	30	100

Gráfico No 2



Elaborado por: Marcelo Mendoza y Pedro Flores

Pregunta No 3

3.- De las actividades que la fundación brinda y que a continuación se detallan ¿Cuál cree que serían las más importantes, calificando desde el 1 al 5?

Cuadro No 3

ÍTEM	No PERSONAS ENCUESTADAS	VALOR EN %	CALIFICACION DE 1 A 5
JUEGOS DE SALÓN	44	12	4
BAILO TERAPIA	59	16	1
TALLER DE MANUALIDADES	59	16	1
JARDINERÍA	32	9	5
ACTIVIDADES FÍSICAS	46	12	4
TALLERES DE REPOSTERÍA	35	9	5
CHARLAS PERSONALIZADAS	49	13	3
VISITAS DE GRUPOS JUVENILES	51	14	2
Total:	376	100	

Gráfico No 3



Elaborado por: Marcelo Mendoza y Pedro Flores

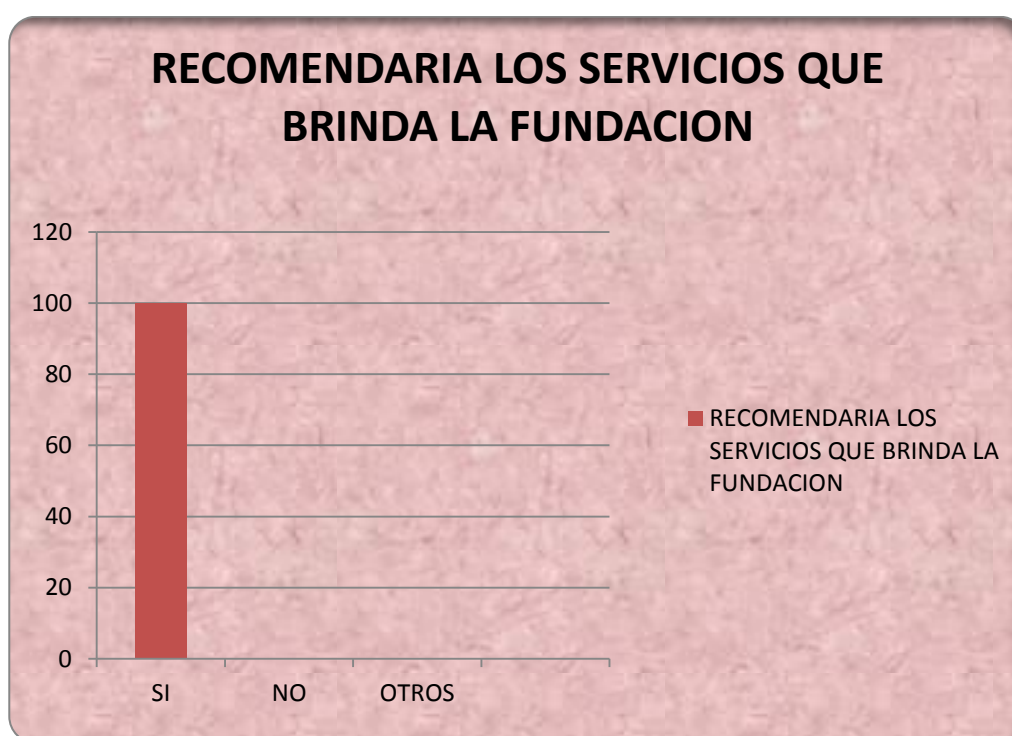
Pregunta No 4

4.- ¿Recomendaría a otras personas para que utilicen los servicios de la fundación?

Cuadro No 4

ÍTEM	No PERSONAS ENCUESTADAS	VALOR EN %
SI	30	100
NO	0	0
OTROS	0	0
Total:	30	100

Gráfico No 4



Elaborado por: Marcelo Mendoza y Pedro Flores

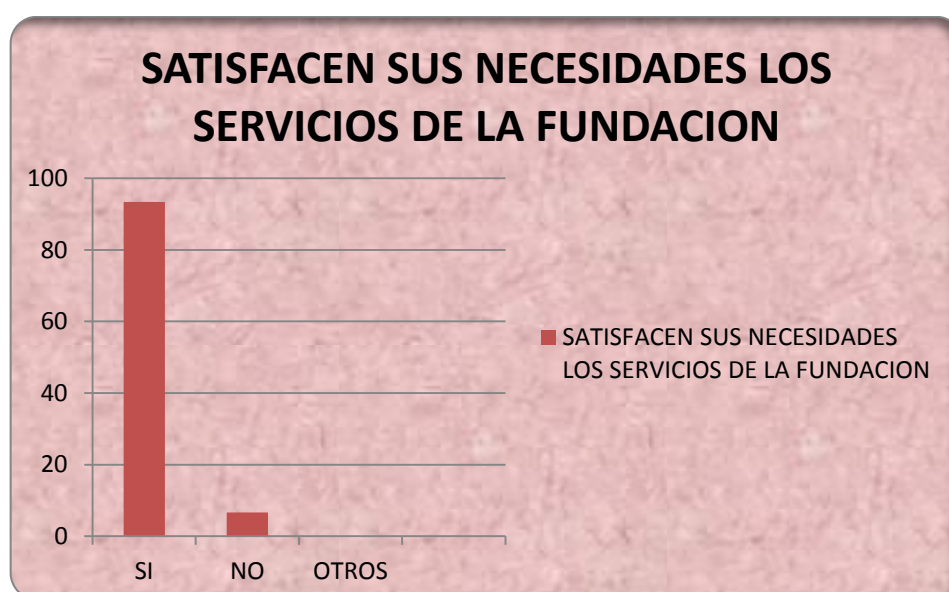
Pregunta No 5

5.- ¿Cree Usted que los servicios que presta la fundación satisfacen las necesidades de sus familiares que residen en la fundación?

Cuadro No 5

ÍTEM	No PERSONAS ENCUESTADAS	VALOR EN %
SI	28	93
NO	2	7
OTROS	0	0
Total:	30	100

Gráfico No 5



Elaborado por: Marcelo Mendoza y Pedro Flores

Análisis general de la Encuesta N° 1

Se concluye que los familiares de los huéspedes que residen en la Fundación, apoyan y se encuentran satisfechos con la labor realizada ya que las actividades complementarias como son: bailo terapia, taller de manualidades, visita de grupos juveniles, charlas personalizadas han logrado que el 100% de ellos la recomendaría.

ENCUESTA # 2

La siguiente encuesta se halla dirigida a captar opiniones del personal que labora en la Fundación Geriátrica “Jesús de Nazareth”, insumos que aportaran en la elaboración del Manual de Funciones.

Observamos a continuación la encuesta No 2, que se utilizó en el presente estudio, de igual manera se realizara su respectivo análisis y conclusiones.

LICENCIATURA EN GESTION DE LA ORGANIZACIÓN			
ENCUESTA PARA EL PERSONAL QUE LABORA EN LA FUNDACION GERIATRICA JESUS DE NAZARETH			
1) ¿Qué tiempo labora usted en esta Institución?			
De 1 a 3 meses ()	De 3 meses a 1 año ()	1 año o más ()	
2) Posee Título Profesional			
SI ()	NO ()		
¿Qué título tiene?			
3) ¿Le gusta a usted el trabajo que desempeña en la Institución?			
SI ()	NO ()		
PORQUE			
4) El ambiente de trabajo en la Fundación es:			
MALO ()	BUENO ()	MUY BUENO ()	EXCELENTE ()
5) ¿Conoce Usted las políticas de funcionamiento de la Fundación Jesús de Nazareth?			
SI ()	NO ()		
6) ¿Está de acuerdo con las políticas de funcionamiento de la Fundación Jesús de Nazareth?			
SI ()	NO ()		
PORQUE			

Pregunta No 1

¿Qué tiempo labora usted en esta Institución?:

Cuadro No 1

ÍTEM	No PERSONAS ENCUESTADAS	VALOR EN %
1 a 3 meses	1	7
3 meses a 1 año	3	21
1 año o mas	10	71
Otros	0	0
TOTAL:	14	100

Gráfico No 1



Elaborado por: Marcelo Mendoza y Pedro Flores

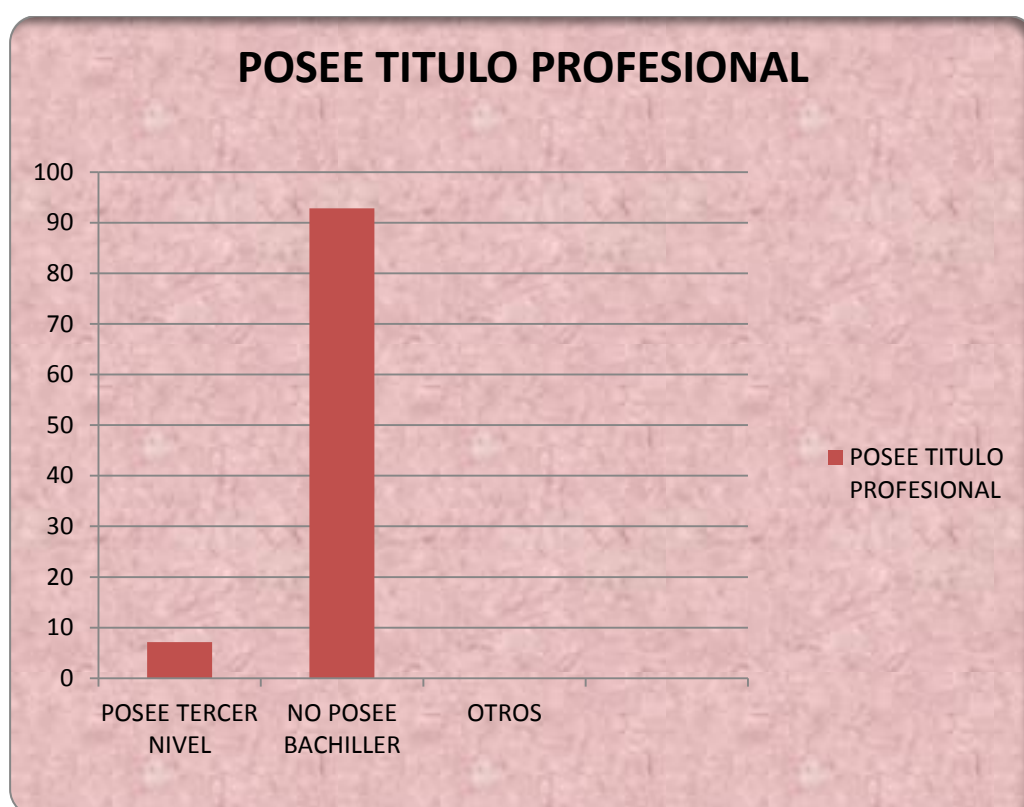
Pregunta No 2

¿Posee Título Profesional?:

Cuadro No 2

ÍTEM	No PERSONAS ENCUESTADAS	VALOR EN %
POSEE TERCER NIVEL	1	7
NO POSEE TITULO DE BACHILLER	13	93
OTROS	0	0
Total:	14	100

Gráfico No 2



Elaborado por: Marcelo Mendoza y Pedro Flores

Pregunta No 3

¿Le gusta a usted el trabajo que desempeña en la Institución?:

Cuadro No 3

ÍTEM	No PERSONAS ENCUESTADAS	VALOR EN %
SI	14	100
NO	0	0
OTROS	0	0
Total:	14	100

Gráfico No 3



Elaborado por: Marcelo Mendoza y Pedro Flores

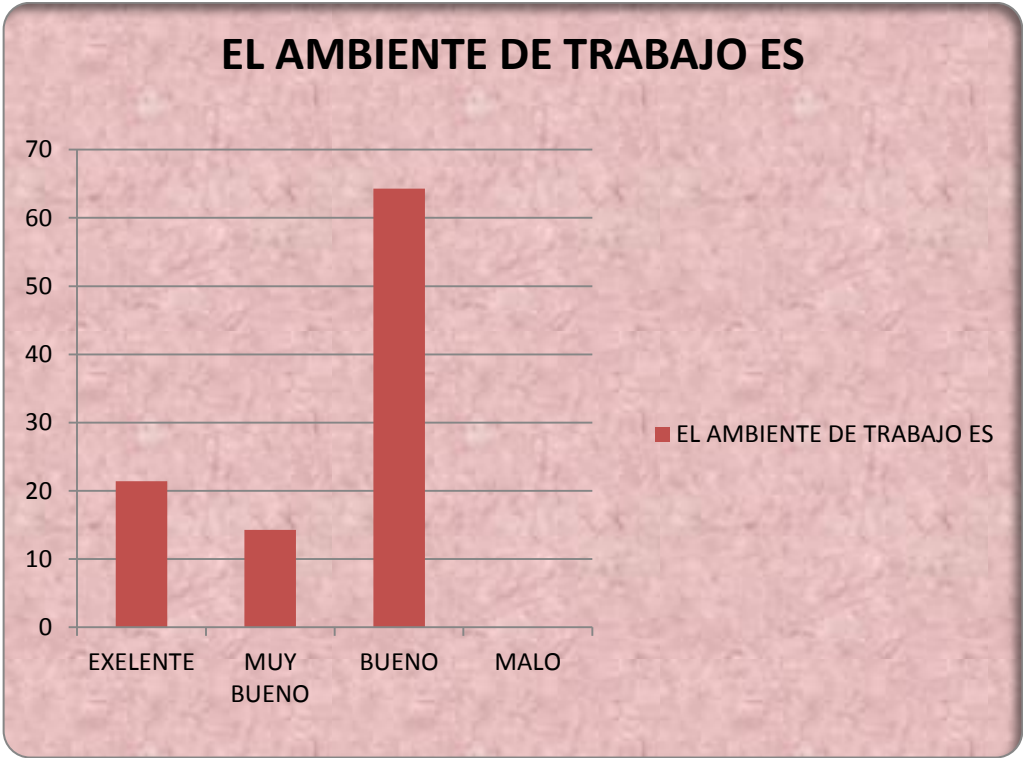
Pregunta No 4

¿El ambiente de trabajo en la Fundación es?:

Cuadro No 4

ÍTEM	No PERSONAS ENCUESTADAS	VALOR EN %
EXCELENTE	3	21
MUY BUENO	2	14
BUENO	9	64
MALO	0	0
TOTAL:	14	100

Gráfico No 4



Elaborado por: Marcelo Mendoza y Pedro Flores

Pregunta No 5

¿Conoce Usted las políticas de funcionamiento de la Fundación Jesús de Nazareth?:

Cuadro No 5

ÍTEM	No PERSONAS ENCUESTADAS	VALOR EN %
SI	12	86
NO	2	14
OTROS	0	0
Total:	14	100

Gráfico No 5



Elaborado por: Marcelo Mendoza y Pedro Flores

Pregunta No 6

¿Está de acuerdo con las políticas de funcionamiento de la Fundación Jesús de Nazareth?:

Cuadro No 6

ÍTEM	No PERSONAS ENCUESTADAS	VALOR EN %
SI	12	86
NO	2	14
OTROS	0	0
Total:	14	100

Gráfico No 6



Elaborado por: Marcelo Mendoza y Pedro Flores

Análisis general de la Encuesta N° 2

Se concluye que con respecto a la encuesta N° 2, el personal se encuentra a gusto con el trabajo que desempeña en la Institución, pues conoce las políticas de funcionamiento y se encuentra de acuerdo con las mismas.

Es relevante indicar que luego de realizadas las encuestas, se encuentra necesario primero realizar un diagnóstico para a continuación elaborar el manual de Funciones.

4.1 Diagnóstico

Para realizar el diagnóstico se tomó como línea base los resultados obtenidos en las encuestas ejecutadas, tanto a los familiares de los huéspedes como a los empleados de la Fundación, cuyos análisis refieren que, en el caso de los adultos mayores, los familiares se encuentran satisfechos con la labor realizada por los empleados de la Fundación. Y en el caso de los empleados mantienen un ambiente de trabajo equilibrado y a gusto. Al parecer todos clientes se encuentran satisfechos, sin embargo se debe normar las Funciones y actividades de los empleados, para el óptimo funcionamiento administrativo y operativo de la Institución. En tal virtud, se torna imprescindible contar con una herramienta fundamental que es el Manual de Funciones.

4.2 Manual de funciones

Para elaborar un Manual de Funciones, es imprescindible conocer los puestos necesarios para el funcionamiento adecuado de la Institución.

A continuación referimos la propuesta de un Manual de Funciones y Obligaciones acorde al personal Administrativo y Operativo de la Fundación Geriátrica Jesús de Nazareth.

Del Director General

Funciones:

- Representación legal de la Fundación.
- Coordinar las principales actividades que se desarrollan en la Fundación.
- Administrar los recursos económicos, materiales y bienes muebles de la Fundación.
- Gestiona recursos con entidades del Estado u ONG. Nacionales e internacionales.
- Selecciona el recurso humano que laborará en la Fundación.
- Elaborar planes y proyectos de la institución.
- Presentar informes en forma trimestral y anual.

Obligaciones:

- Administrar técnica y financieramente la Fundación.
- Elaboración de un Plan Estratégico y POA del Servicio-Actividades.
- Participar en la programación y selección de requerimientos de recursos humanos, insumos, medicamentos y materiales de servicio.
- Informa al Directorio sobre el grado de cumplimiento de metas y objetivos programados.
- Participa en las reuniones trimestrales, de necesidades, problemas y calidad en el servicio que brinda la Fundación.
- Supervisa al personal dependiente en el cumplimiento de procesos técnicos y de atención al adulto mayor.

Del Director Administrativo

Funciones:

- Coordinar las diferentes actividades que se desarrollan en la Fundación con la directora.
- Recluta y selecciona el personal que trabajará para la Fundación en coordinación con la directora.
- Sustituir en las Funciones de la Directora en caso de ausencia.
- Elaborar el horario de trabajo del personal
- Control de asistencia del personal.

Obligaciones:

- Velar para que los recursos de la fundación y sus bienes sean correctamente utilizados.
- Programación para el requerimiento de recursos humanos, insumos, materiales y medicamentos de servicio, en coordinación con el Director General y la Unidad Financiera.
- Planifica las actividades del personal de servicios: mantenimiento, conserjería, guardianía y personal que labora en la fundación.
- Informa al Director General sobre el grado de cumplimiento de metas y objetivos programados.
- Informa al Director General las novedades, necesidades y problemas relevantes.

Obligaciones

- Realiza la apertura del Buzón de sugerencias.
- Desarrolla planes de seguridad a fin de evitar pérdidas, en coordinación con el Director General.
- Realiza el seguimiento y evaluación de cumplimiento en los procesos técnicos y de atención al adulto mayor al personal dependiente.
- Realiza la contratación de publicidad para la difusión de servicios que oferta la Fundación.
- Velar por el mantenimiento de la estructura física del bien inmueble.
- Informe mensual de asistencia del personal.

Del Contador/ra

Funciones:

- Llevar la Contabilidad de la Fundación.
- Otorgar informes económicos sobre ingresos y egresos de la Institución en forma semestral.
- Representar a la Institución en el Organismo de Servicio de Rentas Internas.
- Mantener al día las obligaciones tributarias, laborales y de Seguridad Social.
- Elaborar roles de pago en forma mensual
- Elaborar facturas de los proveedores
- Revisar y contabilizar los días y horas trabajadas por el personal.
- Custodiar y dar cuenta sobre los bienes de la Institución.

Obligaciones:

- Custodia los recursos económicos y financieros, especies valoradas y demás documentación negociable.
- Analiza y suscribe los estados financieros.
- Analiza y controla la documentación, producto de las transferencias efectuadas a través del sistema de pagos interbancarios.
- Realiza los pagos de servicios básicos
- Registra las retenciones de impuestos en el pago de las obligaciones por la prestación de servicios.

Obligaciones:

- Calcula y declara obligaciones tributarias por retenciones efectuadas en relación de dependencia y proveedores de bienes y servicios, para su legalización ante el SRI.
- Realiza el control de las transferencias por recaudaciones y movimientos de las cuentas corrientes asignadas a la Fundación.
- Elabora el flujo de caja.
- Realiza el pago y la legalización de obligaciones de la Institución.
- Informa al Directorio, Director General y Administrador sobre el estado contable de la Fundación.

De la Secretaria/o

Funciones:

- Organiza la agenda del Director
- Tramitación de correspondencia
- Elaboración de actas, oficios y memorándums
- Elaboración de certificados médicos
- Atención de la centralilla y teléfono de la dirección.

Obligaciones:

- Organiza la agenda de acuerdo a prioridades, concede y coordina las entrevistas.
- Registra el ingreso y egreso de correspondencia.
- Prepara antecedentes y documentación necesaria para reuniones de trabajo.
- Distribuye la correspondencia.
- Atención al público, información oportuna y adecuada a los usuarios
- Manejo y cuidado del archivo general de la Fundación.
- Manejo de Caja Chica y/o fondo Rotativo

Del Médico

Funciones:

- Evaluar a las personas que hacen el ingreso a la Comunidad.
- Diagnosticar, asistir y tratar a cada una de las personas hospedadas en la Comunidad.
- Elaborar Informe médicos de las personas asiladas en la Comunidad.
- Solicitar e interpretar los exámenes de laboratorio y complementarios.
- Coordinar y supervisar el desarrollo de las actividades inherentes al personal de Enfermería.
- Coordinar atención médica especializada y hospitalización con las diferentes instituciones tanto públicas como privadas si el caso lo requiere.

Obligaciones:

- Brindar atención a los Adultos Mayores, con los servicios de consulta y seguimiento de tratamientos médicos.
- Cumple las actividades técnicas de atención al adulto mayor.
- Cumple y supervisa al personal dependiente en el cumplimiento de procesos técnicos y de atención al adulto mayor.
- Coordina y ejecuta reuniones técnicas del servicio para mejoramiento de la calidad de la atención.
- Apoya en la supervisión y evaluación de la producción y productividad del servicio para sugerir medidas de ajuste y corrección en la atención integral del Adulto Mayor.
- Participa en la programación de requerimientos de recursos humanos, insumos, materiales y medicamentos del servicio.
- Participa en la elaboración del Plan Estratégico y POA del servicio.

De la (él) Enfermera(o)

Funciones:

- Coordinar y supervisar acciones de atención, acompañamiento y administración de medicación para cada uno de los hospedados en la Comunidad.
- Brindar atención personalizada a las personas asiladas en esta casa en: aseo, alimentación, acompañamiento, administración y dosificación de la medicación prescrita por el facultativo.

Obligaciones:

- Dar atención Integral al Adulto Mayor durante su estadía.
- Aplica medidas de higiene, confort y seguridad del Adulto Mayor.
- Realiza la limpieza, desinfección y mantiene en orden, la unidad del paciente, los equipos y el ambiente de trabajo de enfermería.
- Facilita la conservación de la Historia Clínica durante la atención del Adulto Mayor.
- Participa en la clasificación de los desechos hospitalarios.
- Registra y es responsable del custodio, entrega y recepción de equipos, suministros, lencería y de los bienes de la Fundación.
- Informes diarios de novedades que se presenten para el cambio de turno.

Del Psicólogo

Funciones:

- Revisar diagnósticos y aplicar el tratamiento correspondiente.
- Tratamiento psicológico individual, grupal y familiar.
- Realizar entrevistas iniciales y aplicación de reactivos.

Obligaciones:

- Realizar evaluaciones periódicas sobre tratamientos aplicados a las personas asiladas en la Comunidad.
- Elaborar Historias Clínicas de pacientes en tratamiento.
- Coordinar y dictar charlas psicológicas.

Del Terapeuta ocupacional

Funciones:

- Planificar, ejecutar y desarrollar actividades ocupacionales, de acuerdo a las aptitudes y destrezas de cada uno de los asilados en el centro.

Obligaciones:

- Acompañar al paciente en las actividades de Terapia Ocupacional que servirán al paciente para su rehabilitación.

Del Terapeuta físico

Funciones:

- Planificar, ejecutar y evaluar la rehabilitación física de las personas que requieren de la misma, de acuerdo a las necesidades individuales, sean estas de recuperación o de mantenimiento.

Obligaciones:

- Acompañar al paciente en el tratamiento recuperación hasta lograr una completa rehabilitación.

De la Trabajadora Social

Funciones:

- Coordinar y dictar charlas psicológicas.
- Entrevistar al grupo familiar y persona que se integra a la comunidad.
- Aplicar la investigación socio-económica familiar.
- Efectuar seguimiento individual y grupal.
- Establecer coordinación con Instituciones tanto Públicas como Privadas en las diferentes gestiones inherentes al seguimiento socio-económico, de tratamiento médico especializado y hospitalización si el caso lo amerita.

Funciones:

- Realizar visitas domiciliarias.

- Ejecutar acompañamiento gerontológico.
- Participar en todas las actividades que se desarrollan en la Comunidad, mediante el trabajo en equipo.

Obligaciones:

- Participa en la elaboración de la base de datos de los Adultos Mayores que residen en la Fundación.
- Realiza diagnóstico, tratamiento y seguimiento de cada uno de los pacientes que lo requieran.
- Realiza actividades de promoción para el ejercicio de los derechos y mejoramiento de la calidad de vida.
- Aplica el sistema de referencia y contra referencia.
- Realiza la visita Domiciliaria al hogar según el caso, aplicando las técnicas de trabajo social, para la verificación u obtención de datos que aporten en la solución del problema.

De las Gerocultoras – Cuidadoras

Funciones:

- Coordinar con Enfermería acciones de atención, acompañamiento para cada uno de los hospedados en la Comunidad.

Obligaciones:

- Brindar atención personalizada a las personas asiladas en esta casa en: aseo, alimentación, acompañamiento, administración y dosificación de la medicación prescrita por el facultativo.

De la Nutricionista

Funciones:

- Planificar, coordinar, administrar, la alimentación diaria para cada uno de los asilados de acuerdo a las necesidades dietéticas individuales.

Obligaciones:

- Colabora en la planificación y elaboración del cálculo porcentual de los nutrientes en los alimentos e insumos para proveer de dietas eficientes a los adultos Mayores.
- Colabora en la ejecución del ciclo de menús.
- Realiza constatación de los alimentos e insumos que será distribuido al Departamento de cocina.
- Apoya en el desarrollo de actividades del personal, preparando y consolidando condiciones de calidad y cantidad con estándares establecidos.
- Realiza el control de las características organolépticas de las preparaciones.
- Realiza y reporta la información de las dietas alimenticias nutricionales en el área de desempeño.

De la Cocinera

Funciones:

- Coordinar, planificar, organizar y preparar los alimentos de acuerdo a las necesidades dietéticas individuales.

Obligaciones:

- Velar porque en la preparación de los alimentos se cumplan todas las normas de higiene necesarias para la elaboración de los mismos.

De la Lavandera

Funciones:

- Clasificar, ordenar y ejecutar el lavado y planchado de ropa de los hospedados diariamente.
- Disponer de lencería oportunamente.

Obligaciones:

- Mantener oportunamente, planchado y en orden la ropa y utensilios de cama de los Adultos Mayores.
- Mantener la lencería con total asepsia.

Del Conserje

Funciones:

- Realizar actividades de: limpieza, mantenimiento, mensajería y seguridad en las instalaciones de la Institución.

Obligaciones:

- Realiza la limpieza, mantenimiento y cuidado de las instalaciones asignadas, mediante la utilización de las herramientas y equipos propios de esta actividad.
- Recpta, ordena y distribuye correspondencia en general, en las diferentes oficinas de la Institución.
- Efectúa depósitos o retiros bancarios, pagos al Seguro Social, servicios básicos y otros.
- Realiza compras menores de suministros y materiales de oficina.
- Apoyo en el traslado y buen uso de bienes muebles, materiales de oficina y equipos en general.

Del Guardián

Funciones:

- Cuidar y Preservar la integridad de la Fundación, custodiando los bienes humanos y económicos de la misma.
- Guiar e informar al público en asuntos relacionados con productos y servicios, horarios de atención, localización de personas y oficinas.

Obligaciones:

- Controla el ingreso y salida de vehículos y lleva un registro escrito de las características e identificación de cada propietario.
- Abre las puertas de la Fundación y facilita el ingreso de personal y empleados.
- Cuida de la integridad de los vehículos aparcados en el interior y evita daños y robos, así como vigila el edificio sus dependencias y alrededores.
- Informa al responsable de la gestión de servicios institucionales de las novedades existentes.

4.3 Objetivos prioritarios

Al culminar este estudio se alcanzará una verdadera eficacia y eficiencia, en la comunidad Geriátrica, por cuanto cada uno de sus empleados y trabajadores conocerán de manera clara cuáles son sus Funciones y de esta manera los ejecutivos del Geriátrico podrán controlar de mejor manera a sus empleados en tiempo y recursos.

4.4 Estrategias y acciones

Fundamentalmente la estrategia a desarrollarse es el manual de funciones planteado, considerándose como acción la aplicación del mismo.

4.5 Infraestructura

Infraestructura

Nuestra casa está en capacidad de hospedar a veinte personas en la modalidad de “Residencia Permanente” y cincuenta personas en la modalidad de “ambulatorio”.

Las instalaciones físicas han sido adecuadas a las necesidades de cada persona, por lo que cuenta con los siguientes ambientes:



En la parte frontal del inmueble dispone del ingreso tanto para vehículos como para visitantes y familiares, seguido de un parqueadero, la vivienda propiamente dicha; al costado derecho jardines y espacio verde equivalente a 700 metros de construcción y 7300 metros de terreno.

20 Ambientes principales distribuidos en:

PLANTA BAJA:

1 Sala principal

1 Comedor multifuncional

1 Estación de Enfermería

8 Habitaciones con sus respectivos baños:

4 Habitaciones triples para damas

1 Habitación individual para damas

1 Habitación doble para damas

2 Habitaciones para cuatro personas, caballeros.

1 Despensa bodega.

1 Área de Cocina.

1 Área de lavandería compartida con cancelas de enfermería.

1 Patio grande multiuso de adocreto de 15 x .18 metros.

1 Área de Fisioterapia compartida para Psicoterapia.

1 Mesanina bodega

3 Baños para Damas

3 Baños para caballeros.

1 Habitación para guardianía

PLANTA ALTA:

5 Dormitorios con baños:

2 Habitaciones individuales para damas

1 Habitación para cuatro caballeros

1 Habitación doble para damas

1 Sala de estar.

1 Área de administración y Consultorio médico/Psicoterapia



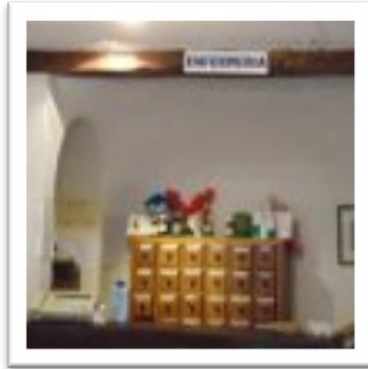
ambiente



*Equ
uip*

BIENES MUEBLES:

Los bienes muebles enumerados se encuentran dispuestos para satisfacer y cubrir las necesidades de la Fundación, los mismos que se hallan distribuidos y en completa funcionalidad en las diferentes aéreas de servicios.



- Muebles y enceres
- Artefactos y electrodomésticos
- Utensilios y artefactos de cocina
- Equipamiento de Seguridad industrial
- Herramientas y accesorios de mantenimiento y jardinería
- Equipos y material de oficina
- Equipos médico
- Equipo y material para fisioterapia
- Equipo gerontológico
- Máquinas y equipo de limpieza

4.6 Determinación de la ventaja competitiva a adoptar

Se identifica en la Comunidad Fundación Geriátrica Jesús de Nazareth como ventaja competitiva a la infraestructura, instalaciones y sus ambientes rodeados por la naturaleza. Mismos que forman parte de las terapias de rehabilitación y confort al mayor adulto. Esta ventaja captara el interés del cliente.

De esta manera estaremos consiguiendo una estrategia competitiva de Diferenciación. “Estrategia seguida por la organización que quiere ser única en su industria, dentro de un mercado muy amplio”¹⁴.

4.7 Servicios a ofertar

Los servicios que oferta el Centro Geriátrico están enmarcados en la atención del adulto mayor tanto en el hospedaje, alimentación, cuidado físico y médico.

4.8 Difusión y logotipo

Difusión

Establecer un programa de difusión radial, escrito y televisivo en los diferentes medios locales, enfocados a los servicios que brinda la Fundación.

Entrega de publicidad escrita a las Instituciones vinculadas con el trato del Adulto Mayor.

Logotipo

Según la consulta realizada a la Directora Lcda. Catalina Iñiguez, la Fundación Comunidad Geriátrica Jesús de Nazareth posee El logotipo donde se distinguen tres letras mayúsculas que dan a conocer el nombre de la Institución.

G: “Geriátrico

J: “Jesús”

N: “Nazareth”



¹⁴ Robinson, Stephen. *Fundamentos de Administración*. Tercera edición. Pearson Educación. México. 2002 Pág. 97

Conclusiones

Las proyecciones para establecer una Administración eficiente, responsable y rentable se basa en los objetivos planteados mediante normas, condiciones y procedimientos mismos que se encuentran claramente definidos en el Manual de Funciones, cuya aplicación redundara en un servicio de Calidad y Calidez.

Con la aplicación del Manual de Funciones la Institución tendrá una herramienta de control que influirá directamente en el desempeño de labores en los empleados, logrando de esta manera una eficiente planificación, coordinación y ejecución en las actividades de servicio propuesta en el Plan Operativo Anual de la Fundación.

En base a las encuestas realizadas al personal que labora en el Centro, se determinó que no tiene la escolaridad adecuada, lo que afecta directamente en la calidad del servicio.

Recomendaciones

La Fundación Comunidad Geriátrica Jesús de Nazareth en sus siete años de servicio a la Comunidad, no ha tenido un Manual de Funciones, por esta razón se propone poner en práctica el trabajo de investigación realizado y de esta manera alcanzar mejores resultados, reflejándose estos en un excelente trato al Adulto Mayor, como a sus empleados.

El Centro Geriátrico debe exigir que todo su personal posea al menos título de bachiller o título profesional dependiendo del cargo o trabajo que desempeñe.

Realizar un plan para la implementación de mejoras en la infraestructura, equipamiento y bienes muebles de Centro.

Bibliografía

- ✚ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, quinta edición. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A. Santafé de Bogotá, Colombia. 2000
 - ✚ Real Academia Española. *La Lengua Española*, vigésima segunda edición. Edi. Espasa-Calpe. Madrid España. 2001
 - ✚ ROBBINS, Stephen P., Decenzo, David A. Fundamentos de Administración, tercera edición. Pearson Educación de México, S. A. de C. V. México. 2002
 - ✚ ROBINSON, Stephen. *Fundamentos de Administración*. Tercera edición. Pearson Educación. México. 2002
 - ✚ ROSALES, Pablo Vladimir. Apuntes y material didáctico del Modulo de Investigación de Gestión de la Organización. Primera promoción. Cuenca-Ecuador. Universidad del Azuay. 2010
 - ✚ PARTICIPACIÓN CIUDADANA, Constitución política vigente y proyecto de nueva Constitución/ Corporación Participación Ciudadana. Quito. 2008.
 - ✚ SCHAIE, K Warner, SHERRY L, Psicología de la edad adulta y la vejez/ Prentice Hall. Madrid. 5 ed. 2003.
- LINKS:
- ✚ <http://www.misrespuestas.com/que-es-el-adulto-mayor.html/>. 01/12/2010
 - ✚ [http://es.wikipedia.org/wiki/Director_general_\(empresa\)/](http://es.wikipedia.org/wiki/Director_general_(empresa)). 10/03/2011
 - ✚ <http://definicion.de/gestion/>. 10/03/2011



Universidad del Azuay

Licenciatura en Gestión de la Organización

“ELABORAR UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO QUE LABORA EN LA FUNDACIÓN COMUNIDAD GERIÁTRICA JESÚS DE NAZARET DE LA CIUDAD DE CUENCA”

Diseño de Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Licenciado en Gestión de la Organización

Autores: Marcelo Mendoza, Pedro Flores

Director: Ing. Pablo Rosales

Cuenca, Ecuador

2010

Esquema de Tesis

Índice de contenido

1. Introducción	48
2. Problema General.....	48
3. Problemas Específicos	48
4. Tema	49
5. Objetivo General:.....	49
6. Objetivos Específicos.-	49
7. Marco Teórico.....	50
8. Metodología.	52
9. Técnicas de investigación	52
10. ESQUEMA TENTATIVO DE LA INVESTIGACIÓN	52
ESQUEMA TENTATIVO DE LA INVESTIGACIÓN	9
CRONOGRAMA	55
PRESUPUESTO.....	55
BIBLIOGRAFIA.....	55

1. Introducción

El presente estudio es previo a la obtención del título de Licenciado de Gestión de la Organización en la Universidad del Azuay y así afianzar los conocimientos adquiridos en esta carrera.

Este tema será un aporte para el desarrollo Organizacional de la Fundación Geriátrica Jesús de Nazaret y aportar con estos seres vulnerables, que son los adultos mayores, de la comunidad Azuaya.

Se procederá a construir y establecer una estructura técnica fundamentada en la Administración y Manejo de Personal; para lograr este planteamiento utilizaremos los conocimientos adquiridos como: Administración, Gerencia, y Comportamiento de la Organización, Psicología para la Gestión del Talento Humano, Gestión del Servicio al Cliente, Antropología Cultural y demás afines.

Con la culminación del presente trabajo se busca lograr el adecuado desempeño del personal logrando la eficiencia y eficacia en el desenvolvimiento de cada funcionario.

2. Problema General

Se ha considerado que por ser una Institución relativamente nueva, se debe realizar una estructura técnica fundamentada en la Administración y Manejo de personal necesario para el funcionamiento óptimo de la Fundación.

Determinado el problema, que es la falta de Estructura Técnica de personal, se identifica a este como metodológico, con rasgos de naturaleza critico-evaluativa.

3. Problemas Específicos

- Existe falencias en la estructura Administrativa y Operativa de la Fundación.
- Falta de definir roles y niveles de jerarquía dentro de la Organización.
- Identificar necesidades que son importantes para el fortalecimiento de la Fundación.

4. Tema

Toda Organización para su estructura debe poseer un Organigrama de Funciones con sus respectivos perfiles, obligaciones y responsabilidades para cada cargo.

Partiendo de lo antes expuesto, el tema a plantearse es:

“Elaborar un Manual de Funciones para el personal Administrativo y Operativo que labora en la Fundación Comunidad Geriátrica Jesús de Nazaret de la ciudad de Cuenca”.

El 7 de noviembre del año 2003, nace la fundación y se constituye jurídicamente el 21 de abril del 2004.

Según la información proporcionada por la Directora de la Institución, Lcda. Catalina Iñiguez, el manejo, se lo ha venido realizando en base a tres áreas principales: Administrativa, Técnica y de Servicio, además cabe recalcar que la Fundación Comunidad Geriátrica no persigue fines de lucro, sino su fin es el de dar ayuda a la comunidad, cuyo servicio es dirigido al Adulto Mayor.

5. Objetivo General:

Elaborar un sistema organizativo de control con la implementación de un manual de funciones para el personal Administrativo y Operativo que laboran en la Fundación Comunidad Geriátrica Jesús de Nazaret, con el fin de proporcionar un servicio de atención personalizada con eficiencia y eficacia que satisfaga las necesidades del Adulto Mayor.

6. Objetivos Específicos.-

- Sistematizar información para realizar una línea de base sobre la Administración, Manejo y Control del personal que labora en la “Fundación Comunidad Geriátrica Jesús de Nazaret”.
- Elaborar un manual de funciones de control para el personal Administrativo y operativo de la Institución.

7. Marco Teórico

Algunos autores estiman que en la prehistoria el promedio de vida del ser humano era de no más de 18 años. Luego en las antiguas civilizaciones dadas en Roma y Grecia el término medio de vida oscilaba entre los veinte y treinta años, sin embargo existían personas que llegaban a la vejez, como es el caso del político y orador romano Cicerón que con 62 años de vida, escribió un ensayo sobre el tema de la vejez y la amistad. En la actualidad vemos que la innovación en los ámbitos social y económico con las nuevas técnicas han traído como consecuencia un precipitado crecimiento de la población mundial que supera los 65 años, al mismo tiempo un dramático crecimiento proporcional en el índice medio de vida. De ahí la preocupación por esta “tercera vida” del hombre en la cual culmina la infancia y la edad adulta. (Resaltando que la Constitución Política de la República del Ecuador en el **Art. 66** capítulo I en la disposiciones fundamentales expide que: son favorecidas las personas naturales, nacionales o extranjeras que documenten no menos de diez años de permanencia en el Ecuador y que hayan cumplido sesenta y cinco años de edad).

Nace entonces la Fundación Comunidad Geriátrica Jesús de Nazaret, un 7 de noviembre del año 2003, gracias a la visión de un grupo de emprendedores preocupados por el aumento, rehabilitación y cuidado del adulto mayor en la población Azuaya, constituyéndose jurídicamente en el mes de abril del año 2004. Es importante mencionar que por esta institución han pasado muchos personajes tal es el caso del músico y compositor Cuencano Don Rafael Carpio Abad, mismo que paso sus últimos días de vida en esta Institución.

El equipo de profesionales que constituyen la fundación está conformado por personal Administrativo que tiene como “tarea conseguir que las actividades se realicen a tiempo, dentro del presupuesto y sujeto a las especificaciones”¹⁵, además que cumple con la “función de la administración que se encarga de conseguir, capacitar, motivar y retener a empleados competentes”¹⁶ y por personal operativo, que es el encargado de ejecutar y llevar a efecto lo planificado.

¹⁵ Robinson, Stephen. *Fundamentos de Administración*. Tercera edición. Pearson Educación. México. 2002 Pág. G1

¹⁶ Ibis. Pág. G1

Geriatra “Médico especializado en Geriatria” misma que se entiende como “parte de la medicina, que estudia la vejez y sus enfermedades”¹⁷.

Vejez. Calidad de viejo. Edad senil, senectud

Adulto mayor: “Este es el término o nombre que reciben quienes pertenecen al grupo etario que comprende personas que tienen más de 65 años de edad. Por lo general, se considera que los adultos mayores, sólo por haber alcanzado este rango de edad, son lo que se conocen como pertenecientes a la tercera edad, o ancianos”¹⁸.

Fundación: “persona jurídica dedicada a la beneficencia, ciencia, enseñanza, o piedad, que continua y cumple la voluntad de quien la erige”¹⁹. Organigrama: “Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea. / 2 Representación grafica de las operaciones sucesivas en un proceso industrial, de informática, etc.”²⁰

Administración. Proceso para conseguir que se hagan las cosas con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto con ellas.

Proceso Administrativo: Planificar, organizar, dirigir y controlar.

Gerencia: Son las personas que dirigen las actividades de otros y se encargan de tomar decisiones estableciendo políticas que afectan a los miembros de la empresa.

Manual de funciones: De acuerdo al objetivo planteado, el proyecto propone elaborar un sistema organizativo de control con la implementación de un manual de funciones referido al desempeño y responsabilidades de cada área de la institución, esto es en el proceso administrativo y operativo, para alcanzar dos resultados clave: desempeñar labores y proporcionarle satisfacción a sus miembros.

¹⁷ Real Academia Española. *La Lengua Española*, vigésima segunda edición. Edi. Espasa-Calpe. Madrid España. 2001. Pág. 768

¹⁸ <http://www.misrespuestas.com/que-es-el-adulto-mayor.html>

¹⁹ Real Academia Española. *La Lengua Española*, vigésima segunda edición. Edi. Espasa-Calpe. Madrid España. 2001 Pág. 744

²⁰ Real Academia Española. *La Lengua Española*, vigésima segunda edición. Edi. Espasa-Calpe. Madrid España. 2001 Pág. 1107

8. Metodología.

La metodología a utilizarse para la elaboración de la tesis es inductiva, que consiste en la observación de lo general a lo específico, el cual no se limita únicamente a la simple recolección de datos si no a la interpretación y análisis de los mismos; lo que nos permitirá referirnos a cada una de las funciones que los empleados del Centro Geriátrico deberán cumplir a cabalidad con el fin de mejorar tanto el funcionamiento del centro, como su administración, distribuyendo los puestos de trabajo, y estableciendo normas claras.

9. Técnicas de investigación

Las fuentes con las que se trabajará en la presente investigación serán: **a) primarias.-** a través de la observación científica, entrevistas o encuestas a personal de instituciones similares. **b) secundarias.-** mediante la recolección e investigación de datos a través de bibliografía, tesis, web.

10. Esquema de la Investigación

Título: Establecer un Manual de Funciones para el Personal Administrativo y Operativo que Laboran en la Fundación Comunidad Geriátrica Jesús de Nazaret de la Ciudad de Cuenca.

Capítulo I

Fundación Comunidad Geriátrica Jesús de Nazaret

Introducción

Historia de la Fundación Comunidad Geriátrica

Estado actual de la Fundación Comunidad Geriátrica

Capítulo II

Gestión Administrativa

2.1 Misión, Visión del Centro Geriátrico

2.2 Análisis FODA

2.3 Administración, Planificación, Dirección, Control y Organización del Centro Geriátrico

2.4 Estructura organizacional

2.5 Equipo de trabajo

2.6 Pirámide organizacional

Capítulo III

Estrategias para su Funcionamiento

3.1 Director, Administrador

3.2 Departamento medico

3.2.1 Departamento de enfermería

3.2.2 Departamento sicológico

3.2.3 Fisioterapia

3.2.4 Nutrición y cocina

Capítulo IV

Propuesta de Gestión

- 4.1 Manual de Funciones
- 4.2 Diagnostico
- 4.3 Objetivos prioritarios
- 4.4 Estrategias y acciones
- 4.5 Infraestructura
- 4.6 Determinación de la Ventaja Competitiva a Adoptar
- 4.7 Servicios a Ofertar
- 4.8 Difusión y logotipo

Capítulo V

- 5.1 Anexos
- 5.2 Conclusiones y Recomendaciones
- 5.3 Bibliografía

11. CRONOGRAMA

Nº	ACTIVIDAD	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
		SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	APROBACIÓN DISEÑO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN																								
2	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y OBTENCIÓN DE DATOS																								
3	REDACCIÓN Y DESARROLLO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN																								
4	APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN																								
5	SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN																								

12. PRESUPUESTO

Descripción	V. Unitario	Cantidad	V.Total	Justificación
Cartuchos de tinta	25,00	3	75,00	Impresión
Resma papel bond A4	5,00	1	5,00	Impresión
Anillado	3,50	5	17,50	Respaldos
CD	0,50	3	1,50	Respaldos
Movilización	-	-	-	Investigación y recolección datos
Derecho de Graduación	60,00	2	120,00	Pago UDA
Imprevistos y otros	-	-	80,00	
Total			299,00	

13. Bibliografía:

- ✚ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, quinta edición. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A. Santafé de Bogotá, Colombia. 2000
- ✚ Real Academia Española. *La Lengua Española*, vigésima segunda edición. Edi. Espasa-Calpe. Madrid España. 2001
- ✚ ROBBINS, Stephen P., Decenzo, David A. Fundamentos de Administración, tercera edición. Pearson Educación de México, S. A. de C. V. México. 2002
- ✚ Robinson, Stephen. *Fundamentos de Administración*. Tercera edición. Pearson Educación. México. 2002
- ✚ ROSALES, Pablo Vladimir. Apuntes y material didáctico del Modulo de Investigación de Gestión de la Organización. Primera promoción. Cuenca-Ecuador. Universidad del Azuay. 2010
- ✚ <http://www.misrespuestas.com/que-es-el-adulto-mayor.html>
- ✚ SCHAIE, K Warner, SHERRY L, Psicología de la edad adulta y la vejez/ Prentice Hall. Madrid. 5 ed. 2003.
- ✚ PARTICIPACION CIUDADANA, Constitución política vigente y proyecto de nueva Constitución/ Corporación Participación Ciudadana. Quito. 2008.