



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS AL SERVICIO DE ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES EN EL HOGAR GERONTOLÓGICO AÑOS DORADOS

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingenieros Industriales

AUTORES:

Hidalgo Nacimba Adriana Mishell

Mancheno Vallejo Henry Mauricio

TUTOR:

Ing. M.Sc. Medardo Ángel Ulloa Enríquez

Latacunga- Ecuador

Marzo 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, **Hidalgo Nacimba Adriana Mishell** y **Mancheno Vallejo Henry Mauricio** declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS AL SERVICIO DE ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES EN EL HOGAR GERONTOLÓGICO AÑOS DORADOS**”, siendo el ingeniero **M.Sc. Ulloa Enriquez Medardo Ángel** tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI** y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Hidalgo Nacimba Adriana Mishell
C.I. 1722973011

Mancheno Vallejo Henry Mauricio
C.I. 1726894007

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE TITULACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS AL SERVICIO DE ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES EN EL HOGAR GERONTOLÓGICO AÑOS DORADOS", de Hidalgo Nacimba Adriana Mishell y Mancheno Vallejo Henry Mauricio , de la carrera Ingeniería Industrial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, marzo del 2021

Ing.Msc. Medardo Ángel Ulloa Enríquez
CC: 1000970325
Tutor

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN



APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADA por cuanto, los postulantes: **Hidalgo Nacimba Adriana Mishell** y **Mancheno Vallejo Henry Mauricio** con el título de Proyecto de titulación: **"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS AL SERVICIO DE ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES EN EL HOGAR GERONTOLÓGICO AÑOS DORADOS"** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, marzo, 2021

Para constancia firman:

Lector 1 (Presidente)
Ing. M.Sc. Ángel Tello Córdor
CC: 0501518559

Lector 2
Ing. M.Sc. Raúl Andrango Guayasamin
CC: 1717526253

Lector 3
Ing. M.Sc. Cristian Eugenio Pilliza
CC: 1723727473

AVAL HOGAR GERONTOLÓGICO AÑOS DORADOS CERTIFICADO

HOGAR GERONTOLÓGICO
AÑOS DORADOS

Valle de Los Chillos (VLC) - Valle de Tumbaco (VTC) - Valle de Chelumbamba (VLCB)
Teléfono: 2221170/0991122221. E-mail: hogarai@postmail.com
Página Web: añosdorados.com



Rumiñahui, 12 de febrero del 2021

Dra. Eliana Crespo Márquez

Directora

Presente.

En calidad de Directora del HOGAR GERONTOLÓGICO AÑOS DORADOS, avalo que el proyecto de investigación con el título, "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS AL SERVICIO DE ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES EN EL HOGAR GERONTOLÓGICO AÑOS DORADOS", de autoría de los estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica de Cotopaxi, **Hidalgo Nacimba Adriana Mishell** con CC: 1722973011 y **Mancheno Vallejo Henry Mauricio** con CC: 1726894007, cumplen con los requerimientos metodológicos y afines que requiere el hogar gerontológico para satisfacer las necesidades de la organización.

Sin otra particularidad, saludos cordiales a la prestigiosa Universidad Técnica de Cotopaxi.

Atentamente,

Dra. Eliana Crespo Márquez

CC: 0101598035

**HOGAR GERIATRICO
AÑOS DORADOS I**
Eliana Crespo Marquez
TEC. MEDICO E. FISIOTERAPIA
M.S.P Libro. 1 Folio. 005 No. 20
DIRECTORA

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, por permitirme culminar con éxito esta etapa de mi vida y por haberme otorgado una familia maravillosa y amorosa.

Gracias a mi familia, por el cariño, apoyo y confianza, por ser partícipes de todos mis sueños.

Agradezco a mi mami, quien confió en mí, en todo el trayecto de mi vida universitaria, gracias por acompañarme cada noche de estudio, gracias por cada palabra, por todas tus caricias, gracias por ser ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

Le agradezco a mis hermanas, por estar presentes en todo momento, por brindarme muchos momentos de felicidad, gracias por confiar en mí.

A mi tutor, Ing. M.Sc. Medardo Ulloa, quien con su conocimiento fue guía para la culminación de este proyecto y de manera especial a mis lectores, quienes con sus sugerencias mejoraron la calidad del presente trabajo.

A mis amigos, quienes fueron la compañía y alegraron mi vida con cada una de sus ocurrencias.

A mi compañero de tesis, quien fue participe fundamental para la culminación de este proyecto.

MISHELL

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón y amor esta tesis a mi madre Angélica Nacimba, pues sin su apoyo, su amor, su sacrificio nada de este sueño sería posible, cada uno de mis logros son por ti. Te amo mami

A Karina y Mabel por ser las mejores hermanas, por estar cuidando y protegiéndome en todo momento, las quiero.

MISHELL

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme los recursos necesarios y haberme permitido cumplir mi sueño.

A mi padre, Alfredo Mancheno, que a pesar que hoy en día no está conmigo, ha sido participe fundamental para continuar con mis sueños, por quien día a día me motivo a salir adelante.

A mi madre, Esperanza Vallejo por ser mi apoyo incondicional y haber hecho lo imposible para que yo, hoy en día llegase hasta esta instancia.

A mi abuelita, quien es mi segunda madre, quien siempre estuvo al tanto de mis necesidades.

A Ángel Vallejo, mi tío, que ha sido como un padre, quien estuvo siempre cuando necesite de alguien, quien creyó y confió ciegamente en mí.

A mis hermanos y demás familia quienes fueron mi respaldo para hacerle frente a las adversidades presentadas a lo largo de mi carrera.

A mis amigos, quienes fueron mi apoyo en mis momentos difíciles y participes de mis felicidades.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, por abrirme sus puertas y haberme permitido ser partícipe de una carrera tan hermosa como es, la Ingeniería Industrial.

A mi tutor, Ing. M.Sc. Medardo Ulloa, quien me ayudó con su experiencia y conocimiento durante toda la etapa del desarrollo de mi proyecto.

A mis lectores, quienes contribuyeron con su conocimiento para mejorar el proyecto y a su vez agradecer por su disposición.

Y como no agradecer a mi compañera de tesis, quien posibilito terminar la carrera de la mejor manera.

HENRY

DEDICATORIA

Dedico este sueño cumplido, con el amor más genuino, a la persona quien me inculco valores y principios para hoy en día ser una persona de bien, quien me enseñó a nunca dar por perdido algo, quien me enseñó el valor del trabajo, dedico a esa persona a quien amo y admiro, que es mi padre, quien me dio la vida y para quien siempre mis esfuerzos van a ser dirigidos.

HENRY

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AVAL HOGAR GERONTOLÓGICO AÑOS DORADOS	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO	viii
DEDICATORIA.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. JUSTIFICACIÓN.....	2
3. BENEFICIARIOS	3
4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
5. OBJETIVOS.....	5
5.1. General.....	5
5.2. Específicos	5
6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	6
7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA.....	9
7.1. Hogar Gerontológico Años Dorados	9
7.2. Ubicación	9
7.3. Hogar gerontológico	10
7.4. Descripción de las áreas del Hogar Gerontológico.....	10
7.4.1. Fisioterapia	10
7.4.2. Terapia Ocupacional.....	10
7.4.3. Nutrición.....	10
7.4.4. Psicología	10

7.4.5.	Auxiliar de Enfermería	11
7.4.6.	Gerontología	11
7.4.7.	Área Administrativa	11
7.4.8.	Medicina General	11
7.5.	Derechos de los adultos mayores	11
7.6.	Gestión	11
7.6.1.	Sistema de gestión	12
7.6.2.	Gestión por procesos	12
7.7.	Proceso	13
7.7.1.	Elementos del proceso	13
7.7.2.	Mapa de procesos	14
7.7.3.	Manual de procesos	14
7.7.4.	Digitalización de procesos	15
7.8.	Herramientas de control	15
7.8.1.	Diagrama de flujo	15
7.8.2.	Diagrama de operaciones	16
7.8.3.	Diagrama del proceso de la operación	17
7.8.4.	Diagrama de Pareto	17
7.8.5.	Diagrama de Ishikawa	17
7.8.6.	Indicadores de gestión o de desempeño (KPI)	17
7.8.7.	Plan de mejora	18
7.9.	Análisis FODA	19
7.10.	Eficiencia	19
7.11.	Eficacia	19
7.12.	Ciclo de Deming	19
7.12.1.	Planificar	20
7.12.2.	Hacer	20
7.12.3.	Verificar	20
7.12.4.	Actuar	20
7.13.	Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)	20
8.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS:	21
9.	METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL:	21
9.1.	Tipos de Investigación	21
9.1.1.	Investigación Descriptiva	21
9.2.	Métodos de Investigación	21

9.2.1.	Método Inductivo	21
10.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	22
10.1.	Análisis e identificación de procesos que se realizan en el Hogar Gerontológico “Años Dorados”	22
10.1.1.	Análisis de la situación actual	22
10.1.2.	Registro de procesos actuales que se llevan a cabo en el Hogar Gerontológico Años Dorados	24
10.1.3.	Indicadores de desempeño (KPI)	40
10.2.	PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO POR PROCESOS	48
10.2.1.	Priorización de las áreas a mejora	48
10.2.2.	Planteamiento del problema	50
10.2.3.	Causas del problema	51
10.2.4.	Plan de mejora	53
10.3.	Elaboración del sistema de gestión por procesos para la el Hogar Gerontológico “Años Dorados”	65
10.3.1.	Mapa de procesos	65
10.3.2.	Manual de procesos	68
10.3.3.	Ciclo de Deming (PHVA)	94
11.	IMPACTO (TÉCNICOS, SOCIAL, AMBIENTALES O ECONÓMICOS):	102
11.1.	Impacto social	102
11.2.	Impacto ambiental	102
11.3.	Impacto económico	102
12.	PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO	103
12.1.	Etapas de investigación	103
12.2.	Etapas de implementación	104
12.3.	Costo total del proyecto de investigación	104
13.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
13.1.	Conclusiones	105
13.2.	Recomendaciones	105
14.	BIBLIOGRAFÍA	106
15.	ANEXOS	109
15.1.	Anexo 1. Organigrama	109
15.2.	Anexo 2. Ficha de evaluación de la calidad para el servicio de centros gerontológicos residenciales	110
15.3.	Anexo 3. Fichas norma técnica para centros gerontológicos residenciales	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Beneficiarios	3
Tabla 2: Actividades a realizar, técnicas, instrumentos usados y resultados esperados.....	6
Tabla 3: Fortalezas y debilidades	22
Tabla 4: Rango de porcentaje utilizados en el KPI	41
Tabla 5: Distribución porcentual de cada actividad del área de Psicología	42
Tabla 6: Distribución porcentual de cada actividad del área de Nutrición.....	43
Tabla 7: Distribución porcentual de cada actividad del área de Fisioterapia	44
Tabla 8: Distribución porcentual de cada actividad del área de Terapia Ocupacional	45
Tabla 9: Distribución porcentual de cada actividad del área de Gerontología.....	46
Tabla 10: Distribución porcentual de cada actividad del área de Auxiliar de Enfermería.....	47
Tabla 11: Priorización de áreas con mayores problemas.	49
Tabla 12: Diagrama de Pareto para priorizar las áreas con mayores problemas.....	49
Tabla 13: Plan de mejoras atención de salud	53
Tabla 14: Plan de mejoras psicología	54
Tabla 15: Plan de mejoras nutrición.....	55
Tabla 16: Plan de mejoras fisioterapia	55
Tabla 17: Plan de mejoras terapia ocupacional	56
Tabla 18: Plan de mejora medicina	57
Tabla 19: Plan de mejoras apoyo asistencial.....	57
Tabla 20: Plan de mejora auxiliar de enfermería.....	58
Tabla 21: Plan de mejora administración	58
Tabla 22: Plan de mejora.....	60
Tabla 23: Presupuesto etapa de investigación	103
Tabla 24: Presupuesto etapa implementación	104
Tabla 25: Presupuesto total	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Logotipo del Hogar Gerontológico "Años Dorados"	9
Figura 2: Ubicación Hogar Gerontológico "Años Dorados"	9
Figura 3: Elementos de un proceso	13
Figura 4: Mapa de procesos	14
Figura 5: Simbología de diagrama de flujo	16
Figura 6: Diagrama de flujo de proceso área administrativa	25
Figura 7: Diagrama de operaciones del departamento de psicología.....	33
Figura 8: Diagrama de operaciones del departamento de terapia ocupacional	34
Figura 9: Diagrama de operaciones del departamento de fisioterapia	35
Figura 10: Diagrama de operaciones del departamento de nutrición.....	36
Figura 11: Diagrama de operaciones del departamento médico	37
Figura 12: Diagrama de operaciones del área de apoyo asistencial	39
Figura 13: Rango de porcentajes KPI	40
Figura 14: Ejemplo, información de una tabla.....	41
Figura 15: Tabla de datos del área de Psicología	42
Figura 16: Tabla de datos del área de Nutrición	43
Figura 17: Tabla de datos del área de Fisioterapia.....	44
Figura 18: Tabla de datos del área de Terapia Ocupacional	45
Figura 19: Tabla de datos del área de Gerontología.....	46
Figura 20: Tabla de datos del área de Auxiliar de Enfermería.....	47
Figura 21: Gráfica de progreso.....	48
Figura 22: Gráfica de progreso general del Hogar Gerontológico "Años Dorados"	48
Figura 23: Diagrama de Ishikawa	52
Figura 24: Mapa de procesos	66
Figura 25: Organigrama del Hogar Gerontológico Años Dorados	109
Figura 26: Ficha de evaluación	110
Figura 27: Fichas Norma Técnica MIES	111

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS

Tema:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS AL SERVICIO DE ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES EN EL HOGAR GERONTOLÓGICO AÑOS DORADOS”

Autores:

Hidalgo Nacimba Adriana Mishell

Mancheno Vallejo Henry Mauricio

RESUMEN

El “Hogar Gerontológico Años Dorados”, como parte de su política de crecimiento, enmarcado en la calidad de prestación de servicios hacia sus residentes, ve la necesidad de incorporar un diseño de un sistema de gestión por procesos al servicio de atención de adultos mayores. El proyecto de investigación parte de la necesidad de gestionar, ejecutar y controlar las actividades dictaminadas por el Ministerio de Inclusión Económica Social (MIES), quien es el ente encargado de regular su funcionamiento. Para el diseño del sistema de gestión por procesos, se realizó en primera instancia el análisis de la situación interna de la organización, permitiendo entrar en contexto con las actividades desarrolladas, se digitalizo y normalizo los procesos de cada área, una vez identificado los procesos mediante la ficha de calidad, se estableció indicadores de desempeño, los cuales permitió identificar el grado de cumplimiento de las funciones de cada área. Para la continuidad del diseño se desarrolló el plan de mejora donde se priorizó las áreas con mayor índice de incumplimiento, se elaboró un mapa de procesos el cual permitió recoger la interrelación de todos los procesos que se desarrollan, se consignó en el manual de procesos los pasos, procedimientos y responsables, mejorando el desarrollo y cumplimiento de las funciones de todo el personal y finalmente, para el control de sistema de gestión por procesos se estableció el ciclo de Deming, permitiendo la mejora continua en sus actividades.

Para el levantamiento de información se aplicó la metodología inductiva, permitiendo recabar información necesaria para el desarrollo del trabajo de titulación, mediante el cumplimiento del proyecto se obtiene un impacto positivo en el ámbito económico, social y ambiental. En la actualidad el centro gerontológico fue auditado por el personal técnico, encargado de levantar información y aplicar la ficha de evaluación, obteniendo una puntuación de 70/101 puntos, a través de la implementación se pretende alcanzar una puntuación superior a los 86/101 puntos en su próxima auditoria, al diseñar el sistema de gestión por procesos se logra gestionar y controlar los procesos, subprocesos y actividades de cada área, además, de contribuir con el cumplimiento de los objetivos institucionales impuestos por la dirección.

Palabras claves: procesos, gestión, indicadores, control, digitalización.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ENGINEERING AND APPLIED SCIENCE

TITLE:

"DESIGN OF A PROCESS MANAGEMENT SYSTEM FOR THE ELDERLY CARE SERVICE AT HOGAR GERONTOLÓGICO AÑOS DORADOS"

Authors:

Hidalgo Nacimba Adriana Mishell

Mancheno Vallejo Henry Mauricio

ABSTRACT

The "Hogar Gerontológico Años Dorados", as part of its growth policy, framed in the quality of service provision to its residents, sees the need to incorporate a design of a process management system to the elderly care service. The research project is based on the need to manage, execute and control the activities dictated by the Ministry of Social Economic Inclusion (MIES), which is the entity in charge of regulating its operation. For the design of the process management system, the first step was the analysis of the internal situation of the organization, allowing to enter into context with the activities developed, the processes of each area were digitalized and standardized, once the processes were identified through the quality sheet, performance indicators were established, which allowed to identify the degree of compliance with the functions of each area. For the continuity of the design, an improvement plan was developed, prioritizing the areas with the highest rate of noncompliance; a process map was drawn up to show the interrelation of all the processes developed; the steps, procedures and persons responsible were included in the process manual, improving the development and fulfillment of the functions of all the personnel; and finally, the Deming cycle was established to control the process management system, allowing continuous improvement in its activities.

The inductive methodology was applied to gather the information necessary for the development of the degree work, and through the fulfillment of the project, a positive impact is obtained in the economic, social and environmental areas. Currently the Gerontological Center was audited by the technical staff, in charge of collecting information and applying the evaluation form, obtaining a score of 70/101 points, through the implementation it is intended to achieve a score higher than 86/101 points in the next audit, by designing the process management system it is possible to manage and control the processes, sub-processes and activities of each area, in addition to contributing to the fulfillment of the institutional objectives imposed by the management.

Key words: processes, management, indicators, control, digitalization.

AVAL DE TRADUCCIÓN



CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por la Sra. **HIDALGO NACIMBA ADRIANA MISHELL** y el Sr. **MANCHENO VALLEJO HENRY MAURICIO**, Egresados de la Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL** de la **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS**, cuyo título versa **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS AL SERVICIO DE ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES EN EL HOGAR GERONTOLÓGICO AÑOS DORADOS”**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, marzo del 2021

Atentamente,

Mg. Marco Paúl Beltrán Semblantes
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 0502666514

1803027935 Firmado
digitalmente por
1803027935
VICTOR HUGO
ROMERO GARCIA
ROMERO GARCIA
Fecha: 2021.03.05
12:00:00 -05'00'

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto:

Diseño de un sistema de gestión por procesos al servicio de atención de adultos mayores en el Hogar Gerontológico Años Dorados

Fecha de inicio: 25 de mayo del 2020

Fecha de finalización: 11 de marzo del 2021

Lugar de ejecución:

Sangolquí-Rumiñahui-Pichincha-Hogar Gerontológico Años Dorados

Facultad que auspicia:

Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas (CIYA)

Carrera que auspicia:

Ingeniería Industrial

Equipo de Trabajo:

Tutor: Ing.M.Sc. Medardo Ángel Ulloa Enríquez

Nombres completos: Hidalgo Nacimba Adriana Mishell

C.I.: 1722973011

Nombres completos: Mancheno Vallejo Henry Mauricio

C.I.: 1726894007

Área de Conocimiento: Industria y construcción

Campo amplio: 07 Ingeniería, industria y construcción

Campo específico: 2 Industria y producción

Línea de investigación: Procesos Industriales

Sub líneas de investigación de la Carrera: Administración y gestión de la producción

2. JUSTIFICACIÓN

La carencia de gestión en las pequeñas y medianas empresas en el Ecuador, es uno de los mayores problemas que se han visto reflejadas en un crecimiento paulatino y en ocasiones provocando el declive de la empresa, la falta de gestión un problema interno que a la larga repercute en graves consecuencias. La ineficiencia, la desorganización y la lentitud en los procesos, son alguno de los efectos.

La presente investigación se realiza a causa de los problemas de gestión presentes en el Hogar Gerontológico “Años Dorados”, a partir de la necesidad de normalizar y controlar las actividades desarrolladas por cada departamento, enfocado a mejorar los procesos y subprocesos desarrollados por todo el personal. Debido a la falta de control y a la inexistencia de registros de información se realizará un análisis en donde se logre identificar los procesos presentes dentro de cada área y a partir de ello documentar la información recabada, estableciendo diagramas de procesos con la finalidad de analizar y mejorar el desempeño de cada proceso, se incorporará planes de mejoramiento continuo en los procesos y finalmente se elaborará un sistema de gestión por procesos, lo cual permitirá al Hogar Gerontológico “Años Dorados” lograr una organización idónea.

El proyecto de investigación tiene como beneficiarios al personal laboral del Hogar Gerontológico “Años Dorados”, los adultos mayores que se encuentran en el establecimiento y a su vez los adultos mayores quienes radican en el Cantón Rumiñahui, pretendiendo lograr un impacto positivo en el ámbito social, ambiental y económico mejorando los procesos para una atención eficaz hacia el adulto mayor.

3. BENEFICIARIOS

Los beneficiarios directos será el personal que labora en el Hogar Gerontológico “Años Dorados” en conjunto a los adultos mayores ya que son quien recibirá la atención adecuada por parte del personal laboral. Los beneficiarios indirectos son, los familiares de los adultos mayores que se hacen atender en el establecimiento y los adultos mayores que radican en la provincia de Pichincha.

Tabla 1: Beneficiarios

BENEFICIARIOS		
	Descripción	Cantidad
Beneficiarios Directos	Dirección	1
	Administradora	1
	Talento Humano	1
	Médico	1
	Psicólogo	1
	Terapista física	1
	Terapista Ocupacional	1
	Auxiliar de enfermería	7
	Adultos Mayores	15
Beneficiarios Indirectos	Familiares de los adultos mayores	45
	Adultos mayores en el cantón Rumiñahui	5714
TOTAL DE BENEFICIARIOS		5788

Fuente: Grupo investigador

4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El servicio que ofertan los centros especializados al cuidado de la población adulta mayor debe garantizar una atención óptima y de calidad con el fin de precautelar la salud de las personas que residen en dichos centros. En el Ecuador, existen instituciones gubernamentales que regulan el funcionamiento de estos centros de cuidado, el Hogar Gerontológico “Años Dorados”, ubicado en la provincia de Pichincha en la ciudad de Sangolquí tiene como objetivo cumplir con cada disposición que dicta el ente regulador, por lo cual la dirección del Hogar Gerontológico “Años Dorados” al no contar con una correcta gestión presenta dificultad en el control de las actividades que desarrollan los profesionales que trabajan en el hogar, al no tener los procesos normalizados, ni un manual que indique de las actividades que se deben realizar provocando reprocesos, ya que al momento de recolectar registros de información, expedientes, fichas de valoración y documentación, se descubren anomalías tales como campos vacíos, campos llenos con información errónea y carencia de firmas de responsabilidad por cada documento entregado. Además, que presenta conflicto al hallar la documentación que es requerida por los entes reguladores en el momento de realizar inspecciones, lo cual, refleja una ineficiente gestión documental.

Dificultando el almacenamiento de documentación de respaldo (fotos, cronogramas, dietas) que debe presentar cada profesional a la administración de las actividades que realiza en beneficio de los adultos mayores, generando una ineficiente forma de gestionar los recursos, al ser el personal encargado de la administración, presenta dificultad en el monitoreo de información.

La identificación y el diseño del sistema de gestión por procesos permite visualizar los procesos, subprocesos e identificar los responsables de cada actividad, generando una administración eficiente de todos los recursos, al establecer el sistema de gestión, se pretende cumplir y mejorar la atención de los adultos mayores, ocasionando el cumplimiento de los requisitos que son necesarios para el funcionamiento impuestos por parte del Ministerio de Inclusión Económica Social (MIES).

5. OBJETIVOS

5.1. General

Diseñar un sistema de gestión por procesos para el mejoramiento de las actividades en el Hogar Gerontológico “Años Dorados” en la provincia de Pichincha.

5.2. Específicos

- ✚ Identificar los procesos que se realizan en el Hogar Gerontológico “Años Dorados” para el mejoramiento del desempeño.
- ✚ Incorporar planes de mejoramiento continuo en los procesos para el implemento de la efectividad y eficiencia.
- ✚ Elaborar el sistema de gestión por procesos para el Hogar Gerontológico “Años Dorados”.

6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 2: Actividades a realizar, técnicas, instrumentos usados y resultados esperados

Objetivo	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad
Identificar los procesos que se realizan en el Hogar Gerontológico “Años Dorados” para el mejoramiento del desempeño.	Análisis de la situación actual del Hogar Gerontológico “Años Dorados”	Análisis interno del Hogar Gerontológico “Años Dorados” Identificación de defectos en cada área.	Observación Registro de observación Paquete de Microsoft Office (Microsoft Word)
	Registro de los procesos actuales que se desarrollan en cada departamento.	Identificación de actividades, procesos y subprocesos por área. Digitalización de procesos. Diagrama de procesos de operaciones	Observación Registro de observación Paquete de Microsoft Office (Microsoft Visio) (Microsoft Word)
	Establecimiento de indicadores de desempeño (KPI)	Identificación de la situación actual. Índices de cumplimientos por área. Eficiencia de los procesos por área.	Observación Registro de observación Paquete de Microsoft Office (Hojas de trabajo Excel) (Microsoft Word)

Incorporar planes de mejoramiento continuo en los procesos para el implemento de la efectividad y eficiencia.	Priorización de las áreas a mejora.	Identificación de las áreas sujeto a mejora. Priorización de los problemas.	Análisis documental Diagrama de Pareto Paquete de Microsoft Office (Hojas de trabajo Excel)
	Planteamiento del problema	Definición del estado actual y propuesto para el cumplimiento de los objetivos.	Análisis documental Paquete de Microsoft Office (Microsoft Word)
	Detección de las principales causas del problema.	Causas fundamentales descritas, que afectan el cumplimiento de actividades.	Análisis documental Diagrama de Ishikawa Paquete de Microsoft Office (Hojas de trabajo Excel) (Microsoft Word)
	Diseño del plan de mejoras	Optimización de los procesos. Acciones de mejorar Aseguramiento de la calidad. Asignación de responsables.	Análisis documental Paquete de Microsoft Office (Microsoft Word)

Elaborar el sistema de gestión por procesos para el Hogar Gerontológico “Años Dorados”.	Elaboración de un mapa de procesos	Entradas y salidas de los procesos. Componentes que integran cada proceso.	Análisis documental Paquete de Microsoft Office (Microsoft Excel) (Microsoft Visio)
	Elaboración de un manual de procesos	Manual de procesos	Análisis documental Paquete de Microsoft Office (Microsoft Word)
	Diseño del ciclo de Deming (PHVA)	Mejora continua de la calidad de los procesos. Estrategias para el cumplimiento de los procesos. Mejoramiento de la eficiencia en las áreas.	Análisis documental Paquete de Microsoft Office (Microsoft Word)

7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

Mediante la revisión de diferentes fuentes bibliográficas de diferentes autores los cuales tratan diversos temas como; gestión, ingeniería, procesos, eficacia, eficiencia, etc. Se realiza el presente trabajo investigativo.

7.1. Hogar Gerontológico Años Dorados

Somos un grupo de profesionales y técnicos bajo una sola visión. Ofrecemos servicios de asistencia Geriátrica y Gerontológica, enfermería especializada para el adulto mayor brindando calidad, calidez, entrega y bienestar en un ambiente Bio-sicosocial del Adulto Mayor. (Hogar Gerontológico Años Dorados, 2021)

Figura 1: Logotipo del Hogar Gerontológico "Años Dorados"



Fuente: Página principal del Hogar Gerontológico "Años Dorados"

7.2. Ubicación

Sangolquí- Cantón Rumiñahui, Calle Carihuairazo No 98 y Calle Quito, esquina. A dos cuadras del Cuerpo de Bomberos.

Figura 2: Ubicación Hogar Gerontológico "Años Dorados"



Fuente: Google maps.

7.3. Hogar gerontológico

Un hogar gerontológico es un lugar donde cuidan de las personas de la tercera edad. Hay instituciones que trabajan como Centros De Día, en estos lugares el abuelito llega en la mañana, pasa el día en el centro y al final del día regresa a casa a convivir con su familia. Hay otros hogares gerontológicos con servicio las 24 horas. Para comprender el término desde su etimología, la gerontología es una ciencia que examina aspectos psicológicos, físicos y culturales de las personas de edad avanzada (Hogar Día Mi Casa, 2018).

7.4. Descripción de las áreas del Hogar Gerontológico

7.4.1. Fisioterapia

El (Reglamento nacional de la Asociación Española de Fisioterapeutas, 1969) definió la fisioterapia como el arte y la ciencia que, mediante el conjunto de métodos, actuaciones y técnicas, a través de la aplicación tanto manual como instrumental de medios físicos, curan, recuperan y adaptan a personas afectadas de disfunciones somáticas, psicósomáticas y orgánicas. La fisioterapia tiene también un carácter preventivo y puede recomendarse a las personas que desean mantener a un nivel adecuado de salud.

7.4.2. Terapia Ocupacional

El tratamiento de terapia ocupacional se centra en ayudar a las personas con una discapacidad física, sensorial o cognitiva para que sean lo más independientes posible en todos los aspectos de su vida. La terapia ocupacional puede ayudar a niños con diferentes necesidades a mejorar sus habilidades cognitivas, físicas, sensoriales y motrices, y a mejorar su autoestima y su satisfacción (Harron, 2014).

7.4.3. Nutrición

Para la (European Society of Clinical Nutrition and Metabolism, 2016) la nutrición es “la disciplina que se ocupa de la prevención, diagnóstico y tratamiento de los cambios nutricionales y metabólicos relacionados con enfermedades agudas o crónicas y con condiciones causadas por un exceso o falta de energía”.

7.4.4. Psicología

La psicología se encarga de la evaluación, diagnóstico, prevención y tratamiento de personas con algún tipo de trastorno psicológico que afecta a su calidad de vida. Dentro de la psicología se pueden distinguir diversas escuelas como la conductista, la psicoanalítica, la Gestalt, la humanista y otras muchas que han ido surgiendo a lo largo de los años. Un psicólogo clínico se encarga de diagnosticar un problema psicológico en una persona para luego llevar a cabo un

tratamiento personalizado mediante psicoterapia (Universidad Internacional de Valencia, 2017).

7.4.5. Auxiliar de Enfermería

Profesión que consiste en el cuidado y la atención de enfermos y heridos bajo criterios clínicos; los estudios que se exigen para obtener dicha titulación; la dependencia para la atención de los enfermos; o el conjunto de enfermos de un determinado lugar o tiempo. Está capacitado para alimentar e higienizar a enfermos o heridos, analizar signos vitales y suministrar medicación por vía oral o rectal (Pérez Porto & Merino, 2011).

7.4.6. Gerontología

Según la (Academia Nacional de Ciencias de EE.UU, 2017) la gerontología, por definición, es el estudio científico de los procesos y problemas del envejecimiento desde todos los aspectos: Biológico, clínico, psicológico, sociológico, legal, económico y político.

7.4.7. Área Administrativa

Se ocupa de gestionar todos los recursos que están implicados en su estructura y por ende en su funcionamiento. Para concretar esta tarea será preciso ordenar y organizar lo que compete a la hacienda, a los recursos económicos disponibles y los que ingresan, y también a los recursos humanos. El equilibrio de todo ello generará una buena administración (Ucha, 2019).

7.4.8. Medicina General

La medicina general constituye el primer nivel de atención médica y es imprescindible para la prevención, detección, tratamiento y seguimiento de las enfermedades crónicas estabilizadas, responsabilizándose del paciente en su conjunto, para decidir su derivación a los especialistas cuando alguna patología se descompense.

7.5. Derechos de los adultos mayores

Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia.

Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad (Constitución de la República [Const.], 2008).

7.6. Gestión

(Raffino, 2020) afirma “La palabra gestión hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución.

La gestión se sirve de diversos instrumentos para poder funcionar, los primeros hacen referencia al control y mejoramiento de los procesos”.

7.6.1. Sistema de gestión

Un sistema de gestión es una metodología que ayudará a visualizar y administrar mejor una empresa, área o procesos y, por lo tanto, a lograr mejores resultados a través de acciones y toma de decisiones basadas en datos y hechos.

Los indicadores forman parte esencial de un sistema de medición, y un sistema de medición es parte fundamental de un sistema de gestión, este último comprende planeación, asignación, medición (indicadores), evaluación, comunicación y retroalimentación, y por lo tanto mejorar el desempeño en la empresa (Gutiérrez Leal, 2017).

7.6.2. Gestión por procesos

La gestión por procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia. (Ministerio de Fomento España, 2005)

7.6.2.1. Metodología de gestión por procesos

En la gestión por procesos, se entiende que una empresa es un conjunto de procesos interrelacionados entre sí, conectados ya no sólo de manera vertical, sino también horizontalmente.

Para la gestión por procesos, deben llevarse a cabo una serie de tareas esenciales:

- Definir cuáles son las actividades y sistemática de cada uno de los procesos.
- Identificar las relaciones que hay entre los distintos procesos.
- Identificar o definir los responsables para cada uno.
- Evaluar la capacidad y eficacia de cada proceso a través de los resultados de los análisis y mediciones realizados.
- Orientar la gestión del proceso en cuestión, hacia la mejora continua.

Como se puede deducir, el enfoque basado en procesos permite obtener resultados de manera más eficaz y eficiente. Dicho de otro modo, debido a la conexión entre procesos, cada entrada

es transformada en una salida, lo que aporta valor al proceso o procesos en cuestión (ISO TOOLS, 2018).

7.7. Proceso

Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs) (Mallar, 2010).

7.7.1. Elementos del proceso

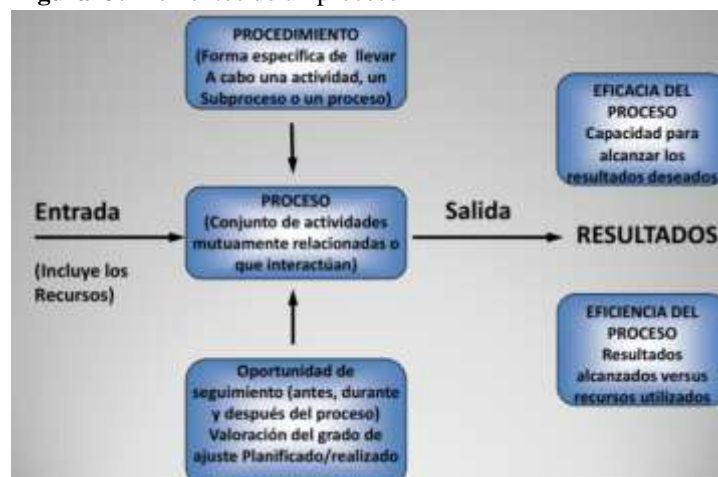
Los elementos que conforman un proceso son:

- ✚ **Inputs:** recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc.
- ✚ **Recursos o factores que transforman:** actúan sobre los inputs a transformar.

Aquí se distinguen dos tipos básicos:

- a) Factores dispositivos humanos: planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones.
 - b) Factores de apoyo: infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc.
- ✚ **Outputs:** son básicamente de dos tipos:
 - a) Bienes: tangibles, almacenables, transportables.
 - b) Servicios: intangibles, acción sobre el cliente. (Mallar, 2010)

Figura 3: Elementos de un proceso



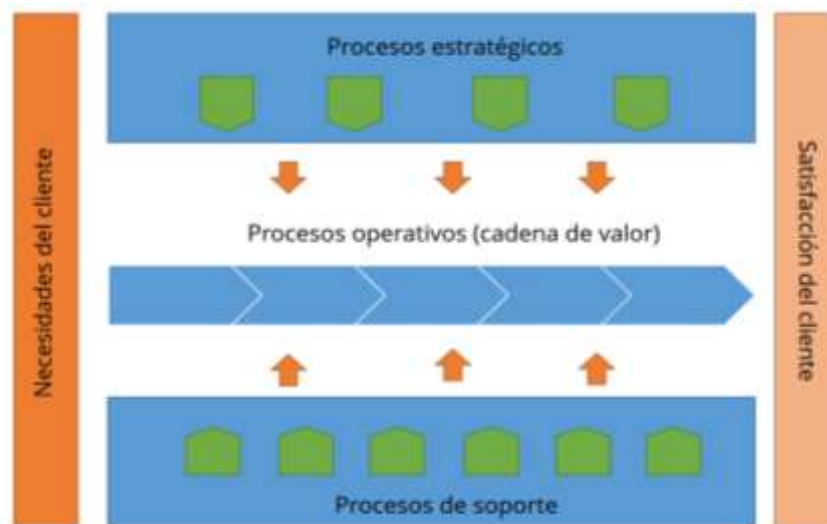
Fuente: (Mallar, 2010) Recuperado de: https://www.aragon.es/documents/20127/674325/GESTION_PROCESOS.pdf/65a4a4d1-dfe7-4bd4-335a-4870463e13e9

7.7.2. Mapa de procesos

El mapa de procesos recoge la interrelación de todos los procesos que realiza una organización. Expresa los procesos y las relaciones entre sí y con el exterior. Al mismo tiempo, atiende a la clasificación de los procesos según su naturaleza de procesos clave, soporte y estratégicos.

El mapa de procesos ofrece una visión general del sistema de gestión. En el cual se representan los procesos que componen el sistema, así como sus relaciones principales. Dichas relaciones se indican mediante flechas y registro de presentación de flujos de información. Cuando se ha identificado todos los procesos de la organización, estos se representan en un mapa de procesos. (Pérez, 2004)

Figura 4: Mapa de procesos



Fuente: (Mallar, 2010) Recuperado de: <https://aprendiendocalidadyadr.com/mapeo-de-procesos-iso-90012015/>

7.7.3. Manual de procesos

El manual de procedimientos es una herramienta indispensable para la implementación del sistema de control interno, en este se deben incluir todas las actividades a realizar y establecer las responsabilidades de los funcionarios implicados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial (Giovanny, 2020).

7.7.4. Digitalización de procesos.

La digitalización de procesos implica adaptarse al nuevo entorno tecnológico y representa una ventaja añadida para todas las empresas sin importar el sector al que se dediquen o los proyectos que realicen.

En este contexto, surge un nuevo modelo de negocio que potencia el autoservicio. Con la generalización del uso de internet, el usuario tiene la facilidad de: comprar billetes de avión, reservar hoteles, obtener productos en diferentes tiendas online, adquirir entradas de cine, etc. Poco a poco, esta tendencia también se ha traspasado al sector de la restauración (enzyme Advising Group, 2019).

7.8.Herramientas de control

7.8.1. Diagrama de flujo

Un diagrama de flujo es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir, viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.

Un diagrama de flujo es una representación gráfica que desglosa un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse tanto en empresas industriales o de servicios y en sus departamentos, secciones u áreas de su estructura organizativa.

Son de gran importancia ya que ayudan a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este. En la actualidad los diagramas de flujo son considerados en la mayoría de las empresas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o sistema. (Manene, 2011)

7.8.1.1. Tipos de diagrama de flujos

Existen cuatro tipos de diagrama de flujo en base a la orientación de su representación: (Máxima Uriarte, 2020)

- Horizontal. El flujo de operaciones va de derecha a izquierda, según el orden de la lectura. Es el modelo más común.
- Vertical. El flujo y la secuencia de operaciones van de arriba hacia abajo. Se trata de una lista ordenada de operaciones según su propósito.






- Panorámico. Representan el proceso entero en una sola carta, emplea tanto el modelo vertical como el horizontal.
- Arquitectónico. Describe el itinerario de trabajo de una persona o una forma sobre su área de trabajo.

7.8.1.2. Ventajas de un diagrama de flujo

Los diagramas de flujo tienen las siguientes ventajas: (Máxima Uriarte, 2020)

- Ilustran modelos y procesos profesionales de manera creativa.
- Favorecen la comprensión visual de los procesos, al representarlos de manera simple.
- Permiten el estudio detenido de las etapas de los procesos y la definición de los instantes problemáticos o riesgosos, sin tener que contemplarlos en vivo.
- Sirven el propósito pedagógico de educar empleados recientes.

Figura 5: Simbología de diagrama de flujo

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

Fuente: (Máxima Uriarte, 2020). Recuperado de: <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>

7.8.2. Diagrama de operaciones

El diagrama de operaciones suele ser una representación gráfica simbólica de la elaboración de un producto o servicio que muestra las operaciones e inspecciones que estas efectúan y las relaciones posteriores cronológicas, además de los materiales que se utilizan en la ejecución de los mismos.

En este tipo de diagrama, se pueden llegar a registrar solamente las principales operaciones e inspecciones que logran la comprobación de su eficiencia, sin resaltar quienes son los protagonistas que las efectúan ni tampoco donde se realiza (Pacheco, 2019).

7.8.3. Diagrama del proceso de la operación

El diagrama del proceso de la operación es la representación gráfica de los puntos en los cuales se introducen materiales en el proceso, del orden de las inspecciones y de todas las operaciones, excepto las incluidas en la manipulación de los materiales (no incluye demoras, transportes y almacenamiento). Así mismo, comprende la información que se estima como pertinente para un análisis preliminar, como, por ejemplo: tiempo requerido y situación (López, 2019).

7.8.4. Diagrama de Pareto

El Diagrama de Pareto, es una técnica gráfica sencilla para clasificar aspectos en orden de mayor a menor frecuencia. Está basado en el principio de Pareto.

Este diagrama, también es llamado curva cerrada o Distribución A-B-C, es una gráfica para organizar datos de forma que estos queden en orden descendente, de izquierda a derecha y separados por barras (Hernández, 2017).

7.8.5. Diagrama de Ishikawa

El Diagrama de Ishikawa, también conocido como Diagrama de Espina de Pescado o Diagrama de Causa y Efecto, es una herramienta de la calidad que ayuda a levantar las causas-raíces de un problema, analizando todos los factores que involucran la ejecución del proceso.

Creado en la década de 60, por Kaoru Ishikawa, el diagrama tiene en cuenta todos los aspectos que pueden haber llevado a la ocurrencia del problema, de esa forma, al utilizarlo, las posibilidades de que algún detalle sea olvidado disminuyen considerablemente (Peinado, GRAEML, & Reis, 2007).

7.8.6. Indicadores de gestión o de desempeño (KPI)

Un indicador de es una forma de medir si una organización, unidad, proyecto o persona está logrando sus metas y objetivos estratégicos.

Los indicadores de gestión también son herramientas esenciales para la toma de decisiones. Gracias a que ayudan a reducir complejidad del desempeño organizacional a un número pequeño de indicadores clave, los KPI facilitan la toma de decisiones y, en última instancia, ayudan a mejorar el desempeño organizacional (Reyes, 2018).

7.8.6.1. Tipos de indicadores de gestión

Conocer las clases de indicadores que existen le ayudará a la hora de seleccionar los indicadores de desempeño correctos para su organización. Estos son los tipos de indicadores de gestión (KPI) que puede usar en su organización:

Indicadores Cualitativos.

Indicadores Inductores o Predictivo.

Indicadores de Eficiencia.

Indicadores de Entrada, Proceso, Salida o Resultado.

Indicadores Estratégicos.

7.8.7. Plan de mejora

El plan de mejoras debe contener las características del área de mejora, su problemática específica, el proceso en el que impacta, las acciones propuestas, así como los riesgos, las necesidades de formación para realizarlas, el periodo en que se implantara y las formas de seguimiento y evaluación del mismo.

Dichas propuestas de mejora deberán ser realistas y concretas, de manera que sean viables a corto, mediano o largo plazo y puedan servir al centro para comprometerse en un proceso continuo de mejora.

Para el diseño y elaboración del plan de mejoras el grupo responsable debe realizar las siguientes acciones:

- Definir los objetivos y resultados deseados, partiendo del análisis realizado en la fase anterior.
- Analizar detenidamente las posibles soluciones aplicando las herramientas (Diagrama de flujo, hoja de control, tormenta de ideas, histograma, etc.) y tomando en cuenta criterios de costos, tiempo de realización, importancia para los implicados y seguimiento en la realización, entre otros aspectos.
- Identificar las acciones que precisa la solución adoptada.
- Estimar y prevenir los recursos necesarios, materiales o humanos.
- Definir el proceso de implantación del plan, secuenciando las acciones.

- Determinar las audiencias a quienes afecta el plan de acción.
- Establecer un cronograma para la implantación.
- Asignar responsables del proceso de implantación y seguimiento.
- Diseñar la estrategia de implantación.
- Especificar distintos momentos de verificación de la aplicación de proceso.
- Especificar los indicadores que permitan evidenciar la resolución del área de mejora.
- Documentar el proceso de planificación del plan.

El plan de mejora debe ser flexible y permitir que se incorporen nuevas acciones de acuerdo a nuevas situaciones o condiciones surgidas a lo largo del proceso (Aguero , y otros, 2014).

7.9. Análisis FODA

Un análisis FODA es una herramienta diseñada para comprender la situación de un negocio a través de la realización de una lista completa de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Resulta fundamental para la toma de decisiones actuales y futuras (Pursell, 2019).

7.10. Eficiencia

La eficiencia, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización. (Pérez Porto & Gardey, 2008)

7.11. Eficacia

La eficacia es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica. La eficacia, entonces, tiene que ver con hacer lo apropiado para conseguir un propósito planteado a priori o de antemano. (Deborah, 2014)

7.12. Ciclo de Deming

El Ciclo PDCA (o círculo de Deming), es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua cuyo principal objetivo es la autoevaluación, destacando los puntos fuertes que hay que tratar de mantener y las áreas de mejora en las que se deberá actuar (García, 2016).

El ciclo PDCA de mejora continua lo componen cuatro etapas cíclicas de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo. De esta forma las

actividades son revaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. Las etapas que forman el Ciclo PDCA son las siguientes:

7.12.1. Planificar

En esta fase se trabaja en la identificación del problema o actividades susceptibles de mejora, se establecen los objetivos a alcanzar, se fijan los indicadores de control y se definen los métodos o herramientas para conseguir los objetivos establecidos.

7.12.2. Hacer

Llega el momento de llevar a cabo el plan de acción, mediante la correcta realización de las tareas planificadas, la aplicación controlada del plan y la verificación y obtención del feedback necesario para el posterior análisis.

En numerosas ocasiones conviene realizar una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala. La selección del piloto debe realizarse teniendo en cuenta que sea suficientemente representativo, pero sin que suponga un riesgo excesivo para la organización.

7.12.3. Verificar

Una vez implantada la mejora se comprueban los logros obtenidos en relación a las metas u objetivos que se marcaron en la primera fase del ciclo mediante herramientas de control (Diagrama de Pareto, Check lists, KPIs, etc.)

7.12.4. Actuar

Por último, tras comparar el resultado obtenido con el objetivo marcado inicialmente, es el momento de realizar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar los puntos o áreas de mejora, así como extender y aprovechar los aprendizajes y experiencias adquiridas a otros casos, y estandarizar y consolidar metodologías efectivas.

7.13. Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)

El MIES garantiza la atención de todos los servicios a la ciudadanía con el objetivo de mejorar la calidad de atención de los servicios para niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad, el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) emprende un importante proceso de fortalecimiento institucional.

Como parte de este proceso se integró al Instituto de la Niñez y la Familia y al Programa de Protección Social a la estructura del Ministerio. Además, se han definido estándares de calidad y normas técnicas para garantizar la mejor atención, de la más alta calidad.

El MIES mantiene servicios de atención directa y también a través de terceros, para lo que ha priorizado la firma de convenios de prestación de servicios con los Gobiernos Autónomos Descentralizados y con las organizaciones sociales que han demostrado eficiencia en la atención a niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad.

Entre los principales servicios que ofrece el MIES están los Centros Infantiles del Buen Vivir, el Programa Creciendo con Nuestros Hijos, centros de atención para adultos mayores (residencia y atención diurna), atención domiciliaria para adultos mayores, centros de atención para jóvenes y adolescentes (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2018).

8. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS:

¿El diseño y la implementación de gestión por procesos en el Hogar Gerontológico Años Dorados, permitirán el control y cumplimiento de las funciones, por consecuencia al cumplimiento de los objetivos organizacionales?

Variable independiente: Sistema de gestión por procesos

Variable dependiente: Funciones y control

9. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL:

9.1. Tipos de Investigación

9.1.1. Investigación Descriptiva

Se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. (Tomala, 2016)

El tipo de investigación del presente proyecto es de carácter descriptivo, ya que mediante un análisis y la aplicación de la gestión de procesos, se pretende especificar las características de los procesos presentes en el Hogar Gerontológico “Años Dorados”, a su vez se pretende recoger información de manera independiente de las diferentes actividades y registrarlas a través de la utilización de diagramas los cuales permitirá indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.

9.2. Métodos de Investigación

9.2.1. Método Inductivo

El método inductivo es aquel procedimiento de investigación que pone en práctica el pensamiento o razonamiento inductivo. (Raffino, concepto.de, 2020)

Para la ejecución del proyecto se empleará el método inductivo ya que para la recopilación de la información se lo realizara a través de la observación de los procesos que se desarrollan en el Hogar Gerontológico “Años Dorados” ya que posterior a esta investigación no existe información que detalle las actividades que se desarrollan por el personal que trabaja, ayudando a lograr la eficiencia de los procesos.

10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

10.1. Análisis e identificación de procesos que se realizan en el Hogar Gerontológico “Años Dorados”

10.1.1. Análisis de la situación actual

El Hogar Gerontológico Años Dorados dedicado al cuidado de las personas adultas mayores, es una institución ubicada en la ciudad de Sangolquí, el punto a desarrollar utiliza la información recogida, la cual, ayuda a entender y entrar en contexto con las actividades que se desarrolla en la institución. Por lo tanto, se realiza un análisis interno, el cual, consiste en detectar las fortalezas y debilidades, para determinar puntos críticos y subsiguientemente establecer estrategias de mejora en la organización.

Para el análisis interno, se emplea el organigrama de la empresa (Anexo1), una vez se han examinado los aspectos más relevantes desde el punto de vista interno, se presenta el cuadro de resumen (Tabla 3) permite disponer una visión más completa de cada área y priorizar las áreas en el cual se deben realizar mejoras. Los cuadros de resumen están categorizados de la siguiente manera.

- Área de salud
- Área de apoyo asistencial
- Área de administración

Tabla 3: Fortalezas y debilidades

ÁREA DE SALUD	
Fortalezas	Debilidades
Registros y evaluación de los usuarios.	Deficiente manera de llenar información requeridas en fichas de evaluación
Compromiso del personal médico con los usuarios.	No existen actividades individuales señaladas en planificaciones mensuales.

Planes de acción de manera mensual.	Falta de desarrollo de temas requeridos por el MIES en las planificaciones mensuales.
Profesionales de la salud para mantenimiento y cuidado de los adultos mayores.	No aportan al total y eficiente cumplimiento de los objetivos institucionales.
ÁREA DE APOYO ASISTENCIAL	
Experiencia en el cuidado y manejo de las personas adultas mayores.	No cuentan con un plan de capacitaciones que abarca los temas especificados y requeridos por el MIES.
	El personal presenta cansancio físico y mental en algún momento de la jornada laboral.
	Falta de eficiencia al momento de presentarse alguna emergencia médica.
	Ausencia de comunicación de incidentes e imprevisto.
	No tienen mayor conocimiento sobre la documentación en la que deben registrar las actividades que se desarrollan.
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN	
La gerencia está abierta a cambios que mejoren y apoyen al funcionamiento óptimo del centro.	El personal no registra todas las actividades realizadas en su turno
	Falta de comunicación e indicaciones para llenar documentación.
	La documentación entregada por parte de cada personal no es evaluada
	Las planificaciones mensuales presentadas por el área de salud no son previamente aprobadas.
	No cuentan con una estandarización de procesos.

	No cuenta con un manual de procesos que indique de las actividades que deben cumplir.
	La gerencia no cuenta con indicadores desempeño que permita medir el cumplimiento de procesos.
	No cuenta con programa de capacitación y no se da en su totalidad absoluto cumplimiento
	La gerencia no cuenta con un plan de control que garantice la calidad de servicio del hogar geriátrico.

Fuente: Grupo Investigador

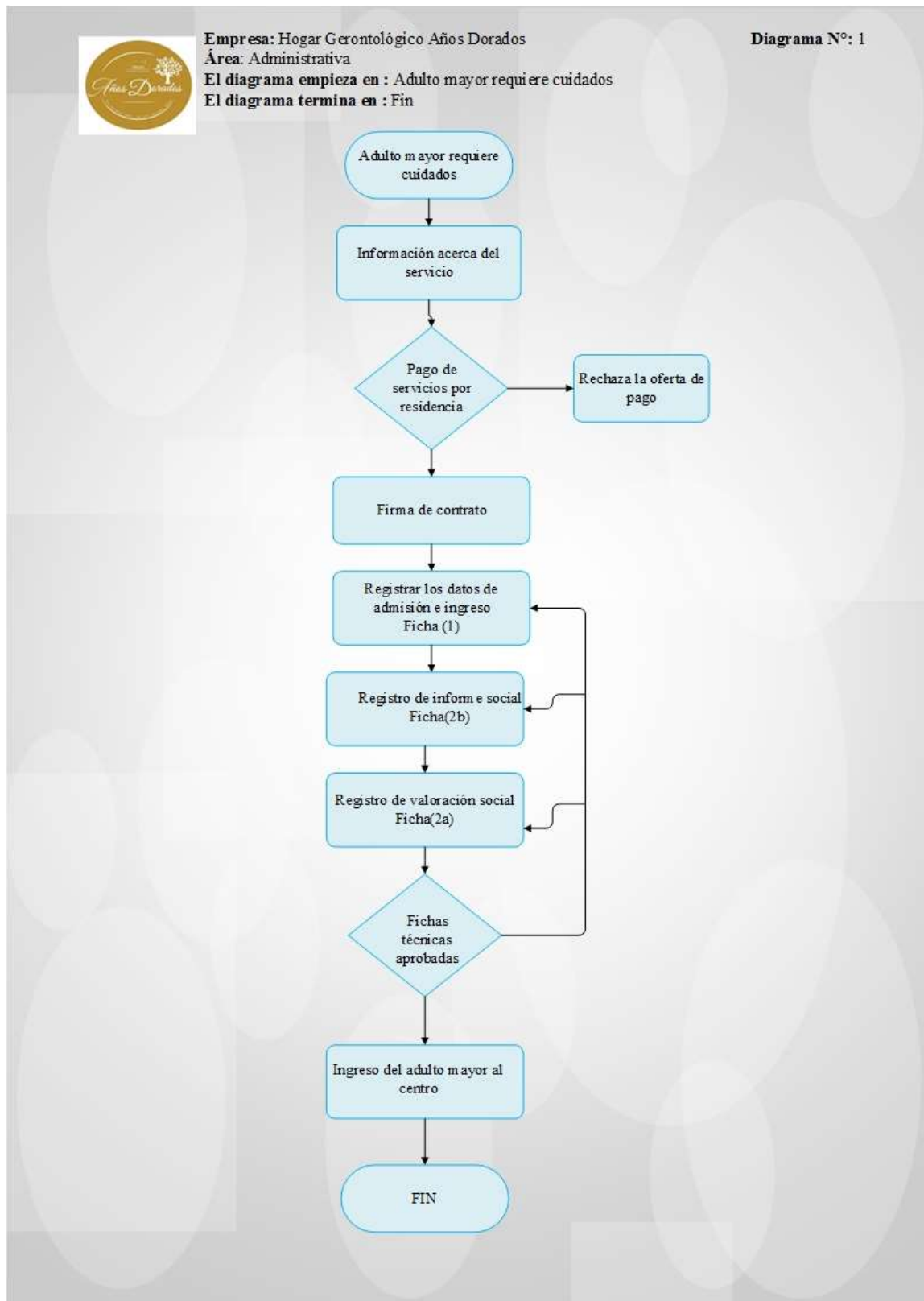
10.1.2. Registro de procesos actuales que se llevan a cabo en el Hogar Gerontológico Años Dorados

Para establecer los procesos se realiza un estudio que a su vez divide por áreas funciones y actividades a cumplir. Todos los procesos inician con el ingreso de un adulto mayor que requiere cuidados específicos de acuerdo al cuadro patológico previamente diagnosticado. A continuación, se realiza un registro de información, toma de datos personales para después ser evaluado por los distintos profesionales de cada área obteniendo un diagnóstico y finalmente un plan de actividades orientadas para la mejora de capacidades, mantener movilidad y en consecuencia mejorar la calidad de vida de cada usuario.

Análisis y descripción de los procesos del área administrativa

El administrador es el encargado de gestionar el ingreso de cada adulto mayor al centro, coordinar con los familiares y gestionar la visita de los profesionales médicos. Por lo tanto, estos procesos se realizan al ingreso de un adulto mayor al centro.

Figura 6: Diagrama de flujo de proceso área administrativa



Fuente: Grupo de investigación

Análisis y descripción de los procesos del área atención de la salud

Para determinar las operaciones del diagrama de operaciones por procesos no se ha tomado referencia de documentos que cuente con anterioridad la institución, por lo tanto, se describen procesos hallados y coordinados con el área de administración del centro.

Departamento de psicología.

- **Inspección de fichas**

El psicólogo clínico al ser responsable de llenar cada ficha y aplicar a cada adulto mayor del centro debe verificar que se encuentren actualizadas según el Libro de Normas Técnicas que tiene como autor el MIES, vigentes y que cuenten con el sello actual de la institución.

- **Trasladar al adulto mayor**

La movilización del adulto mayor debe realizarse de manera segura e informarle de manera verbal el lugar de traslado asegurando la tranquilidad del paciente.

- **Evaluación e informe psicológico Ficha 3**

Cuando ingresa un nuevo paciente al centro se debe llevar a cabo un informe psicológico y para los adultos mayores ya residentes en el centro se debe realizar esta evaluación psicológica de manera anual, los informes psicológicos deben ser claros y preciso. Se debe verificar que cada campo de la ficha este correctamente llenado no falta información.

- **Elabora ficha 3a**

El test de Índice de Barthel (IB) se realiza a los nuevos ingresos y a los residentes del centro de manera semestral, se debe leer el instructivo de esta ficha y verificar que al final se indique la puntuación y el resultado del test.

- **Elabora ficha 3b**

La Escala de Lawton y Brody se realiza a los nuevos ingresos y residentes de manera anual, se debe leer el instructivo de esta ficha y verificar que al final se indique la puntuación y el resultado del test

- **Elabora ficha 3c**

El Mini Examen del Estado Mental se realiza a los nuevos ingresos y a los residentes del centro de manera semestral, se debe leer el instructivo de esta ficha y verificar que al final se indique la puntuación y el resultado del test.

- **Elabora ficha 3d**

La Escala de Depresión Geriátrica de Yesavage, se realiza a los nuevos ingresos y a los residentes del centro de manera semestral, se debe leer el instructivo de esta ficha y verificar que al final se indique la puntuación y el resultado del test.

- **Elaborar actividades individuales ficha 9**

Planificar actividades individualizadas para cada adulto mayor de acuerdo a su patología se debe planificar las actividades de manera mensual.

- **Elaborar planificación mensual ficha 12**

Establecer actividades de manera individual y programar para que en el transcurso de un mes se cumpla cada uno de ellas.

- **Elaborar el plan de intervención psicológica**

El siguiente plan debe detallar objetivos de las actividades, metas a cumplir, cronograma y los materiales que son necesarios para cada actividad.

- **Preparar material para terapia**

En conjunto con la administración solicitar materiales necesarios para el desarrollo de las actividades.

- **Ejecución del plan grupal e individual**

Realizar las actividades presentadas en el plan de intervención grupal e individual para la rehabilitación cognitiva y supervisar el desarrollo de los talleres de las personas adultas mayores.

- **Documentar información**

Tomar evidencias fotográficas de las actividades desarrollada la misma que deben ser anexadas al plan de intervención psicológica.

- **Evolución individual ficha 9**

La ficha 9 en el recuadro de evolución efectuar el diagnóstico y valoración de las actividades planificadas individualizadas.

- **Almacenar las fichas en cada portafolio**

Las personas adultas mayores residentes del centro cuentan con un portafolio en el cual se debe almacenar únicamente las fichas aplicadas de manera individual.

Departamento de terapia ocupacional

- **Inspección de fichas**

El terapeuta ocupacional al ser responsable de llenar cada ficha y aplicar a cada adulto mayor del centro debe verificar que se encuentren actualizadas según el Libro de Normas Técnicas que tiene como autor el MIES, vigentes y que cuenten con el sello actual de la institución.

- **Evaluación de capacidades**

Aplicar el proceso de evaluación de las capacidades de cada una de las personas adultas mayores cuando ingresan al centro.

- **Elaborar actividades individuales ficha 9**

Planificar actividades individualizadas para cada adulto mayor de acuerdo a su patología de manera mensual.

- **Elaborar planificación mensual ficha 12**

Establecer actividades de manera individual y programar para que en el transcurso de un mes se cumpla cada uno de ellas.

- **Elaborar un plan de desarrollo de habilidades individual y grupal**

El siguiente plan debe detallar objetivos de las actividades, metas a cumplir, cronogramas y materiales necesarios para cada actividad.

- **Preparar material para terapia**

En conjunto con la administración solicitar materiales necesarios para el desarrollo de las actividades.

- **Ejecución del plan grupal e individual**

Apoyar en las actividades terapéuticas dirigidas a recuperar y mantener la autonomía, desarrollo y supervisar los talleres de las personas adultas mayores.

- **Documentar información**

Tomar evidencias fotográficas de las actividades desarrollada la misma que deben ser anexadas al plan de desarrollo de habilidades.

- **Evolución individual ficha 9**

La ficha 9 en el recuadro de evolución efectuar el diagnóstico y valoración de las actividades planificadas individualizadas.

- **Almacenar las fichas en cada portafolio**

Las personas adultas mayores residentes del centro cuentan con un portafolio en el cual se debe almacenar únicamente las fichas aplicadas de manera individual.

Departamento de fisioterapia

- **Inspección de fichas**

La terapeuta física al ser responsable de llenar cada ficha y aplicar a cada adulto mayor del centro debe verificar que se encuentren actualizadas según el Libro de Normas Técnicas que tiene como autor el MIES, vigentes y que cuenten con el sello actual de la institución.

- **Ejecutar evaluación física**

Ejecutar procesos de evaluación física y a las personas adultas mayores

- **Elaborar actividades individuales ficha 9**

Planificar actividades individualizadas para cada adulto mayor de acuerdo a su patología de manera mensual.

- **Elaborar planificación mensual ficha 12**

Establecer actividades de manera individual y programar para que en el transcurso de un mes se cumpla cada uno de ellas.

- **Elaborar un plan de atención terapéutica individual y grupal**

El siguiente plan debe detallar objetivos de las actividades terapéuticas, de rehabilitación y revitalización de las personas adultas mayores, metas a cumplir, cronograma de actividades, describir los materiales necesarios para cada actividad.

- **Preparar material para terapia**

En conjunto con la administración solicitar materiales necesarios para el desarrollo de las actividades.

- **Ejecución del plan grupal e individual**

Realizar terapias de rehabilitación a las personas adultas mayores o tratamientos paliativos según sea el caso.

- **Documentar información**

Tomar evidencias fotográficas de las actividades desarrollada la misma que deben ser anexadas al plan de atención terapéutica individual y grupal.

- **Evolución individual ficha 9**

La ficha 9 en el recuadro de evolución efectuar el progreso y valoración de las actividades planificadas individualizadas.

- **Almacenar las fichas en cada portafolio**

Las personas adultas mayores residentes del centro cuentan con un portafolio en el cual se debe almacenar únicamente las fichas aplicadas de manera individual.

Departamento de nutrición

- **Inspección de fichas**

La terapeuta física al ser responsable de llenar cada ficha y aplicar a cada adulto mayor del centro debe verificar que se encuentren actualizadas según el Libro de Normas Técnicas que tiene como autor el MIES, vigentes y que cuenten con el sello actual de la institución.

- **Realizar una evaluación nutricional**

Realizar una valoración geriátrica integral, identificar índices de desnutrición, pérdida de peso valoración de ingesta calórica obtener una perspectiva general de cada adulto mayor.

- **Plan de intervención individual ficha 10**

En el plan de intervención integral se debe colocar los resultados de la evolución nutricional del estado actual del adulto mayor, en los recuadros correspondientes y planear actividades individuales de manera general en un periodo trimestral.

- **Elaborar actividades individuales ficha 9**

Indicar el estado nutricional con el que se encuentra el adulto mayor al ingreso del centro, planificar ingesta de alimentos de acuerdo al cuadro nutricional que presente.

- **Plan nutricional**

En el plan nutricional debe constar un menú que esté acorde a las necesidades de las personas adultas mayores de manera trimestral y un registro de seguimiento nutricional por cada adulto mayor

- **Orientar sobre la preparación de alimentos**

Capacitar al personal de cocina sobre el menú y el plan nutricional

- **Evolución individual ficha 9**

La ficha 9 en el recuadro de evolución efectuar el progreso de acuerdo al seguimiento nutricional.

- **Almacenar las fichas en cada portafolio**

Las personas adultas mayores residentes del centro cuentan con un portafolio en el cual se debe almacenar únicamente las fichas aplicadas de manera individual.

Departamento médico

- **Inspección de fichas**

La terapeuta física al ser responsable de llenar cada ficha y aplicar a cada adulto mayor del centro debe verificar que se encuentren actualizadas según el Libro de Normas Técnicas que tiene como autor el MIES, vigentes y que cuenten con el sello actual de la institución.

- **Tratamiento y seguimiento del usuario Ficha 9**

Llenar la ficha 9 indicando el porqué de la visita médica, novedades, sintomatología, cuidados, tratamientos a seguir e indicar al personal de cuidado nueva visita medica

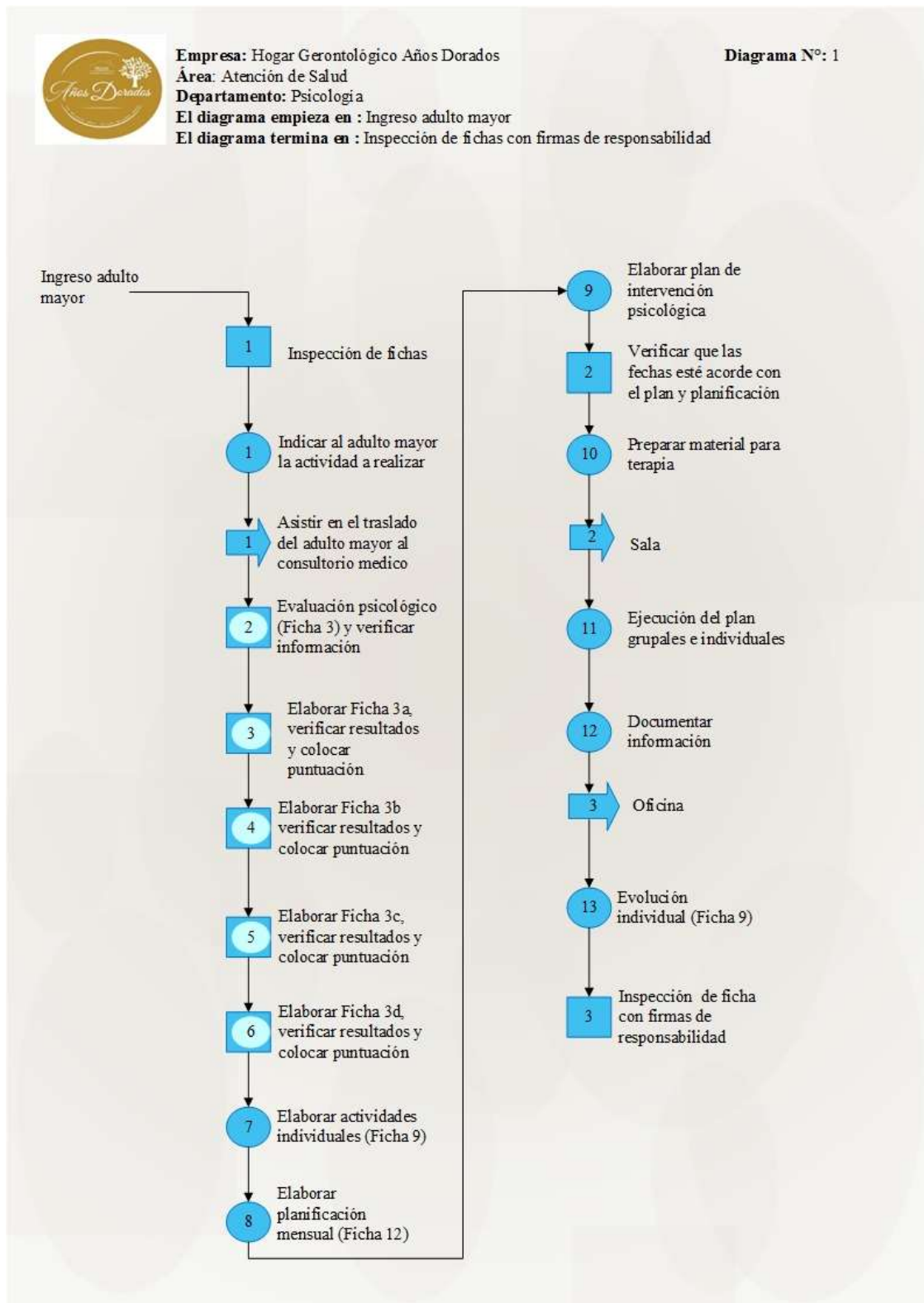
- **Evaluación individual**

Evaluar al paciente e indicar la evolución que presenta o mejora previa al tratamiento antes previsto.

- **Almacenar las fichas en cada portafolio**

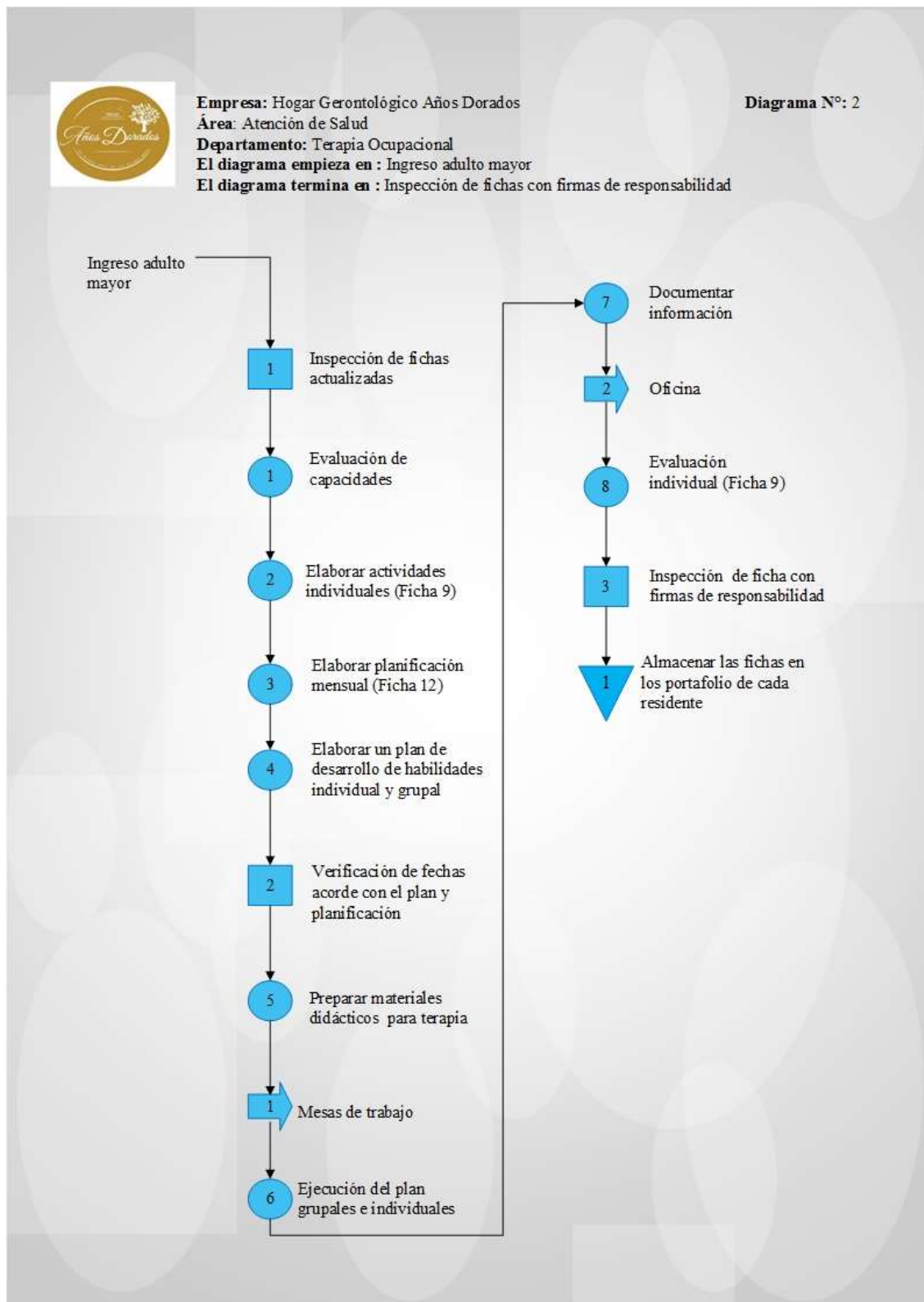
Las personas adultas mayores residentes del centro cuentan con un portafolio en el cual se debe almacenar únicamente las fichas aplicadas de manera individual.

Figura 7: Diagrama de operaciones del departamento de psicología



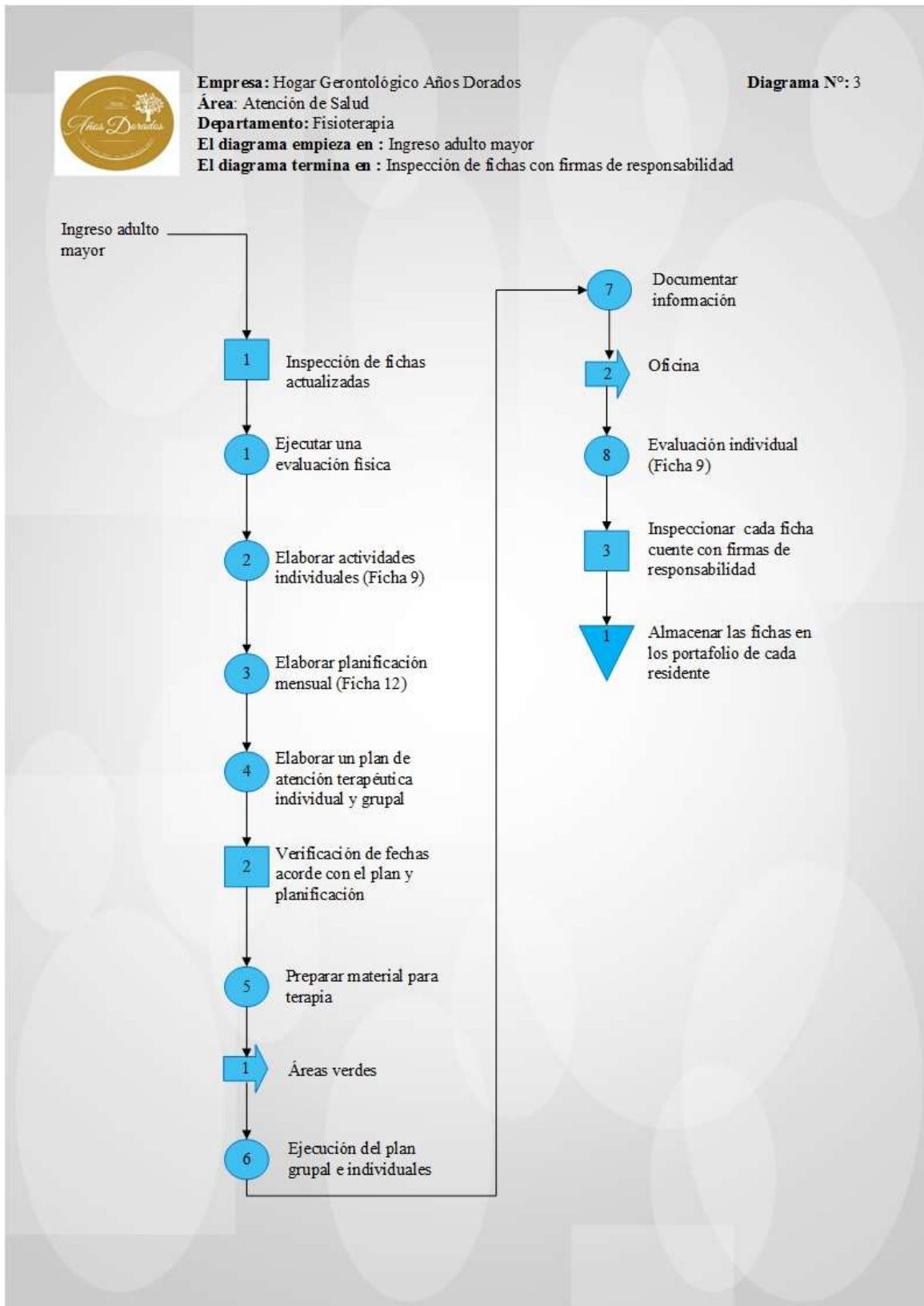
Fuente: Grupo de investigación

Figura 8: Diagrama de operaciones del departamento de terapia ocupacional



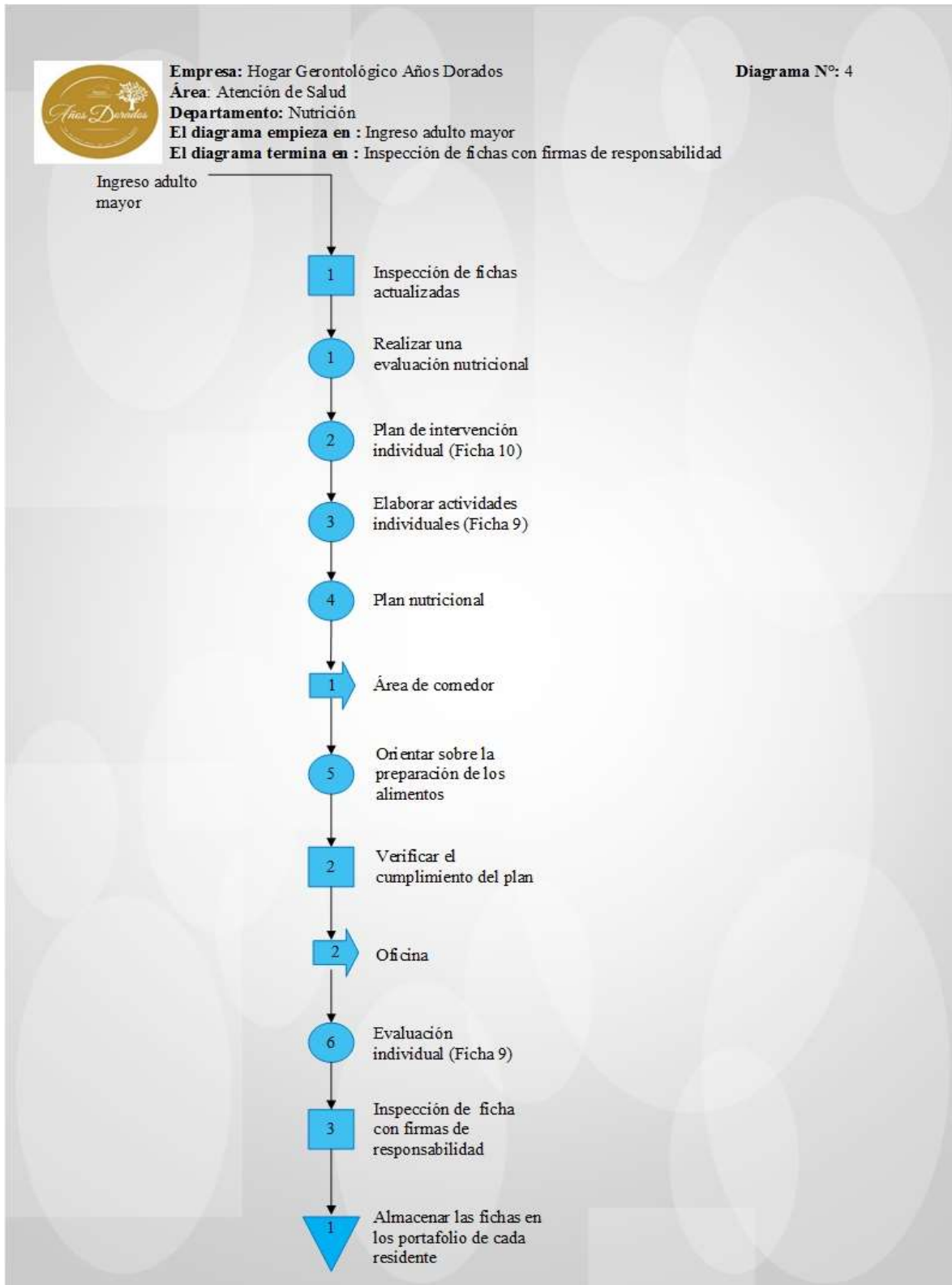
Fuente: Grupo de investigación

Figura 9: Diagrama de operaciones del departamento de fisioterapia



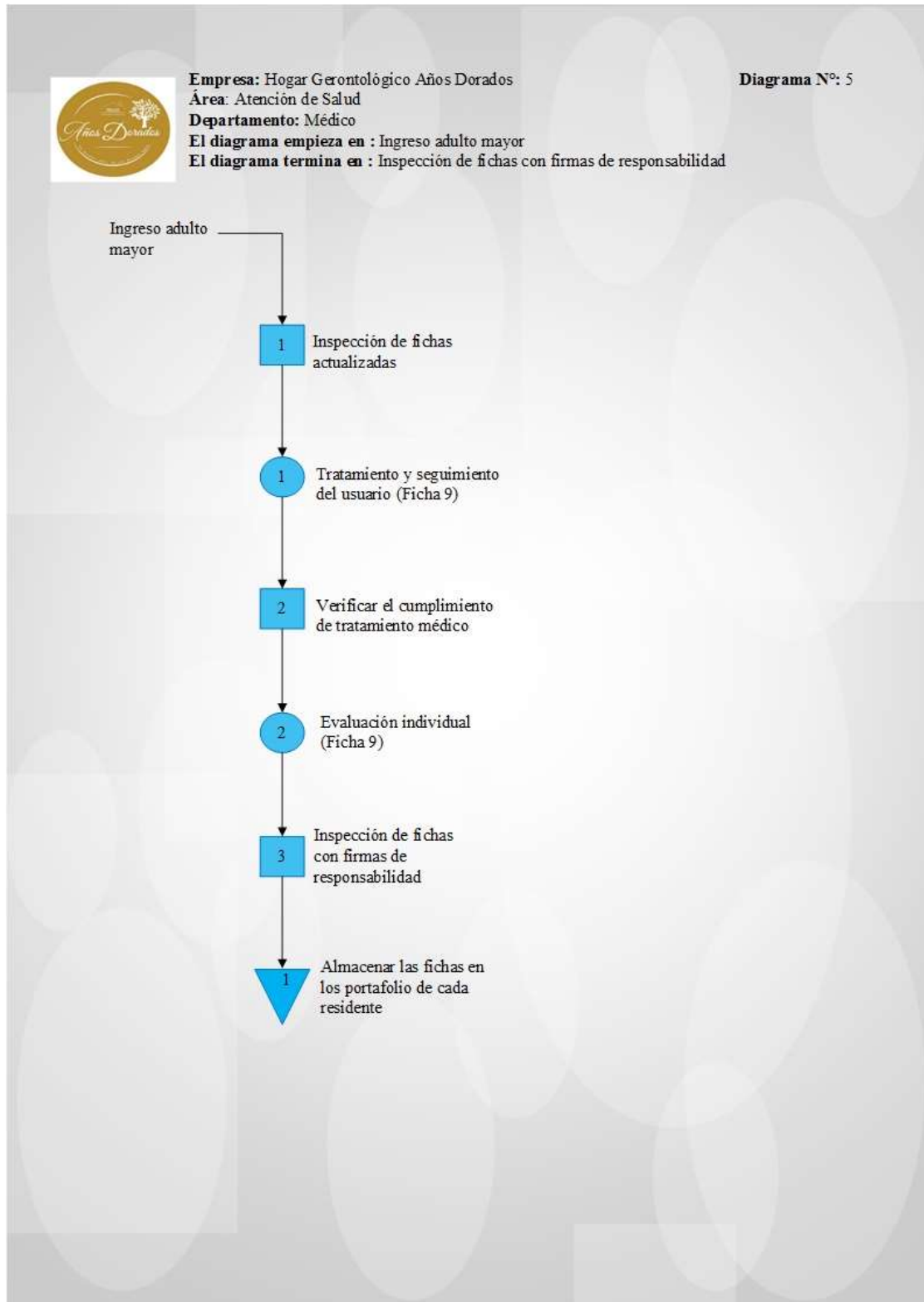
Fuente: Grupo de investigación

Figura 10: Diagrama de operaciones del departamento de nutrición



Fuente: Grupo de investigación

Figura 11: Diagrama de operaciones del departamento médico



Fuente: Grupo de investigación

Análisis y descripción de los procesos del área de apoyo asistencial

Todos los procesos registrados son desarrollados por personal encargado del cuidado de los adultos mayores. Para sujeto de estudio se toma al auxiliar de enfermería en el turno de la mañana.

- **Llegada**

Equiparse con la vestimenta adecuada, equipos de protección personal y tomar las medidas de bioseguridad.

- **Trasladar a las personas adultas mayores**

Prepara al adulto mayor para trasladarlo a las diferentes áreas es importante mantener una postura adecuada al realizar esta actividad y utilizar fajas de seguridad para carga.

- **Administrar medicación**

Leer las indicaciones que se encuentran en los casilleros.

- **Toma de signos vitales**

Preparar los instrumentos tensiómetro y termómetro.

- **Registro de signos vitales**

Registrar el ritmo cardíaco, presión arterial y temperatura de cada paciente.

- **Higiene del paciente**

Conservar la higiene de cada paciente como lavado de manos, higiene bucal, afeitado y baño.

- **Limpieza de habitaciones**

Contar con todos los utensilios e implementos de limpieza, recoger la ropa sucia, cambiar sábanas y limpieza de las habitaciones.

- **Apoyar a los profesionales**

Ayudar y coordinar las actividades grupales e individuales establecidas por los profesionales en el plan de actividades de psicología, terapia ocupación y fisioterapia.

- **Cuidados de enfermería**

Atención de las personas mayores de forma individualizada, escuchar de los requerimientos de cada paciente, velar por el bienestar físico para mantener la autonomía del adulto mayor.

- **Registro de novedades**

Al terminar el turno se registra en la ficha 11 novedades de cada adulto mayor y si necesita visita médica o presenta algún malestar durante su turno.

Figura 12: Diagrama de operaciones del área de apoyo asistencial



Fuente: Grupo de investigación

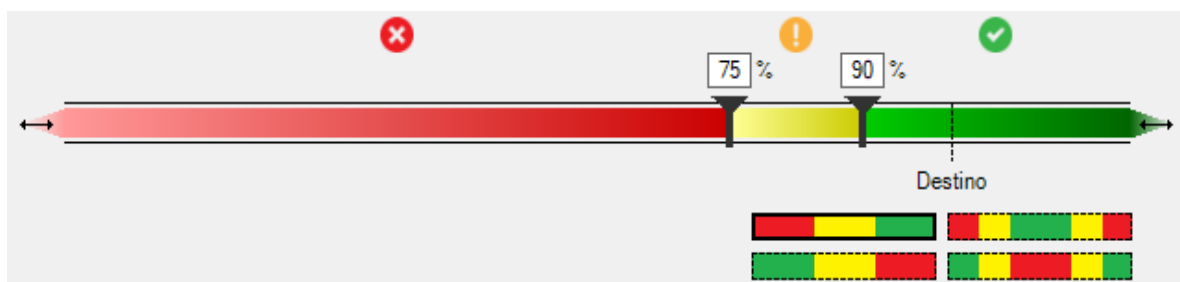
10.1.3. Indicadores de desempeño (KPI)

Mediante la “Ficha de evaluación de la calidad para el servicio de centros gerontológicos residenciales” y la “Norma técnica para la implementación y prestación de servicios de atención y cuidado para personas adultas mayores”, de obligatorio cumplimiento establecidas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). Se han establecido Indicadores de Desempeño (KPI) con el objetivo de medir la situación actual del Hogar Gerontológico “Años Dorados” respecto al cumplimiento de las fichas y normas ya mencionadas y a su vez monitorear el progreso hasta lograr el cumplimiento total, beneficiando de manera directa al área Administrativa debido a que esta área es la responsable de dicho cumplimiento.

El presente análisis se lo ha desarrollado partiendo de la división de cada área del Hogar Gerontológico “Años Dorados”, a través del establecimiento de los indicadores de desempeño, se ha logrado verificar el cumplimiento total, parcial e incumplimiento de actividades establecidas en la norma técnica. Nos centraremos en aquellas actividades incumplidas o cumplidas parcialmente, en la causa y a ello dar posibles soluciones para mitigar el problema.




Para el análisis de las actividades se han establecido parámetros los cuales nos permitirán observar de manera gráfica y dinámica la situación actual, el cumplimiento de las actividades se ha medido en términos porcentuales y a través de ello dentro del KPI se estableció una serie de rangos basándonos en la demanda del cumplimiento, los cuales nos permiten medir y observar donde actualmente se sitúa cada actividad para posteriormente dotar soluciones y finalmente cumplir con el objetivo.

Figura 13: Rango de porcentajes KPI



Fuente: Grupo investigador

Tabla 4: Rango de porcentaje utilizados en el KPI

Rango	Indicador	Actuación
0-75%		Atención Urgente
75-90%		Precaución
90-100%		Normal

Fuente: Grupo investigador

Umbral de rendimiento

El umbral de rendimiento se establece mediante los parámetros indicados en las políticas internas del hogar gerontológico, como se aprecia en la (figura 13) y (tabla 4).

Se cataloga los rangos entre 90-100%, rangos los cuales indican que las actividades se encuentran en cumplimiento.

Entre 75-90% señala una alerta de “precaución”, aquellas actividades que recaen en este rango tendrán una intervención preventiva.

Entre 0-75% señala una alerta de “atención urgente”, aquellas actividades que recaen en este rango tendrán una intervención correctiva, tanto las actividades que tendrán una intervención preventiva y correctiva, se hará su correcto análisis en el plan de mejora.

Se puede apreciar que los rangos son altamente demandantes, esto es debido a que es imprescindible el cumplimiento total de cada actividad, dentro del análisis se tomará en consideración el problema, antes de presentar el análisis se procederá a dar a conocer la forma de cómo se obtuvo la información.

Figura 14: Ejemplo, información de una tabla


VARIABLE	PERIODO	META PROGRAMADA	CUMPLIMIENTO
Registro ficha N°9 Evolucion	1. Mensual	15	4
Registro ficha N°10 Plan de intervencion individual integral	2. Trimestral	15	7

Variable: Actividad a desarrollar

Nombre del Área: **MEDICINA GENERAL**

Periodo: Periodicidad con la que se realiza la actividad

Meta programada: Número total de casos de cada variable

Cumplimiento: Número de cumplimiento de cada variable

Fuente: Grupo investigador

A continuación, se presenta los objetivos planteados y el análisis por cada área.

Objetivos:

- Analizar la situación actual de cada área mediante el establecimiento de indicadores de desempeño (KPI).
- Verificar el cumplimiento de las actividades competente de cada área.

Área: atención de salud

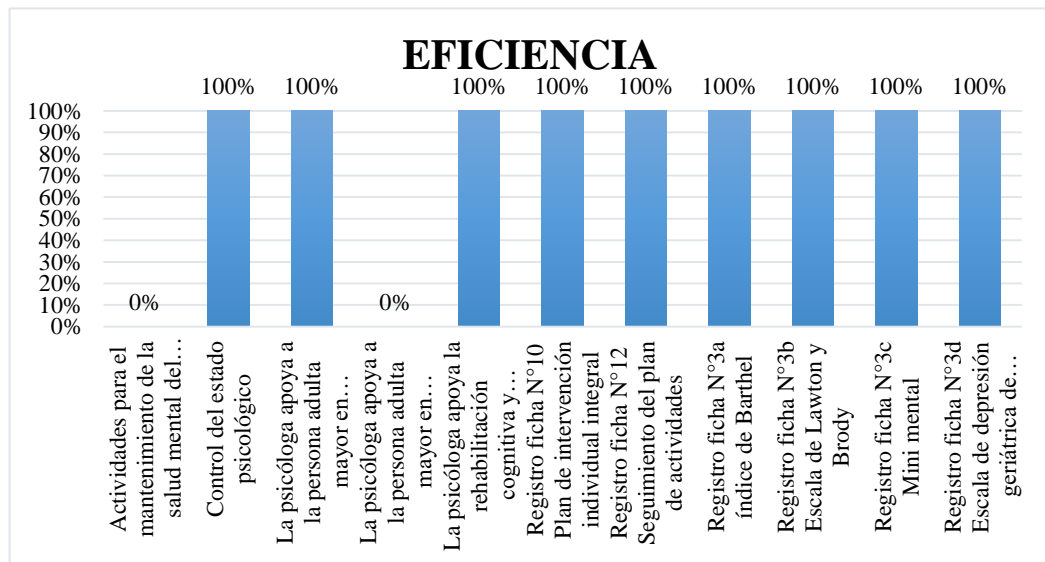
Psicología

Figura 15: Tabla de datos del área de Psicología

VARIABLE	META		
	PROGRAMADA	CUMPLIMIENTO	EFICIENCIA KPI
Actividades para el mantenimiento de la salud mental del personal	6	0	0% ●
Control del estado psicológico	15	15	100% ●
La psicóloga apoya a la persona adulta mayor en tratamiento grupal	1	1	100% ●
La psicóloga apoya a la persona adulta mayor en tratamiento individual	15	0	0% ●
La psicóloga apoya la rehabilitación cognitiva y supervisa los talleres de terapia ocupacional de las personas adultas mayores	1	1	100% ●
Registro ficha N°10 Plan de intervención individual integral	15	15	100% ●
Registro ficha N°12 Seguimiento del plan de actividades	15	15	100% ●
Registro ficha N°3a índice de Barthel	15	15	100% ●
Registro ficha N°3b Escala de Lawton y Brody	15	15	100% ●
Registro ficha N°3c Mini mental	15	15	100% ●
Registro ficha N°3d Escala de depresión geriátrica de Yessavage	15	15	100% ●
Total general	128	107	84% ●

Fuente: Grupo investigador

Tabla 5: Distribución porcentual de cada actividad del área de Psicología



Fuente: Grupo investigador

El área de psicología actualmente se encuentra en estado de “precaución” debido al porcentaje general de sus actividades, a través de la (Figura 15) se puede observar la tabla de datos del área de psicología, en donde se logra apreciar el incumplimiento total de “Actividades para el mantenimiento del personal” y de igual manera el incumplimiento de “La psicóloga apoya a la

persona adulta mayor en tratamiento individual”. La carencia de la realización de estas dos actividades, en donde se aprecia una eficiencia del 0%, ha provocado la decadencia del cumplimiento total del área de psicología, la cual cuenta con una eficiencia del 84%. En la (Tabla 5) se puede observar el progreso de cada actividad en términos porcentuales.

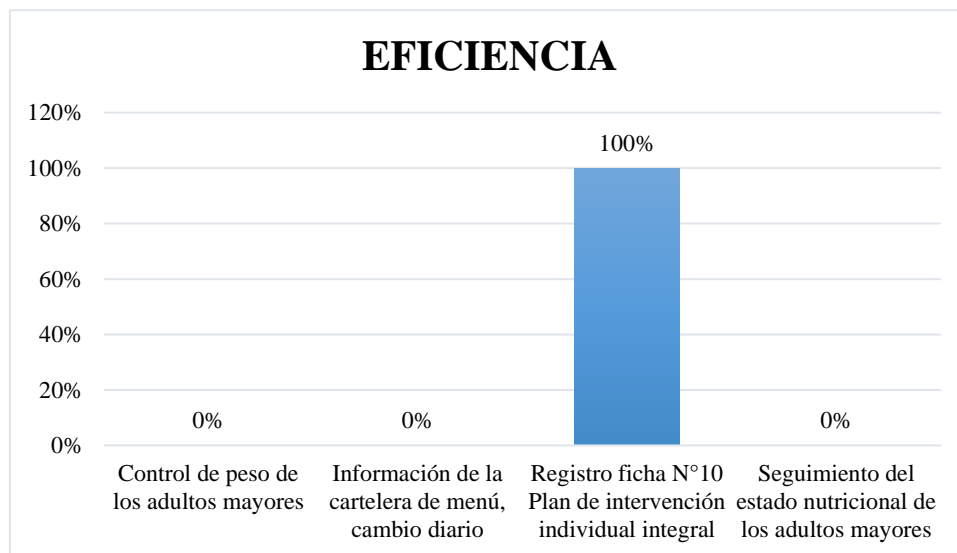
Nutrición

Figura 16: Tabla de datos del área de Nutrición

VARIABLE	META			KPI
	PROGRAMADA	CUMPLIMIENTO	EFICIENCIA	
Control de peso de los adultos mayores	15	0	0%	●
Información de la cartelera de menú, cambio diario	31	0	0%	●
Registro ficha N°10 Plan de intervención individual integral	15	15	100%	●
Seguimiento del estado nutricional de los adultos mayores	15	0	0%	●
Total general	76	15	20%	●

Fuente: Grupo investigador

Tabla 6: Distribución porcentual de cada actividad del área de Nutrición



Fuente: Grupo investigador

En el área de nutrición se encontraron cuatro variables de las cuales, tres se constató incumplimiento, el área actualmente se encuentra en un estado de “atención urgente” esto debido al porcentaje general actual, el cual cuenta con un 20%, en la (Figura 16) se logra apreciar las actividades con su respectivo porcentaje, en la (Tabla 6) se observa el porcentaje de cumplimiento de cada actividad.

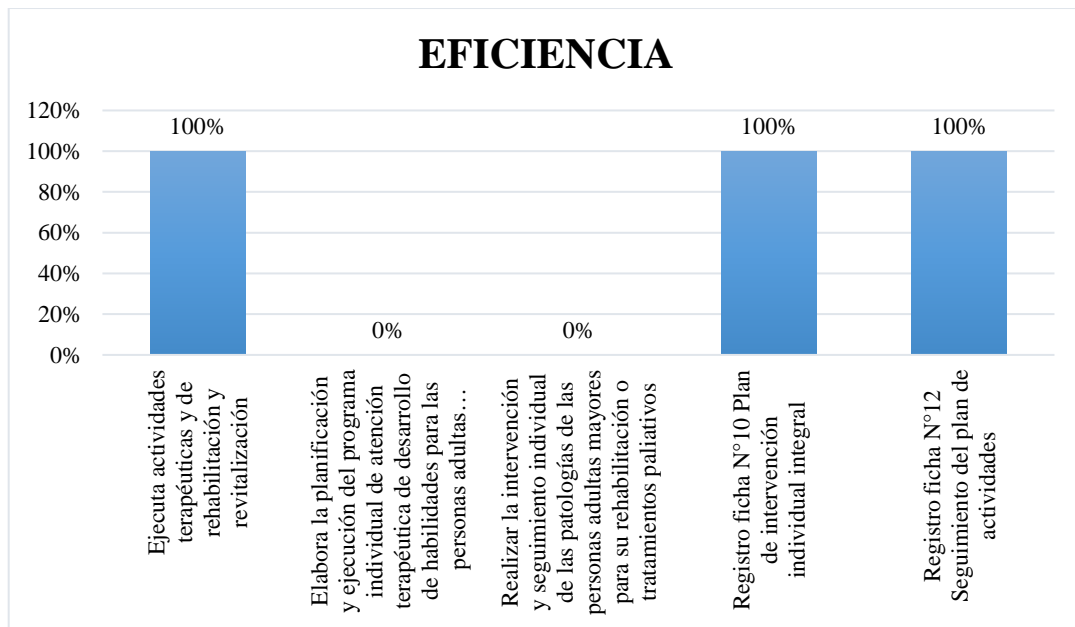
Fisioterapia

Figura 17: Tabla de datos del área de Fisioterapia

VARIABLE	META		
	PROGRAMADA	CUMPLIMIENTO	EFICIENCIA KPI
Ejecuta actividades terapéuticas y de rehabilitación y revitalización	1	1	100% ●
Elabora la planificación y ejecución del programa individual de atención terapéutica de desarrollo de habilidades para las personas adultas mayores del servicio	15	0	0% ●
Realizar la intervención y seguimiento individual de las patologías de las personas adultas mayores para su rehabilitación o tratamientos paliativos	15	0	0% ●
Registro ficha N°10 Plan de intervención individual integral	15	15	100% ●
Registro ficha N°12 Seguimiento del plan de actividades	15	15	100% ●
Total general	61	31	51% ●

Fuente: Grupo investigador

Tabla 7: Distribución porcentual de cada actividad del área de Fisioterapia



Fuente: Grupo investigador

El área de Fisioterapia actualmente es el área más afectada, debido al estado en el que se encuentra es de “atención urgente” tras la carencia de la elaboración de sus actividades como se aprecia en la (Figura 17), actualmente cuenta con una eficiencia del 51% lo cual precisa de un trabajo prioritario en la presente área, en la (Tabla 7) se representa las actividades con su actual porcentaje.

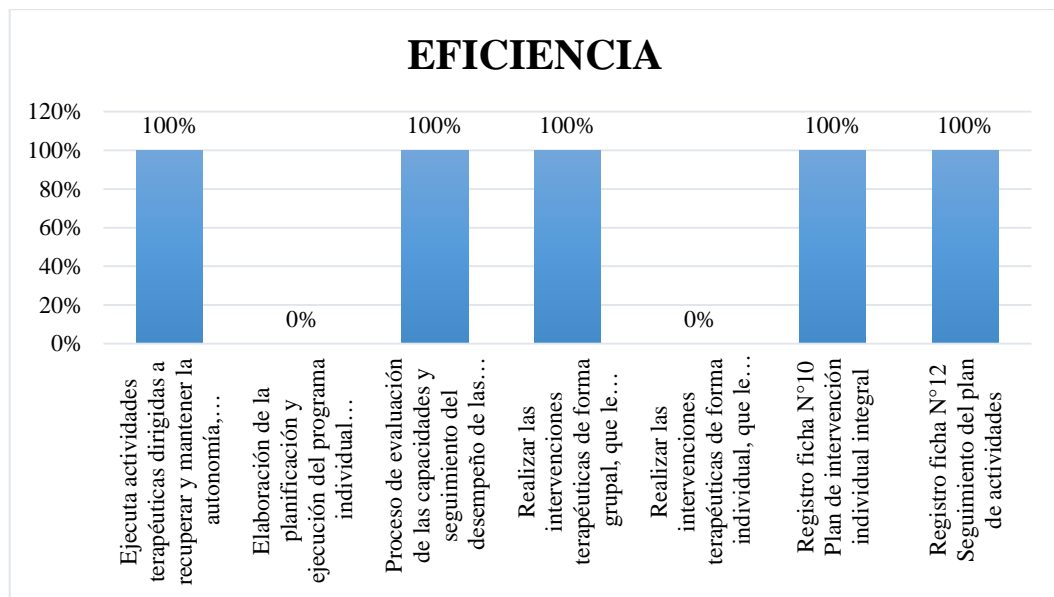
Terapia Ocupacional

Figura 18: Tabla de datos del área de Terapia Ocupacional

VARIABLE	META		
	PROGRAMADA	CUMPLIMIENTO	EFICIENCIA KPI
Ejecuta actividades terapéuticas dirigidas a recuperar y mantener la autonomía, desarrollo y satisfacción personal de las personas adultas mayores	1	1	100% ●
Elaboración de la planificación y ejecución del programa individual ocupacional y de desarrollo de habilidades para las personas adultas mayores	15	0	0% ●
Proceso de evaluación de las capacidades y seguimiento del desempeño de las personas adultas mayores	1	1	100% ●
Realizar las intervenciones terapéuticas de forma grupal, que le permitan a las personas adultas mayores recuperar y mantener su autonomía	1	1	100% ●
Realizar las intervenciones terapéuticas de forma individual, que le permitan a las personas adultas mayores recuperar y mantener su autonomía	15	0	0% ●
Registro ficha N°10 Plan de intervención individual integral	15	15	100% ●
Registro ficha N°12 Seguimiento del plan de actividades	15	15	100% ●
Total general	63	33	52% ●

Fuente: Grupo investigador

Tabla 8: Distribución porcentual de cada actividad del área de Terapia Ocupacional



Fuente: Grupo investigador

El área de terapia ocupacional con una eficiencia del 52% es una de las áreas más afectadas, actualmente se encuentra en estado de “atención urgente”, el cumplimiento parcial de dos de sus actividades ha provocado su actual gravedad como se muestra en la (Figura 18), en la (Tabla 8) se puede apreciar las actividades con su respectivo porcentaje.

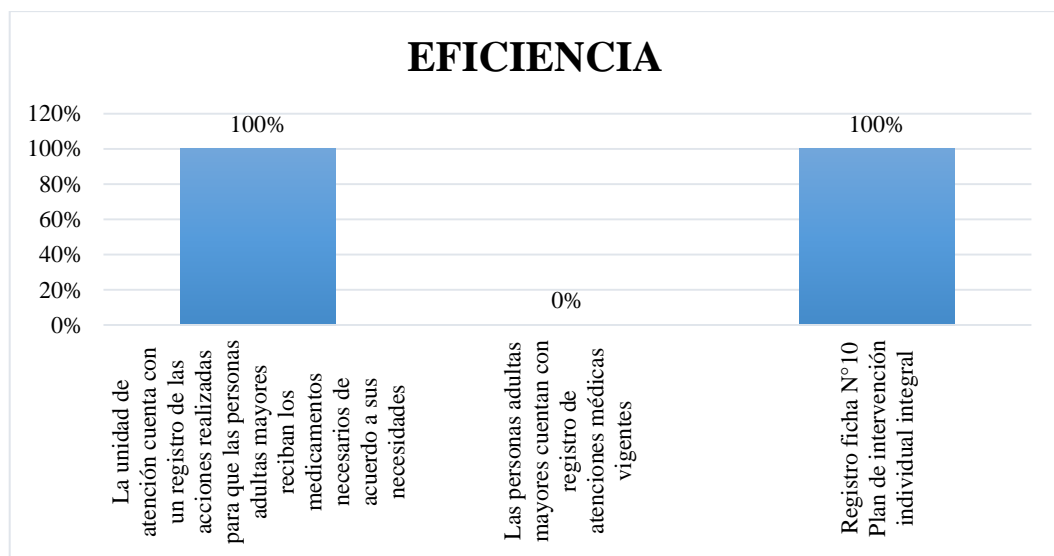
Gerontología

Figura 19: Tabla de datos del área de Gerontología

VARIABLE	META		
	PROGRAMADA	CUMPLIMIENTO	EFICIENCIA KPI
La unidad de atención cuenta con un registro de las acciones realizadas para que las personas adultas mayores reciban los medicamentos necesarios de acuerdo a sus necesidades	15	15	100% ●
Las personas adultas mayores cuentan con registro de atenciones médicas vigentes	15	0	0% ●
Registro ficha N°10 Plan de intervención individual integral	15	15	100% ●
Total general	45	30	67% ●

Fuente: Grupo investigador

Tabla 9: Distribución porcentual de cada actividad del área de Gerontología



Fuente: Grupo investigador

En el área de Gerontología se aprecia el cumplimiento parcial de unas de sus actividades como se muestra en la (Figura 19), lo que provoca que cuente con una eficiencia general del 67%, un porcentaje para tener en cuenta ya que se sitúa en un estado de “atención urgente”, en la (Tabla 9) se presenta las actividades con su respectivo porcentaje.

Área: apoyo asistencial

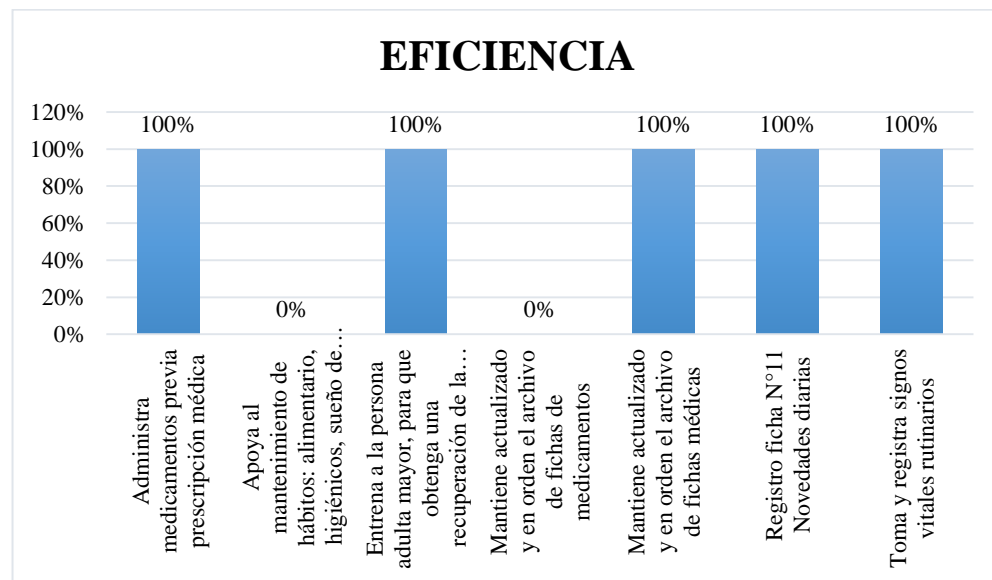
Auxiliar de Enfermería

Figura 20: Tabla de datos del área de Auxiliar de Enfermería

VARIABLE	META			KPI
	PROGRAMADA	CUMPLIMIENTO	EFICIENCIA	
Administra medicamentos previa prescripción médica	15	15	100%	●
Apoya al mantenimiento de hábitos: alimentario, higiénicos, sueño de las personas adultas mayores	15	0	0%	●
Entrena a la persona adulta mayor, para que obtenga una recuperación de la ejecución de actividades de la vida diaria	15	15	100%	●
Mantiene actualizado y en orden el archivo de fichas de medicamentos	15	0	0%	●
Mantiene actualizado y en orden el archivo de fichas médicas	15	15	100%	●
Registro ficha N°11 Novedades diarias	15	15	100%	●
Toma y registra signos vitales rutinarios	15	15	100%	●
Total general	105	75	71%	●

Fuente: Grupo investigador

Tabla 10: Distribución porcentual de cada actividad del área de Auxiliar de Enfermería



Fuente: Grupo investigador

El área de auxiliar de enfermería actualmente se encuentra en estado de “atención urgente” con una eficiencia general del 71%, es una de las áreas con más variables como se logra apreciar en la (Figura 20), variables de las cuales cuenta, con un incumplimiento total e incumplimientos, lo cual ha provocado su porcentaje actual como se aprecia en la (Tabla 10)

Una vez analizado aquellas áreas con incumplimientos, se realizó una gráfica de progreso circular por cada área, como se muestra en la (Figura 21), con la finalidad de llevar el control de las actividades de cada área del Hogar Gerontológico “Años Dorados”.

Figura 21: Gráfica de progreso

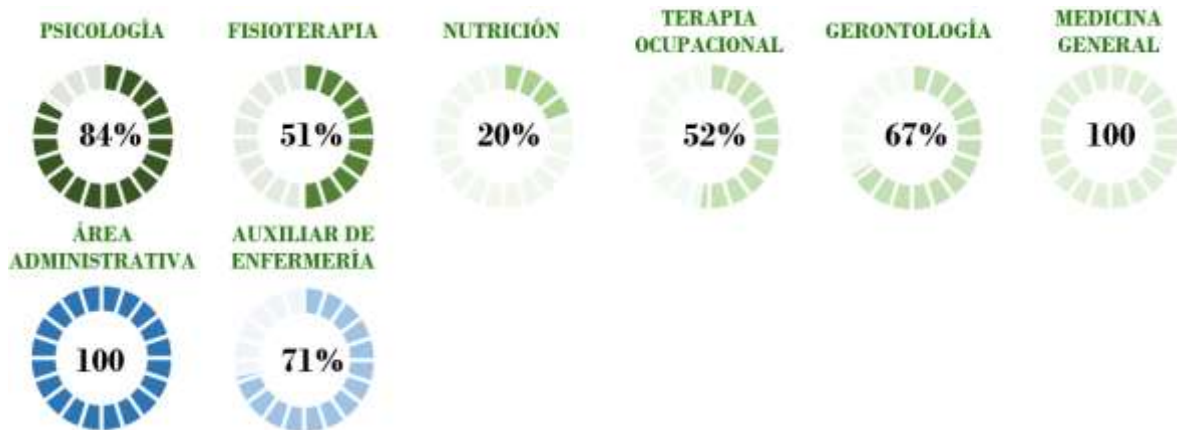


Figura 22: Gráfica de progreso general del Hogar Gerontológico "Años Dorados"



Fuente: Grupo investigador

En la (gráfica 22) se representa el porcentaje general del cumplimiento de las actividades del Hogar Gerontológico “Años Dorados” el cual cuenta con un 69% y se encuentra en estado de “situación urgente” lo que indica que es necesario trabajar en las áreas más afectadas para lograr el cumplimiento total de las actividades

10.2. PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO POR PROCESOS

10.2.1. Priorización de las áreas a mejora.

Como resultado de la investigación, para lograr priorizar las área a mejorar, se presenta el siguiente cuadro de resumen y gráfica de Pareto, que muestra la frecuencia de los hallazgos, la frecuencia como resultado se obtiene de la diferencia entre la meta programada y el cumplimiento, lo cual nos indica la cantidad de actividades incumplidas de cada área, a su vez,

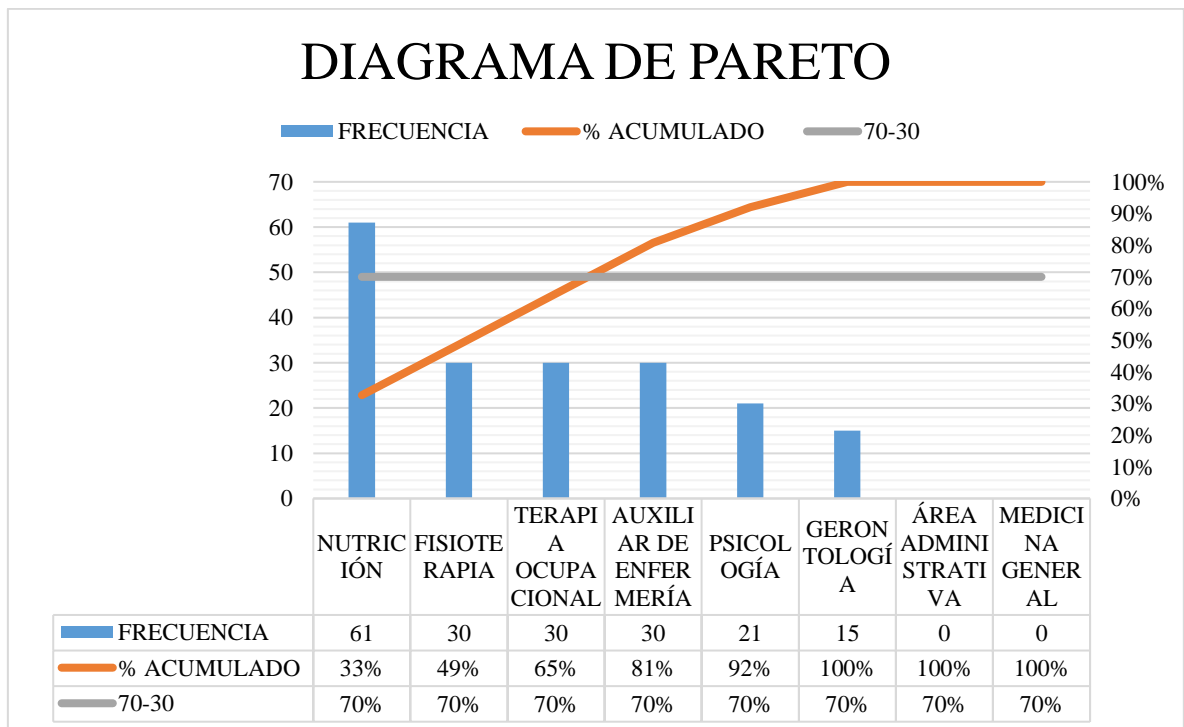
muestra, el peso porcentual respecto al total, esto nos permitirá saber cuáles son aquellas áreas que muestran mayor oportunidad de mejora.

Tabla 11: Priorización de áreas con mayores problemas.

ÁREA	MET A	CUMPLI MIENTO	FRECUENCIA	%	% ACUMUL ADO
NUTRICIÓN	76	15	61	33%	33%
FISIOTERAPIA	61	31	30	16%	49%
TERAPIA OCUPACIONAL	63	33	30	16%	65%
AUXILIAR DE ENFERMERÍA	105	75	30	16%	81%
PSICOLOGÍA	128	107	21	11%	92%
GERONTOLOGÍA	45	30	15	8%	100%
ÁREA ADMINISTRATIVA	105	105	0	0%	100%
MEDICINA GENERAL	30	30	0	0%	100%
TOTAL			187	100%	

Fuente: Grupo investigador

Tabla 12: Diagrama de Pareto para priorizar las áreas con mayores problemas.



Fuente: Grupo investigador

Como resultado del análisis, a través del diagrama de Pareto como se muestra en la (Tabla 12), se identifica que las áreas más afectadas del Hogar Gerontológico “Años Dorados” son la de nutrición, fisioterapia y terapia ocupacional, ya que el 70% de las debilidades presentadas en la investigación, se agrupan en dichas categorías.

10.2.2. Planteamiento del problema

Basado en los resultados de los análisis anteriores se plantean el estado actual y el deseado a partir de la solución de los problemas.



Estado A

El Centro Gerontológico “Años Dorados” presenta ineficiencia en la forma de gestionar, cuenta con un nivel de calidad del 79% en el cumplimiento de sus actividades.

Estado B

Aumento en la eficiencia de sus actividades con el objetivo de cumplir el 100%, a través de un sistema de gestión por procesos que garantice la calidad en cada área.

Variables de entrada

- Grado de avance del 79% en el cumplimiento de la ficha de evaluación (Anexo 2) y la norma técnica (Anexo 3)
- Recursos humanos que brinda el servicio.
- Necesidades de los residentes del Centro Gerontológico “Años Dorados”.
- Procesos administrativos que cuenta actualmente el Centro Gerontológico “Años Dorados”.
- Fichas y normativas del MIES.

Variables de salida

- Cumplimiento del 100% de la ficha de evaluación (Anexo 2) y la norma técnica (Anexo 3).
- Modelo de procesos que generen valor.
- Control administrativo.
- Control y monitoreo de los procesos actuales.

- Sistema de indicadores claves de gestión.
- Sistema de control y mejora continua de procesos.

Criterio

- Cumplir con las necesidades administrativas del Hogar “Gerontológico “Años Dorados”.
- Soluciones por cada área.
- Se tomará como marco de referencia la ficha de evaluación y la norma técnica del MIES
- Brindar indicadores de gestión que garanticen que el sistema de gestión por procesos propuesto cumpla con las metas esperadas.

Restricciones

- El sistema de gestión por procesos solo será aplicado al Centro Gerontológico “Años Dorados”.
- Los procesos y actividades documentadas deben ser aprobados por la dirección del Centro.
- Las soluciones propuestas para los problemas analizados deben ser de acorde a la distribución del centro, el presupuesto y el tipo de organización del Centro Gerontológico “Años Dorados”.

En base al planteamiento del estado actual y propuesto en el Centro Gerontológico “Años Dorados” se presenta a continuación el enunciado del problema.

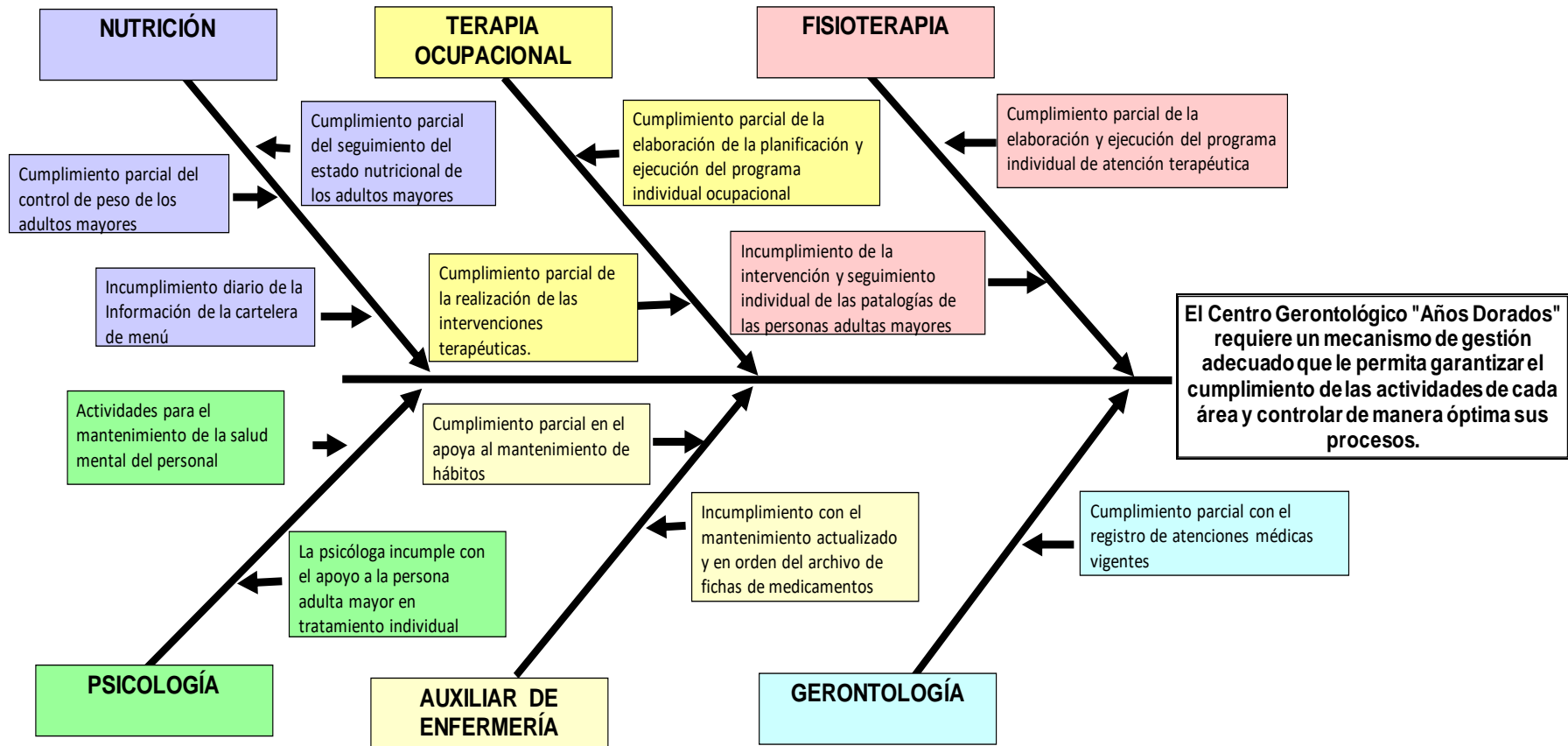
El Centro Gerontológico "Años Dorados" requiere un mecanismo de gestión adecuado que le permita garantizar el cumplimiento de las actividades de cada área y controlar de manera óptima sus procesos.

10.2.3. Causas del problema

En base al problema planteado, se realizará un análisis a través del diagrama de Ishikawa que servirá para definir ciertos aspectos de cada área que influyen de manera directa en la problemática.

Figura 23: Diagrama de Ishikawa

DIAGRAMA DE ISHIKAWA



Fuente: Grupo investigación

10.2.4. Plan de mejora

Selección de acciones de mejora.

Una vez se ha establecido las áreas con menor cumplimiento y aquellas áreas en las que no se cumplen con la totalidad de las actividades encomendadas por la dirección y requerimientos impuesto por el MIES, se implanta acciones de mejora. Para establecer acciones de mejorar es consecuencia lógica del conocimiento de los problemas que ocurren en cada área previo al estudio y al establecer indicadores (KPI) los cuales nos permite verificar el cumplimiento de las actividades ya se parcial o total, sus causas y se fija objetivos. Al inicio de la investigación se encuentro debilidades en cada área para el plan de mejoras se tomará en cuenta aquellas debilidades que no estén incurridas al momento que se establece indicadores.

Tabla 13: Plan de mejoras atención de salud

ÁREA DE MEJORA N°: ATENCIÓN DE SALUD	
Descripción del problema	Deficiente manera de llenar información requeridas en fichas de evaluación. Falta de desarrollo de temas requeridos por el MIES en las planificaciones mensuales.
Causas que provocan el problema	No capacitar al personal sobre parámetros de registro de información en las fichas técnicas requeridas por el MIES. No revisar el libro de normas técnica por parte de los profesionales que planifican actividades mensuales.
Objetivo a conseguir	Evitar el reproceso y desperdicio de fichas. Cumplir con los estándares de calidad exigidos por el ente regulador.
Acciones de mejora	Capacitar a todo el personal sobre el manejo de fichas técnicas. Abarcar en planificaciones mensuales tema sobre salud, derechos, educación, espacios ambientales adecuados, medios de vida y social.
Beneficios esperados	Evitar fichas con datos erróneos o faltantes de información. Cumplir con los parámetros establecidos en la ficha de evaluación

Fuente: Grupo Investigador

Tabla 14: Plan de mejoras psicología

ÁREA DE MEJORA N°: ATENCIÓN DE SALUD	
DEPARTAMENTO: PSICOLOGÍA	
Descripción del problema	Falta de actividades para el mantenimiento de la salud mental del personal
Causas que provocan el problema	Inexistentes actividades direccionadas al personal
Objetivo a conseguir	Conocer el estado mental del personal
Acciones de mejora	Realizar test que mida el estrés laboral. Escala de sobrecarga de cuidador de ZARIT. Capacitaciones sobre prevención de estrés en el trabajo.
Beneficios esperados	El personal realizará actividades labores de manera eficiente y a su vez mejora la calidad de atención en los pacientes.
Descripción del problema	Falta de actividades individuales orientadas a cada paciente del centro
Causas que provocan el problema	No contar dentro del cronograma de atención mensual actividades específicas para cada adulto mayor. No se realiza una intervención psicológica individual.
Objetivo a conseguir	Apoyar en la rehabilitación cognitiva de las personas adultas mayores
Acciones de mejora	Planificar intervenciones psicológicas individuales
Beneficios esperados	Disminuir el deterioro mental y actuar sobre las patologías que presentan los adultos mayores.

Fuente: Grupo Investigador

Tabla 15: Plan de mejoras nutrición

ÁREA DE MEJORA N°: ATENCIÓN DE SALUD	
DEPARTAMENTO: NUTRICIÓN	
Descripción del problema	Falta de implementación en el plan nutrición el estado nutricional de cada adulto mayor.
Causas que provocan el problema	No llevar un control de la evolución del adulto mayor. No contar con una escala de control de peso-talla que indique de manera continua su evolución.
Objetivo a conseguir	Conocer el estado nutricional de los adultos mayores de manera periódica.
Acciones de mejora	Implementar el registro de seguimiento al estado nutricional de las personas adultas mayores.
Beneficios esperados	Conocer el estado nutricional de los adultos mayores para mejorar el plan de alimentación.

Fuente: Grupo Investigador

Tabla 16: Plan de mejoras fisioterapia

ÁREA DE MEJORA N°: ATENCIÓN DE SALUD	
DEPARTAMENTO: FISIOTERAPIA	
Descripción del problema	No aplicar el programa individual de atención terapéutica de desarrollo de habilidades para las personas adultas mayores
Causas que provocan el problema	No cumplir con el programa de intervención individual.
Objetivo a conseguir	Mejorar y mantener la autonomía de los adultos mayores
Acciones de mejora	Cronograma de intervención según el diagnóstico individual
Beneficios esperados	Autonomía del adulto mayor
Descripción del problema	Intervención y seguimiento individual de las patologías de las personas adultas mayores para su tratamiento
Causas que provocan el problema	No registrar la evolución y actividades Ficha 9 del paciente de manera periódica.
Objetivo a conseguir	Registrar la evolución de cada adulto mayor para mejorar el tratamiento de rehabilitación.

Acciones de mejora	Registrar todas las actividades se realizan de manera individual en la Ficha 9.
Beneficios esperados	Mejorar la atención.

Fuente: Grupo Investigador

Tabla 17: Plan de mejoras terapia ocupacional

ÁREA DE MEJORA N°: ATENCIÓN DE SALUD	
DEPARTAMENTO: TERAPIA OCUPACIONAL	
Descripción del problema	Planificación del programa individual ocupacional
Causas que provocan el problema	No planificar actividades de manera individual.
Objetivo a conseguir	Desarrollar y mantener habilidades de las personas adultas mayores.
Acciones de mejora	Elaborar un programa individual ocupacional.
Beneficios esperados	Mejorar las capacidades del adulto mayor
Descripción del problema	Intervención terapéutica de forma individual.
Causas que provocan el problema	No ejecutar el plan de programa individual ocupacional
Objetivo a conseguir	Mantener la autonomía del adulto mayor.
Acciones de mejora	Realizar las actividades planificadas. Orientar al personal para que sea de apoyo en las actividades ocupacionales.
Beneficios esperados	Mejorar la atención.

Fuente: Grupo Investigador

Tabla 18: Plan de mejora medicina

ÁREA DE MEJORA N°: ATENCIÓN DE SALUD	
DEPARTAMENTO: MEDICINA	
Descripción del problema	Registro de atención medicas vigentes
Causas que provocan el problema	No contar con las fichas vigentes y no registrar la vista medica
Objetivo a conseguir	Mejorar el estado de salud y evitar el avance de su cuadro patológico
Acciones de mejora	Contar de manera física la Ficha 9 para registrar la visita médica.
Beneficios esperados	Mejorar la calidad de vida del adulto mayor.

Fuente: Grupo Investigador

Tabla 19: Plan de mejoras apoyo asistencial

ÁREA DE MEJORA N°: APOYO ASISTENCIAL	
Descripción del problema	No cuentan con un plan de capacitaciones que abraza los temas especificados y requeridos por el MIES.
Causas que provocan el problema	No planificar las capacitaciones para el personal, adultos mayores y familiares.
Objetivo a conseguir	Capacitar al personal, adultos mayores y familiares
Acciones de mejora	Cronograma de capacitaciones. Planificar capacitaciones. Coordinar con los profesionales.
Beneficios esperados	Cumplir con los parámetros establecidos en la ficha de evolución de la calidad para el servicio de centro gerontológicos residenciales

Fuente: Grupo Investigador

Tabla 20: Plan de mejora auxiliar de enfermería

ÁREA DE MEJORA N°: APOYO ASISTENCIAL	
DEPARTAMENTO: AUXILIAR DE ENFERMERÍA	
Descripción del problema	Fichas medicas actualizadas y en orden.
Causas que provocan el problema	No actualizar las indicaciones médicas. No indicar fechas de vencimientos.
Objetivo a conseguir	Eliminar indicaciones y medicamento que ya no son prescritos por el médico o fueron modificado su dosificación.
Acciones de mejora	Contar con formatos donde se coloca esta información referente a medicación.
Beneficios esperados	Mejorar la calidad de vida del adulto mayor.

Fuente: Grupo Investigador

Tabla 21: Plan de mejora administración

ÁREA DE MEJORA N°: ADMINISTRATIVA	
Descripción del problema	Las planificaciones mensuales presentadas por el área de salud no son previamente aprobadas. No cuenta con un manual de procesos que indique de las actividades que deben cumplir.
Causas que provocan el problema	No revisar la documentación enviada por los profesionales No tener un conocimiento o importancia de establecer los procesos y los beneficios que esta causa
Objetivo a conseguir	Mejorar la calidad de atención de los adultos mayores.
Acciones de mejora	Informar a la administración sobre la información enviada. Realizar un manual de procesos que guie a todos los profesionales en el desarrollo de las actividades.
Beneficios esperados	Cumplir con los parámetros establecidos en la ficha de evolución de la calidad para el servicio de centro gerontológicos residenciales

Fuente: Grupo Investigador

Planificación y seguimiento

Al establecer acciones de mejora frente a la problemática encontrada en la investigación se prioriza las acciones a implantar para cumplir el objetivo fijado en la problemática. Se establece un plan de mejora que incorpore elementos que permitan realizar un seguimiento de cada acción. El plan busca la mejora de la calidad de atención de las personas adultas mayores.

Tabla 22: Plan de mejora

PLAN DE MEJORA DEL HOGAR GERONTOLÓGICO AÑOS DORADOS						
Acciones de mejora	Tareas	Responsable de la tarea	Tiempos	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento	Responsable seguimiento
Capacitar a todo el personal sobre el manejo de fichas técnicas.	Cronograma de capacitación. Preparar material para las capacitaciones. Digitalizar fichas técnicas.	Administrador Gerente	Enero	Equipo tecnológico.	Fichas sin error	Gerente
Abarcar en planificaciones mensuales tema sobre salud, derechos, educación, espacios ambientales adecuados, medios de vida y social.	Revisar el libro de normas técnica y ficha de evaluación de la calidad. Incorporar actividades que abarquen las temáticas. Mejorar las planificaciones mensuales.	Terapeuta Ocupacional. Psicología	Mensual	Equipo tecnológico. Materiales didácticos.	Obtener el 100% en el cumplimiento de los temas.	Administrador
Realizar test que mida el estrés laboral.	Preparar el test del Síndrome de Burnout. Prepara materiales para aplicar el test	Psicología	Semestral	Equipo tecnológico. Test impreso	Cumplimiento de actividades orientadas al cuidado de salud mental del personal	Administrador

Escala de sobrecarga de cuidador de ZARIT.	Preparar el teste que mide la sobrecarga de cuidador de ZARIT	Psicología	Semestral	Equipo tecnológico. Test impreso	Cumplimento de actividades orientadas al cuidado de salud mental del personal	Administrador
Capacitaciones sobre prevención de estrés en el trabajo	Prepara la capacitación. Prepara acciones que mitiguen el estrés y sobrecarga del cuidador.	Psicología	Semestral	Equipo tecnológico.	Cumplimento de actividades orientadas al cuidado de salud mental del personal	Administrador
Planificar intervenciones psicológicas individuales	Realizar actividades que ayuden a disminuir el deterioro mental del adulto mayor.	Psicología	Mensual	Equipo tecnológico	Cumplimiento del tratamiento individual	Administrador
Implementar el registro de seguimiento al estado nutricional de las personas adultas mayores.	Incluir en plan nutricional grafico de seguimiento nutricional. Recabar información de peso, actividades, alimentación	Nutrición	Trimestral	Equipo tecnológico Balanza	Registro del estado nutricional individual	Administrador

	entre otras para definir el estado nutricional de cada adulto mayor.			Tablas de índice de masas.		
Llevar a cabo el plan de intervención individual.	Establecer actividades terapéuticas y de rehabilitación acorde a la afección que presente el adulto mayor. Indicar al personal sobre las acciones terapéuticas que requiere cada adulto mayor	Fisioterapia	Mensual	Equipo tecnológico Equipo para rehabilitación	Mejora del estado físico de cada paciente.	Administrador
Elaborar un programa individual ocupacional.	Elaborar un cronograma de atención de manera mensual. Llevar a cabo el plan de intervención individual.	Terapia Ocupacional	Mensual	Equipo tecnológico Materiales didácticos.	Mejora del estado cognitivo y capacidades de los adultos mayores.	Administrador
Contar de manera física la Ficha 9 para registrar la visita médica.	Registrar la visita médica en la Ficha 9.	Medicina	Mensual	Ficha 9. Equipo tecnológico	Registro de atención	Administrador

	<p>Coordinar la atención por parte del personal médico con los familiares.</p> <p>Socializar al administrado del centro próximas visitas médicas.</p>				medicas vigentes	
Cronograma de capacitaciones.	<p>Planificar capacitaciones.</p> <p>Coordinar con los profesionales.</p>	<p>Psicología.</p> <p>Terapia Ocupacional.</p> <p>Fisioterapia.</p> <p>Gerencia Administración</p>	Trimestral	Equipo tecnológico	Cumplir con todos los temas expuestos en la ficha de calidad.	Administrador
Contar con formatos donde se coloca esta información referente a medicación.	<p>Formatos impresos en la estantería de medicación para actualizar indicaciones prescritas por el medico</p>	Auxiliar de enfermería.	Mensual	Formato de administración de medicación	Cumplir con el horario y dosis establecidas.	Administrador
Revisar la documentación enviada por los profesionales.	<p>Informar a la administración sobre la información enviada.</p> <p>Verificar que las planificaciones cumplan con</p>	Administración	Mensual	Equipo tecnológico Ficha de calidad	Mejorar la calidad de atención.	Administrador

	los temas establecidos por el MIES.					
Realizar un manual de procesos que guie a todos los profesionales en el desarrollo de las actividades.	Observar actividades desarrolladas por cada profesional. Digitalizar los procesos. Establecer procesos		Anual	Registro de observación. Norma técnica MIES. Equipo tecnológico	Mejorar la calidad de atención.	Administrador

Fuente: Grupo Investigado

10.3. Elaboración del sistema de gestión por procesos para la el Hogar Gerontológico “Años Dorados”.

10.3.1. Mapa de procesos

El estudio se centró en los principales procesos de la organización y en los de mayor magnitud en la parte operativa, estos fueron categorizados en estratégicos, operativos y de apoyo.

Los procesos estratégicos están conformados por; procesos de gestión gerencial y gestión de sistema de información.

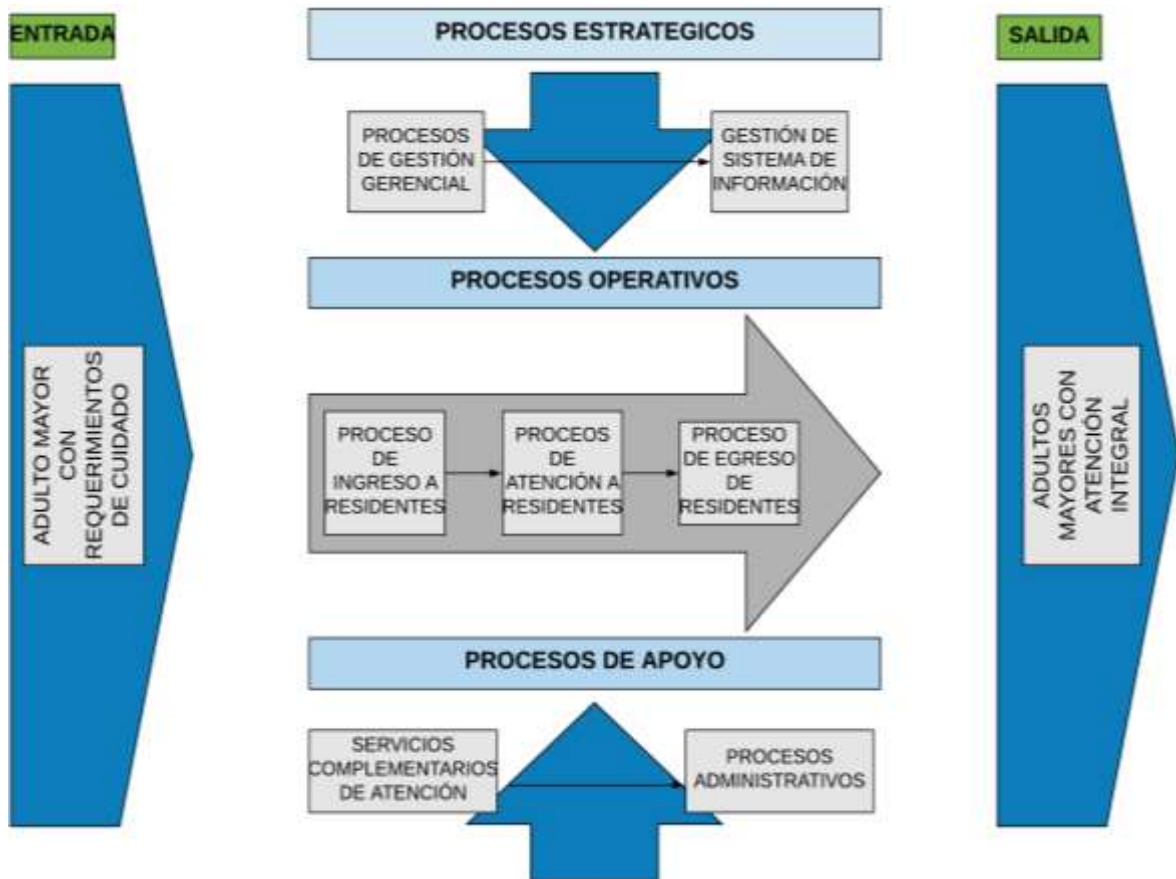
Los procesos operativos están conformados por los servicios que se les otorga a los residentes del hogar gerontológico.

Y finalmente los procesos de apoyo que estan integrados por; servicios complementarios de atención y procesos administrativos

Teniendo en cuenta que el objetivo fundamental es gestionar la organización sobre la base de sus procesos, con la finalidad de otorgar un servicio de calidad de atención a sus residentes, es indispensable tener claro los procesos ya que permitirá alcanzar los objetivos planteados por la organización.

A continuación, se observa cada uno de sus procesos mediante su diagramación aplicado al Hogar Gerontológico “Años Dorados”.

Figura 24: Mapa de procesos



Fuente: Grupo Investigador

Análisis del mapa de proceso.

Se toma en base la clasificación principal establecida en el Mapa de Procesos del Hogar Gerontológico “Años Dorados” para lo cual se tiene:

1. Procesos estratégicos

- 1.1. Procesos de gestión gerencial
 - 1.1.1. Direccionamiento Estratégico
- 1.2. Gestión de Sistema de Información
 - 1.2.1. Registro de datos

2. Procesos operativos

- 2.1. Proceso de Ingreso de Residentes
 - 2.1.1. Preingreso
 - 2.1.1.1. Firma de contrato
 - 2.1.2. Ingreso
 - 2.1.2.1. Registro de fichas de ingreso

- 2.1.2.2. Evaluación medica
- 2.1.2.3. Evaluación psicológica
- 2.1.2.4. Evaluación cognitiva
- 2.1.2.5. Evaluación física

2.2. Proceso de Atención a Residentes

2.2.1. Residencia

- 2.2.1.1. Higiene del adulto mayor
- 2.2.1.2. Medicación
- 2.2.1.3. Alimentación
- 2.2.1.4. Cuidado de enfermería
- 2.2.1.5. Ejercicios de estimulación física
- 2.2.1.6. Actividades de estimulación cognitiva

2.3. Proceso de Egreso de residentes

2.3.1. Egreso solicitado

- 2.3.1.1. Egreso por solicitud de familiares del adulto residente

2.3.2. Egreso por defunción

3. Procesos de apoyo

3.1. Servicios Complementarios a la Atención

3.1.1. Servicio medico

- 3.1.1.1. Atención medica

3.1.2. Terapia psicológica

- 3.1.2.1. Plan de intervención psicológica

3.1.3. Terapia ocupacional

- 3.1.3.1. Plan de desarrollo de habilidades individual y grupal

3.1.4. Terapia física

- 3.1.4.1. Plan de atención terapéutica individual y grupal

3.1.5. Nutrición

- 3.1.5.1. Plan nutricional

3.2. Procesos Administrativos

3.2.1. Expedientes individuales

- 3.2.1.1. Recepción de fichas

3.2.2. Capacitaciones

- 3.2.2.1. Cronograma de capacitaciones

10.3.2. Manual de procesos

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 1
		Fecha de actualización: Febrero 2021

HOGAR GERONTOLÓGICO AÑOS DORADOS

MANUAL DE PROCESOS

FEBRERO 2021

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 2
		Fecha de actualización: Febrero 2021

INTRODUCCIÓN

El presente manual por procesos está dirigido a todo el personal que labora en el Hogar Gerontológico Años Dorados, es un elemento de apoyo al cumplimiento de las responsabilidades asignadas por la dirección y el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). El manual es una guía necesaria para la obtención de las metas de desempeño y consolidar el cumplimiento de fichas técnicas y requisitos normativos. Este documento describe los procesos, especifica los procedimientos y los responsables de los procesos. El contenido, deben ser de cumplimiento obligatorios por todo el personal, área administrativa, atención de salud y área de apoyo asistencial.

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 3
		Fecha de actualización: Febrero 2021

OBJETIVOS

GENERAL

Diseñar un documento administrativo que permita unificar y digitalizar los procesos que llevan a cabo en el Hogar Gerontológico Años Dorados con la finalidad de cumplir con los ítems de evolución y a su vez garantizar la calidad del servicio.

ESPECIFICOS

- Establecer procesos que se ajusten a los requerimientos estipulados por el MIES y que facilite el desarrollo de los procedimientos.
- Delimitar actividades y responsabilidad en todas las áreas para evitar un reproceso y gasto de insumos incensarios.
- Establecer una guía de procesos a ser ejecutados mejorando la eficacia del desarrollo de las actividades de cada área.

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 4
		Fecha de actualización: Febrero 2021


Estructura del manual

Para el desarrollo del manual se establece un inventario de procesos el cual indica los procedimientos del siguiente manual.

1. Procesos de gestión gerencial	Direccionamiento Estratégico	Gestión de los planes de trabajo por área.
2. Proceso ingreso de residentes	Pre- ingreso	Firma de contrato
	Ingreso	Registro de Fichas de ingreso
		Evaluación médica
		Evaluación psicológica
		Evaluación cognitiva
Evaluación física		
3. Proceso atención a residentes	Residencia	Higiene del adulto mayor
		Medicación
		Alimentación
		Cuidados de enfermería
		Ejercicio de estimulación física
		Actividades de estimulación cognitiva
4. Egresos de residentes	Egreso solicitado	Egreso por solicitud de familiares del adulto residente
		Egreso por defunción
5. Procesos de servicios complementarios a la atención	Servicios médicos	Atención médica
	Terapia Psicológica	Plan de intervención psicológica
	Terapia Ocupacional	Plan de desarrollo de habilidades individual y grupal
	Terapia Física	Plan de atención terapéutica individual y grupal

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 5
		Fecha de actualización: Febrero 2021

	Nutrición	Plan nutricional
6. Procesos administrativos	Expedientes individuales	Recepción de fichas
	Capacitaciones	Cronograma de capacitación

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 6
	PROCESO DE GESTION GERENCIAL	Fecha de actualización: Febrero 2021


Proceso: Direccionamiento Estratégico

Procedimiento: Gestión de los planes de trabajo por área.

Objetivo: Planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades que se realizan en cada una de las áreas a fin de mejorar el servicio de cuidados a las personas adultas mayores.

Alcance: Dirección

Paso	Responsable	Acción
1	Administración	Define los componentes a considerar para el desarrollo de las planificaciones mensuales tales como salud, actividades de la vida diaria e instrumentales, cognitivas y afectivas, cuidados, derechos, espacios ambientales adecuados, educación medios de vida y social.
2	Administración	Entregar fichas técnicas actualizadas estipulados por el MIES.
3	Atención salud	Realizan planificaciones de intervención individual y grupal en un periodo mensual, detallar actividades, recursos y un cronograma de intervención individual.
4	Atención salud	Realizar la Ficha 12. Plan de actividades mensual
5	Atención salud	Realizar la Ficha 9. Evolución por cada residente.
6	Administración	Revisa y aprueba la planificación y fichas técnicas
7	Administración	Envía plan aprobado a cada uno de los departamentos de atención de salud
8	Atención salud	Documentar las actividades desarrolladas de acuerdo a la planificación
9	Gerencia / Administración	Brindan seguimiento al cumplimiento del plan mensual. Realizar la Ficha 10. Plan de intervención individual
10	Administración	Almacenar fichas técnicas en el portafolio individual por cada residente.

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 7
	PROCESO DE INGRESO DE RESIDENTES	Fecha de actualización: Febrero 2021

PROCESO INGRESO DE RESIDENTES


Procesos: Pre- ingreso

Procedimiento: Contrato

Objetivo: Especificar los términos del contrato.

Responsable: Gerencias y Administración

Paso	Responsable	Acción
1	Gerencia / Administración	Evalúa al adulto mayor si es autónomo o necesita de apoyo para realizar AVD.
2	Gerencia / Administración	Informar sobre la disponibilidad de habitaciones estas pueden ser individual o compartidas según su presupuesto o necesidad
3	Gerencia	Fijar valor a cancelar
4	Gerencia / Administración	Registrar datos del adulto mayor y responsable del adulto mayor.
5	Gerencia / Administración	Explicar sobre el contrato y los objetos personales necesarios para la residencia en el centro de cuidado. “Lista de pertenencia y objetos personales”
6	Gerencia	Firmar contrato

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 8
	PROCESO DE INGRESO DE RESIDENTES	Fecha de actualización: Febrero 2021

Procesos: Ingreso


Procedimiento: Registro de Fichas de ingreso

Objetivo: Conocer información general del usuario e información social para cumplir con las fichas requeridas por el MIES.

Alcance: Evaluar la situación social del adulto mayor y su familia.

Responsable: Gerencias y Administración

Paso	Responsable	Acción
1	Gerencia / Administración	Coordinar con los familiares, adulto mayor o responsables del adulto mayor datos personales
2	Gerencia / Administración	Registra datos en las siguientes fichas: Ficha 1. Información general Ficha 2a. Valoración Social Fichas 2b. Informe social
3	Administración	Validar fichas con firmas de responsabilidad.
4	Gerencia / Administración	Revisa y aprueba fichas técnicas
5	Administración	Almacenar fichas técnicas en el portafolio individual por cada residente.

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 9
	PROCESO DE INGRESO DE RESIDENTES	Fecha de actualización: Febrero 2021

Procesos: Ingreso


Procedimiento: Evaluación médica

Objetivo: Conocer el estado de salud en el que se encuentra el nuevo adulto mayor y definir los tratamientos que debe recibir.

Alcance: Evaluar el estado de salud del residente para definir qué tipo de tratamiento necesita.

Responsable: Administración

Paso	Responsable	Acción
1	Administración	Realizar una programación de evaluación médica preliminar, en conjunto con el familiar del residente.
2	Medico	Programar visita médica indicar día, hora y fecha.
3	Auxiliar de enfermería /Gerontóloga	Prepara al adulto mayor, indicar el procedimiento a realizar y luego traslada a la sala si fuera necesario. Entregar Ficha 9 al personal médico.
4	Medico	Realiza evaluación médica preliminar y completa. Registrar en la “Ficha 9. Evolución” el diagnóstico médico. Notificar al auxiliar de enfermería de turno sobre una próxima visita médica y exámenes necesarios en caso que la persona adulto mayor lo requiera.
5	Auxiliar de enfermería /Gerontóloga	Traslada al adulto mayor al ambiente asignado para residencia. Registrar la visita en la Ficha 11. Novedades Diarias. Notificar a la dirección sobre el diagnóstico médico.
6	Administración	Revisar, aprobar y almacenar Ficha 9 en el portafolio individual por cada residente.

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 10
	PROCESO DE INGRESO DE RESIDENTES	Fecha de actualización: Febrero 2021


Procesos: Ingreso

Procedimiento: Evaluación psicológica

Objetivo: Conocer el estado psicológico con el que ingresan las personas adultas mayores para establecer tratamientos y actividades.

Alcance: Aplica protocolos sobre la salud mental de las personas adultas mayores

Paso	Responsable	Acción
1	Administración	Informar sobre datos generales del adulto mayor y patologías.
2	Psicólogo	Recibe información y programe una evaluación psicológica.
3	Auxiliar de enfermería /Gerontóloga	Prepare al adulto mayor, indicar el procedimiento a realizar y luego traslada al consultorio para la evaluación psicológica
4	Psicólogo	Realizar evaluación psicológica. Aplicar fichas Ficha 3. Evaluación e informe psicológico Ficha 3a Índice de Barthel Ficha 3b Escala de Lawton y Brody Ficha 3c Mini Mental Ficha 3d Escala de Depresión Geriátrica de Yessavage
5	Auxiliar de enfermería	Traslada al adulto mayor a la sala.
6	Psicólogo	Incluir en la planificación intervención individual y grupal al adulto mayor. “Ficha 12 Plan de actividades mensual” Registrar la evaluación psicológica en la “Ficha 9. Evolución”
7	Administración	Revisar, aprobar y almacenar fichas técnicas en el portafolio individual por cada residente.

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 11
	PROCESO DE INGRESO DE RESIDENTES	Fecha de actualización: Febrero 2021

Procesos: Ingreso


Procedimiento: Evaluación cognitiva y Evaluación física

Objetivo: Conocer las capacidades y estado físico con las que ingresa el adulto mayor al servicio gerontológico.

Alcance: Evaluación de las capacidades y estado físico de las personas adultos mayores para establecer actividades que ayuden a mantener una movilidad autónoma y desarrollar habilidades.

Responsable: Administración

Paso	Responsable	Acción
1	Administración	Informar sobre datos generales del adulto mayor y patologías.
2	Terapeuta ocupacional / Fisioterapeuta	Recibe información y programa una evaluación física y de capacidades.
3	Auxiliar de enfermería /Gerontóloga	Prepara al adulto mayor, indicar el procedimiento a realizar y luego traslada a la sala.
4	Terapeuta ocupacional / Fisioterapeuta	Realizar evaluación física y de capacidades. Registrar el diagnóstico en la “Ficha 9. Evolución “
5	Terapeuta ocupacional / Fisioterapeuta	Incluir en la planificación intervención individual y grupal al adulto mayor
6	Administración	Revisar, aprobar y almacenar fichas técnicas en el portafolio individual por cada residente.

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 12
	PROCESO ATENCIÓN A RESIDENTES	Fecha de actualización: Febrero 2021

Procesos: Residencia


Procedimiento: Higiene del adulto mayor

Objetivo: Asegurar que los cuidados de higiene que reciba la persona adulta mayor sean individualizados y orientados a mantener una condición de salud estable y aséptica.

Alcance: Aseo y limpieza de la piel, cabello, uñas, cavidades corporales, así como todos los objetos de uso personal.

Responsable: Auxiliar de enfermería

Paso	Responsable	Acción
1	Auxiliar de enfermería	Asignación de residentes para baño con regadera.
2	Gerontóloga	Prepare implementos de higiene necesarios, ropa limpia personal y colóquese la indumentaria adecuada.
3	Gerontóloga	Indique a la persona adulta mayor lo que le va a realizar y motíVELO a participar. Traslade al baño a la persona adulta mayor y pida que orine antes de tomar una ducha.
4	Gerontóloga	Utilice el apoyo de una silla de plástico para que se siente la persona adulta mayor
5	Gerontóloga	Verifique la temperatura del agua. Lave el cuerpo con una esponja deteniéndose en pliegues y zonas que sudan como axilas y pies. Enjuague. Seque el cuerpo bien, particularmente los pies. Vístale, administre crema y péínelo Traslade al adulto mayor a la sala

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 13
	PROCESO ATENCIÓN A RESIDENTES	Fecha de actualización: Febrero 2021


Procesos: Residencia

Procedimiento: Medicación

Objetivo: Administrar los distintos fármacos de acuerdo al tipo de medición y vía de administración en la dosis y horarios indicados por los profesionales médicos

Alcance: Preparar, administrar y registrar los medicamentos administrados.

Paso	Responsable	Acción
1	Auxiliar de enfermería	Elabore una requisición mensual de medicamentos y notifique a los familiares sobre los medicamentos que sujetos a requisición.
2	Auxiliar de enfermería	Llenar la ficha de medicamentos en el cual se indica el nombre del medicamento e indicaciones bajo la prescripción médica de los especialistas.
3	Auxiliar de enfermería	Recepción de medicamento y verifique que el medicamento a recibir conste en la ficha de medicación.
4	Gerontóloga	Prepara los fármacos, comprobando el fármaco prescrito sea el correcto, dosis correcta prescrita y adecuada para el residente, momento correcto, vía correcta, caducidad del fármaco.
5	Gerontóloga	Informe al paciente del procedimiento a realizar y fomenta la colaboración del mismo según sus posibilidades.
6	Gerontóloga	Administración oral: Incorporar al paciente y proporciónese suficiente cantidad de líquido para que pueda pasar la tableta; en caso de que no pueda pasar la tableta triture el medicamento utilizando el mortero.
7	Gerontóloga	Registrar la administración de la medicación en su turno en la "Ficha 11. Novedades diarias"

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 14
	PROCESO ATENCIÓN A RESIDENTES	Fecha de actualización: Febrero 2021

Procesos: Residencia


Procedimiento: Alimentación

Objetivo: Asistir al adulto mayor dependiente en la toma de sus alimentos y promover la autonomía en la alimentación en los residentes no dependientes.

Alcance: Cumplir con plan nutricional

Responsable: Auxiliar de enfermería

Paso	Responsable	Acción
1	Auxiliar de enfermería	Control de asignaciones de alimentación de acuerdo al menú y estado nutricional de cada residente.
2	Gerontóloga	Lave las manos de los residentes. Traslade a los adultos mayores al área del comedor. Indique a la persona adulta mayor que es la hora de desayunar, almorzar o cenar. Ponga los cubiertos en lugares accesibles, para las personas adultas mayores
3	Gerontóloga	Asista en la alimentación Ofrezca pequeñas cantidades de alimento. Ofrezca jugo.
4	Gerontóloga	Finaliza el procedimiento realizando medidas higiénicas lavado de dientes, prótesis dentales y manos

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 15
	PROCESO ATENCIÓN A RESIDENTES	Fecha de actualización: Febrero 2021

Procesos: Residencia


Procedimiento: Cuidados de enfermería

Objetivo: Control de signos vitales y cuidados específicos de las personas adultas mayores.

Alcance: Cuidados de las personas adultas mayores.

Responsable: Auxiliar de enfermería

Paso	Responsable	Acción
1	Auxiliar de enfermería	Registrar los signos vitales e indicar si existe alguna anomalía o rangos fuera de los normales.
2	Gerontóloga	Tome signos vitales como temperatura, ritmo cardíaco, la frecuencia respiratoria y presión arterial, al inicio de cada turno.
3	Gerontóloga	Cuidados con pacientes que presentan Alzheimer Hágale participar de tantas decisiones como sea posible. Inclúyalo en la conversación. Cuidados Generales Apoye y asista cuando el adulto mayor requiera ir al baño en caso de ser un residente autónomo. Cambie periódicamente el pañal de los residentes dependientes.
4	Gerontóloga	Apoyar en el cuidado de las personas que padecen de patologías específicas como úlceras de presión.

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 16
	PROCESO ATENCIÓN A RESIDENTES	Fecha de actualización: Febrero 2021

Procesos: Residencia


Procedimiento: Ejercicio de estimulación física y Actividades de estimulación cognitiva

Objetivo: Ayudar en las actividades de estimulación tanto como física y cognitiva

Alcance: Mantener la autonomía del adulto mayor con ejercicios orientados al cuidado y deterioro cognitivo, físico y mental

Responsable: Fisioterapia y Terapia Ocupacional.

Paso	Responsable	Acción
1	Auxiliar de enfermería	Coordinar las actividades a desarrollar con el personal de fisioterapia y terapia ocupacional.
2	Gerontóloga	Movilizar a todos los adultos mayores al área que se vaya a desarrollar las actividades están pueden ser sala o áreas verdes.
3	Gerontóloga	Asistir al profesional en el desarrollo de las actividades.
4	Gerontóloga	Verificar que todos los residentes desarrollen las actividades

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 17
	EGRESO DE RESIDENTES	Fecha de actualización: Febrero 2021

Procesos: Egreso solicitado


Procedimiento: Egreso por solicitud de familiares del adulto residente

Objetivo: Garantizar el egreso del adulto mayor.

Alcance: Registrar el motivo de egreso.

Responsable: Dirección

Paso	Responsable	Acción
1	Administración	Coordine la fecha de egreso del adulto mayor solicitado por los familiares
2	Administración	Completar toda la información en la “Ficha. 6 Egreso o salida”
3	Gerontóloga	Guardar y entregar todas pertenencias personales del adulto mayor a sus familiares
4	Dirección	Revise la “Ficha 6” y se autoriza la salida del adulto mayor
5	Administración	Los familiares firman la Ficha 6 y reciben adulto mayor a su cargo.

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 18
	EGRESO DE RESIDENTES	Fecha de actualización: Febrero 2021

Procesos: Egreso solicitado


Procedimiento: Egreso por defunción

Objetivo: Garantizar una actuación eficaz al presentarse un caso de defunción

Alcance: Gestiones a realizarse en el caso de un egreso debido a fallecimiento del adulto mayor.

Responsable: Dirección

Paso	Responsable	Acción
1	Administración	Notifique a los familiares.
2	Auxiliar de enfermería	Notificar a los familiares y llamar al servicio de ambulancia.
3	Gerontóloga	Guardar y entregar todas pertenencias personales del adulto mayor a sus familiares
4	Administración	Registrar datos del adulto mayor fallecido en la “Ficha 6. Egreso o Salida.” Los familiares firman la Ficha 6 y reciben adulto mayor a su cargo.

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 19
	PROCESOS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA ATENCIÓN	Fecha de actualización: Febrero 2021

Procesos: Servicios médicos


Procedimiento: Atención médica

Objetivo: Brindar atención médica general a los residentes programados o cuando presenten algún síntoma que requiera atención médica.

Alcance: Consulta y tratamientos médicos a residentes

Responsable: Dirección

Paso	Responsable	Acción
1	Dirección	Solicite una consulta médica general cada tres meses por parte del Ministerio de Salud Pública para cada residente. Notificar al familiar cuando el residente presente algún síntoma de malestar y solicitar una cita al médico del centro.
2	Médico	Agendar una cita y coordinar con la auxiliar de turno.
3	Gerontóloga / Auxiliar de enfermería	Entregar la “Ficha 9. Evolución” al médico. Traslade al residente al consultorio para consulta médica. Asistir al médico en caso que el residente sea dependiente.
4	Médico	Prepara equipos e instrumentos para realizar la consulta médica a los residentes. Brinda consulta médica a residente. Registrar las actividades, tratamientos en la “Ficha 9 Evolución” Notificar a la auxiliar de enfermería si necesita de exámenes, medicamento o próxima visita médica.
5	Gerontóloga / Auxiliar de enfermería	Notificar el diagnóstico médico a la dirección, familiares y administración

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 20
	PROCESOS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA ATENCIÓN	Fecha de actualización: Febrero 2021

Procesos: Terapia Psicológica


Procedimiento: Plan de intervención psicológica

Objetivo: Desarrollar actividades consejería e intervención psicológicas de las personas adultas mayores.


Alcance: Actividades orientada a la rehabilitación cognitiva

Responsable: Administración

Paso	Responsable	Acción
1	Dirección	Indicar que en el plan de intervención psicológica grupal debe contener temáticas relacionada a salud, actividades de la vida diaria e instrumentales, cognitivas y afectivas, cuidados, derechos, espacios ambientales adecuados, educación medios de vida y social.
2	Psicólogo	Cree un cronograma de intervención psicológica individual y grupal. Ficha 12 Detalle el objetivo de cada actividad, insumos y evolución. Aplicar los protocolos de investigación mental Ficha 3a Índice de Barthel (semestral) Ficha 3b Escala de Lawton y Brody(anual) Ficha 3c Mini Mental (anual) Ficha 3d Escala de Depresión Geriátrica de Yessavage (anual)
3	Auxiliar de enfermería	Trasladar a los adultos mayores a la sala para el desarrollo de los talleres. Asistir en las actividades grupales y verificar la participación de todos los adultos mayores

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 21
	PROCESOS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA ATENCIÓN	Fecha de actualización: Febrero 2021

4	Psicólogo	Evalué, registré las actividades individuales y evolución en la “Ficha 9. Evolución” de manera mensual Adjuntar al plan de actividades medios de verificación del cumplimiento del cronograma individual y grupal
5	Administración	Revisar, aprobar fichas técnicas.

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 22
	PROCESOS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA ATENCIÓN	Fecha de actualización: Febrero 2021

Procesos: Terapia Ocupacional y Terapia Física


Procedimiento: Plan de desarrollo de habilidades individual y grupal; Plan de atención terapéutica individual y grupal

Objetivo: Desarrollar actividades terapéuticas y de habilidad para las personas adultas mayores


Alcance: Actividades orientada al mantenimiento físico y de habilidades

Responsable: Administración

Paso	Responsable	Acción
1	Dirección	Indicar que en el plan de intervención psicológica grupal debe contener temáticas relacionada a salud, actividades de la vida diaria e instrumentales, cognitivas y afectivas, cuidados, derechos, espacios ambientales adecuados, educación medios de vida y social.
2	Terapeuta Ocupacional y Fisioterapeuta	Diseñe el plan de acuerdo a los temas en cual se detalle actividades terapéuticas y de rehabilitación y revitalización. Cree un cronograma de intervención individual y grupal. Ficha 12. Solicitar insumos necesarios a la dirección.
3	Administración	Aprobar el plan presentando por los profesionales
4	Auxiliar de enfermería	Trasladar a los adultos mayores a la sala para el desarrollo de los talleres. Asistir en las actividades grupales y verificar la participación de todos los adultos mayores
5	Terapeuta Ocupacional y Fisioterapeuta	Evalué, registré las actividades individuales y evolución en la “Ficha 9. Evolución” de manera mensual

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 23
	PROCESOS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA ATENCIÓN	Fecha de actualización: Febrero 2021

5	Terapeuta Ocupacional y Fisioterapeuta	Adjuntar medios de verificación de cada intervención individual y grupal
6	Administración	Revisar, aprobar fichas técnicas.

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 24
	PROCESOS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA ATENCIÓN	Fecha de actualización: Febrero 2021

Procesos: Nutrición


Procedimiento: Plan nutricional

Objetivo: Mantener el estado anímico de las personas adultas mayores

Alcance: Seguimiento nutricional individual

Responsable: Administración

Paso	Responsable	Acción
1	Dirección	Indique sobre la estructura y punto que debe contener el plan nutricional
2	Nutricionista	Evalué y diagnostiqué cada residente. "Ficha 9" Diseñe el plan que contenga la alimentación diaria que cubra con las necesidades nutricionales. Elabore un menú para tres meses. Elabore un registro de seguimiento al estado nutricional de cada adulto mayor.
3	Administración	Aprobar el plan presentando por el profesional
4	Nutricionista	Guiar al personal de cocina sobre el menú, cocción de los alimentos e indicaciones generales
5	Gerontóloga	Escribir el menú en el pizarrón Preparar la alimentación de acuerdo al menú establecido por la nutricionista.

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 25
	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Fecha de actualización: Febrero 2021

Procesos: Expedientes individuales


Procedimiento: Recepción de fichas

Objetivo: Almacenar toda la documentación requerida por el MIES

Alcance: Registro y actualización de fichas técnicas

Responsable: Dirección

Paso	Responsable	Acción
1	Dirección	Entregar insumo de oficina para el almacenamiento de fichas técnicas
2	Administración	Revisar, aprobar, firmar y almacenar las fichas desarrolladas por los profesionales médicos, cada ficha que es aplicada de manera individual debe ser almacenada en el portafolio de cada residente Registrar el resultado de los diagnósticos en la “Ficha 10. Plan de intervención individual integral”
3	Dirección	Firmar fichas aprobadas

	MANUAL DE PROCESOS	Versión: 1.0
		Pág.: 26
	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Fecha de actualización: Febrero 2021

Procesos: Expedientes individuales

Procedimiento: Recepción de fichas

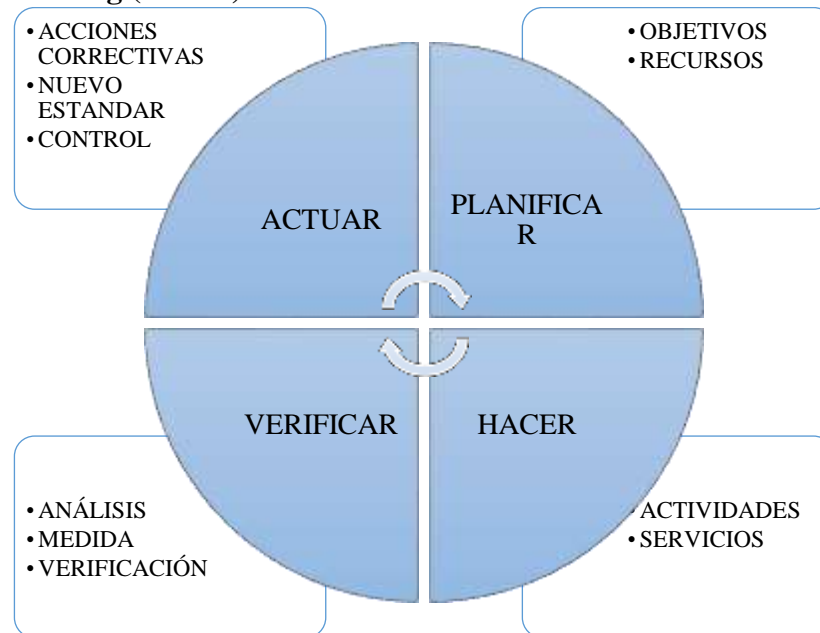
Objetivo: Almacenar toda la documentación requerida por el MIES

Alcance: Registro y actualización de fichas técnicas

Responsable: Dirección

Paso	Responsable	Acción
1	Dirección	Coordinar con todos los departamentos capacitaciones. Establecer temas de capacitación de acuerdo a la Ficha de evaluación generada por el MIES Designar responsables por capacitación.
2	Administración	Crear un cronograma de capacitación para familiares, residentes y personal.
3	Atención de salud, gerencia y administración	Desarrollar el esquema de la capacitación.
4	Administración	Aprobar la capacitación Registrar la asistencia de los participantes a la capacitación

10.3.3. Ciclo de Deming (PHVA)



Ciclo de Deming

Para la implementación del ciclo de Deming se ha iniciado a partir de la situación actual del Hogar Gerontológico “Años Dorados”, a partir de ahí se tratará cada punto del ciclo, para su correcta implementación.

Situación

Una auditoría realizada en el Hogar Gerontológico “Años Dorados” evidenció el incumplimiento de las actividades que constan en la “Ficha de evaluación de la calidad para el servicio de centros gerontológicos residenciales” Anexo 2 y la “Norma técnica para la implementación y prestación de servicios de atención y cuidado para personas adultas mayores” Anexo 3, de obligatorio cumplimiento establecidas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

Mediante la auditoría realizada el 24 de enero del presente año, realizado por parte del ente regulador, el cual es el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), al comprobarse el incumplimiento, el Hogar Gerontológico “Años Dorados” recibió una puntuación de 70 puntos, lo cual es una nota buena y le permite contar con un permiso de operación por 6 meses, sin embargo, se plantea como objetivo para la siguiente auditoría contar con el cumplimiento total de las actividades, lo cual nos garantice una puntuación de 95-100 puntos, auditoría la cual será en el mes de julio.

Para el cumplimiento del objetivo la organización plantea una acción correctiva PHVA para abordar la no conformidad.

Planificar

PHVA PASO 1: PLANEAR (FORMULACIÓN DEL PROBLEMA) (¿QUÉ?)			
PHVA No.	1	FECHA	1/2/2021
<p>¿Qué es lo que se ha encontrado (esquema eventual) ?: Incumplimiento de las actividades que constan en la “Ficha de evaluación de la calidad para el servicio de centros gerontológicos residenciales” y la “Norma técnica para la implementación y prestación de servicios de atención y cuidado para personas adultas mayores”</p> <p>¿Quién lo ha detectado?: Grupo investigador</p> <p>¿Dónde se ha encontrado?: En las distintas áreas del Hogar Gerontológico "Años Dorados"</p> <p>¿Cuándo se presentó (referencia, turno...) ?: 1 de febrero a través del análisis del cumplimiento de actividades de cada área.</p> <p>¿Cómo se ha detectado?: Mediante el análisis del cumplimiento de actividades y a través del establecimiento de indicadores (KPI)</p> <p>¿Cuántas veces se ha encontrado (por día, por semana, por mes, ...) ?: El problema del cumplimiento parcial se presenta de manera mensual. El problema de los incumplimientos se presenta de manera mensual y de forma general, es decir, nunca se ha realiza esta actividad.</p> <p>¿Por qué se ha constatado (Pb ya se había encontrado, ...) ?: Porque al momento de realizar el análisis del cumplimiento de las actividades se constató que no se realizaba.</p> <p>¿Cuál es el objetivo que se quiere alcanzar y cuándo (plazo)? Poner en marcha el cumplimiento de las actividades en un plazo de 1 mes. Contar con el cumplimiento total de las actividades en un plazo de 6 meses.</p>			

Dentro de la etapa de la planificación se analiza las siguientes cuestiones:

¿Por qué se han incumplido las actividades?

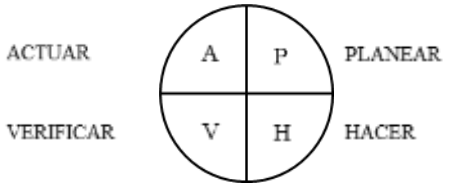
Porque no se cuenta con un sistema de gestión que permita la verificación, el registro y el control de las actividades que se realizan en el área de Fisioterapia y porque no se cuenta con una persona encargada de controlar el cumplimiento de las actividades.

¿Qué ha generado este problema?

Incumplimiento en las actividades dirigidas a los residentes del hogar gerontológico, no reciben la atención que deberían tener.

Carencia del cumplimiento de actividades, producto de ello una mala calificación por parte del MIES.

Hacer

PHVA PASO 2: HACER (PLAN DE ACCIONES) (¿CÓMO?)					
PROBLEMA	Incumplimiento de las actividades que constan en la “Ficha de evaluación de la calidad para el servicio de centros gerontológicos residenciales” y la “Norma técnica para la implementación y prestación de servicios de atención y cuidado para personas adultas mayores”			LIDER PHVA	Grupo investigador
				PHVA No.	1
				FECHA APERTURA	1/02/2021
No. DE PARTE	1			FECHA CIERRE	1/03/2021
Plan de acción					
 <p>ACTUAR A P PLANEAR VERIFICAR V H HACER</p>					
Estrategias	¿Qué?	¿Cómo?	¿Con qué?	¿Cuándo?	¿Quién?
	Actividad	Acciones Inmediatas	Recursos Necesarios	Plazo (Fecha de inicio y finalización)	Responsable

Implementar un sistema de Gestión.	Implementación de un sistema de gestión que permita la verificación, el registro y el control de las actividades que se realizan en el área de Fisioterapia	Definir las acciones a mejorar.	Humano Financiero Materiales Tecnológicos	Del 1 de febrero al 1 de marzo.	Gerente de la empresa.
Contratar una persona encargada de llevar a cabo el cumplimiento de las actividades.	Contratación de una persona encargada de controlar el cumplimiento de las actividades.	Analizar costos/beneficio.	Humano Financiero	Del 1 de febrero al 1 de marzo.	Gerente de la empresa.

Verificar

PHVA PASO 3: VERIFICAR (PLAN DE ACCIONES) (¿CUANTO?)			
PHVA No. :	1	FECHA:	1/02/2021
¿Mejorará el desempeño en el cumplimiento de las actividades? Si			
¿Facilitará el control de las actividades? Si			
¿Supone un ahorro para el Hogar Gerontológico? Si			
¿El área de fisioterapia mejorará el porcentaje de su cumplimiento? Si			
Todas las acciones propuestas han sido terminadas		SI	
		NO	x
Si es no explicar:	<p>El diseño de un sistema de gestión es llevado a cabo por el grupo de investigadores, el cual contara el hogar gerontológico.</p> <p>La contratación de una persona encargada de llevar a cabo el cumplimiento de las actividades es una propuesta plasmada la cual será analizada por el gerente.</p>		

Actuar

Una vez puesto en marcha la actividad dos del ciclo de Deming, si la acción se vuelve efectiva, no será necesario iniciar un nuevo ciclo.

Si el ciclo no fue completado como lo esperado, es necesario realizar un nuevo análisis partiendo del primer punto del ciclo de Deming.

PHVA PASO 4: ACTUAR ESTANDARIZACIÓN (MODIFICAR DOCUMENTOS DEL SISTEMA)			
PROBLEMA	Incumplimiento de las actividades que constan en la “Ficha de evaluación de la calidad para el servicio de centros gerontológicos residenciales” y la “Norma técnica para la implementación y prestación de servicios de atención y cuidado para personas adultas mayores”	PHVA No.	1
		FECHA APERTURA	1/02/2021
No. DE PARTE	1	FECHA CIERRE DE	1/03/2021
ESTANDARIZACIÓN			
Hacer una lista de las actividades afectadas		Cuáles son las intervenciones que se deben hacer para impedir la recurrencia del problema	
Cumplimiento parcial de la elaboración y ejecución del programa individual de atención terapéutica.		Control prioritario en la realización de las actividades.	
Incumplimiento de la intervención y seguimiento individual de las patologías de las personas adultas mayores.		Establecer fechas para la presentación de información que respalde el cumplimiento de las actividades.	
Cumplimiento parcial de la elaboración de la planificación y ejecución del programa individual ocupacional.		Sanciones internas para el personal que incumpla con las actividades.	
Cumplimiento parcial de la realización de las intervenciones terapéuticas.			

Cumplimiento parcial del seguimiento del estado nutricional de los adultos mayores.

Cumplimiento parcial del control de peso de los adultos mayores.

Incumplimiento diario de la información de la cartelera del menú.

Incumplimiento de las actividades para el mantenimiento de la salud mental del personal.

La psicóloga incumple con el apoyo a la persona adulta mayor en el tratamiento individual.

Cumplimiento parcial en el apoyo al mantenimiento de hábitos.

Incumplimiento con el mantenimiento actualizado y el orden del archivo de fichas de medicamentos.

Cumplimiento parcial con el registro de atenciones médicas vigentes.

11. IMPACTO (TÉCNICOS, SOCIAL, AMBIENTALES O ECONÓMICOS):

11.1. Impacto social

Mediante la implantación de un sistema de gestión, proporciona al Hogar Gerontológico “Años Dorados” la capacidad de solventar de manera administrativa el cumplimiento de las necesidades de los residentes, lo cual está directamente relacionado a una mejor calidad de atención por parte del personal, a su vez mediante el cumplimiento de las actividades garantiza al hogar gerontológico el permiso de operación de un tiempo prolongado lo cual permitirá cubrir la demanda de los adultos mayores residentes del cantón Rumiñahui.

11.2. Impacto ambiental

Mediante la digitalización de los procesos, al contar con una base de información, la organización emplea medios electrónicos para la verificación de documentos de manera digital, reduciendo la utilización de papel, al no generar documentación impresa innecesaria, contribuye al cuidado y preservación medio ambiental.

11.3. Impacto económico

El proyecto de investigación contribuye a la obtención de beneficios económicos por el control administrativo que representa contar con un sistema de gestión, el cual ayudara a un manejo eficaz de las actividades que se realizan en cada área, evitando desperdicios, reprocesos, pérdida de tiempo al realizar cada actividad, problemas los cuales a la larga representa pérdidas económicas para la organización.

12. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO

La implementación de un Sistema de Gestión por Procesos en el Hogar Gerontológico Años Dorados, se desarrolla por etapas. La Primera etapa orientada a la investigación y recolección de datos información y la segunda etapa correspondiente a la implementación del sistema.

12.1. Etapa de investigación

Tabla 23: Presupuesto etapa de investigación

ETAPA DE INVESTIGACIÓN			
RECURSOS	CANTIDAD	V.UNITARIO	VALOR TOTAL
		\$	\$
GASTOS DIRECTOS			
Salario de Investigadores	2	400	800
Sub total			800
Recursos Tecnológicos			
Laptop	1	598	598
Licencia Microsoft 365 personal	1	60	60
Licencia de Microsoft Visio	1	60	60
Sub total			570
Recursos materiales			
Lápiz	2	0,30	0,60
Borrador	2	0,30	0,60
Esferos	10	0,30	3,00
Hojas	150	0,05	3,00
Sub total			6,60
GASTOS INDIRECTOS			
Transporte	60	0.90	54,00
Alimentación	60	2,00	120
Subtotal			174
TOTAL			1550,60

Fuente: Grupo de investigación

12.2. Etapa de implementación

Tabla 24: Presupuesto etapa implementación

ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN			
CONCEPTO	CANTIDAD	V.UNITARIO	VALOR TOTAL
		\$	\$
COSTOS DE OPERACIÓN			
Asesores	1	800	800,00
Capacitaciones	30	3,34	100,20
Mantenimiento del Sistema	1	300	300,00
Subtotal			1200,20
TOTAL			1200,20

Fuente: Grupo de investigación

El costo de implementación de un sistema de gestión por procesos puede variar según el tiempo que le tome a la organización apartarse al sistema.

12.3. Costo total del proyecto de investigación

Tabla 25: Presupuesto total

Descripción	Valor total
Etapa de investigación	\$ 1550,60
Etapa de Implementación	\$ 1200,20
Costo total	\$2750,80

Fuente: Grupo de investigación

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

13.1. Conclusiones

En el proyecto de investigación se identificó los procesos, subprocesos y actividades desarrolladas por cada área que cuenta el Hogar Gerontológico Años Dorados, al aplicarse herramienta de control permitió el análisis de la situación actual de la organización por medio de lo cual se constató que existe un déficit en el cumplimiento de las actividades por lo tanto es imprescindible solventar las carencias existentes.

Mediante el proyecto de investigación se detectó problemas en el desarrollo de las actividades y funciones por el área administrativa, atención de salud y apoyo asistencial, donde se priorizo los departamentos con mayor incumplimiento y se constató las causas que lo provocan, se incorporó un plan de mejora en el que se establece acciones para el logro del cumplimiento de los requerimientos impuestos por el MIES y en consecuencia se mejora la calidad de servicio.

El diseño de un sistema de gestión por procesos apporto beneficios al hogar gerontológico, al clasificar los procesos de acuerdo a las actividades y funciones que cuenta la organización, como en procesos gerenciales, operativos y de apoyo, se estandarizo los procesos, se definió la secuencia y se detalló los procedimientos, para un control eficaz de sus actividades se precisó incorporar el Ciclo de Deming el cual permitió definir parámetro de mejora.

13.2. Recomendaciones

Para lograr una gestión eficaz acorde a las necesidades y problemas encontrados en la investigación es necesario la asignación de responsables quienes tendrán la obligación de verificar el cumplimiento de las actividades acorde a cada área del hogar gerontológico.

Aplicar el plan de mejora, cuando el indicar de los KPI se torne de color amarillo o rojo ya que en el mismo se indica las acciones a mejorar, es imprescindible el monitoreo continuo del cumplimiento de las actividades con la finalidad de corregir a tiempo en caso de que se presente alguna anomalía evitando desperdicios, reprocesos y desarrollo que no estén acorde con las funciones establecidas.

Se recomienda al Hogar Gerontológico Años Dorados la implementación del sistema de gestión por procesos, al ser un modelo que beneficia a la organización, al conocer los procesos que se desarrollan en cada departamento se mejorará la calidad del servicio y se cumplirá con los requisitos estipulados para los centros de cuidado de personas adultas mayores, beneficiando así al personal y dirección.

14. BIBLIOGRAFÍA

- Academia Nacional de Ciencias de EE.UU. (27 de noviembre de 2017). *universidad vii*.
Obtenido de <https://www.universidadviiu.com/ec/actualidad/nuestros-expertos/que-es-la-gerontologia-y-de-que-se-ocupa-un-gerontologo#:~:text=Gerontolog%C3%ADa%20definici%C3%B3n,CI%C3%ADnico>
- Aguero , M., Ávalos , G., Beltrán, M., Brito , S., Campos, L., Canales, J., . . . Gutiérrez, A. (2014). *Guía para la elaboración de plan de mejora*. Obtenido de https://es.slideshare.net/margaysabel/guia-para-la-elaboracion-de-plan-de-mejora-para-instituciones-educativas?fbclid=IwAR26GjDrClqQwjF2v_NlxvLpqEbUHiPXNbwVT486RW991ngWwrtW_EdwdzI
- Constitución de la República [Const.]. (2008). *Artículo 36*. Quito, Ecuador: Tip. de la Escuela de Artes y Oficios.
- Deborah. (5 de 12 de 2014). <https://significado.net/>. Obtenido de <https://significado.net/eficacia/>
- enzyme Advising Group. (5 de marzo de 2019). *enzymeadvisinggroup.com*. Obtenido de <https://blog.enzymeadvisinggroup.com/que-es-digitalizacion>
- European Society of Clinical Nutrition and Metabolism. (2016). *universidad vii*. Obtenido de <https://www.universidadviiu.com/ec/actualidad/nuestros-expertos/nutricion-clinica-concepto-y-caracteristicas-esenciales>
- García, E. (10 de noviembre de 2016). *equipo.altran.es*. Obtenido de <https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>
- Giovanny, G. (1 de diciembre de 2020). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Gutiérrez Leal, I. (5 de 06 de 2017). *Caltic Consultores*. Obtenido de <https://calticconsultores.com/articulos/sistema-gestion-sirve.html>
- Harron, W. (marzo de 2014). *kidshealth.org*. Obtenido de <https://kidshealth.org/es/parents/occupational-therapy-esp.html>

- Hernández, G. (11 de abril de 2017). *aprendiendo calidad*. Obtenido de <https://aprendiendocalidadadr.com/diagrama-de-pareto/>
- Hogar Día Mi Casa. (12 de abril de 2018). Obtenido de <https://www.hogardiamicasa.com/hogar-gerontologico/#:~:text=Un%20hogar%20gerontol%C3%B3gico%20es%20un,a%20convivir%20con%20su%20familia.>
- Hogar Gerontológico Años Dorados. (2021). *revan501*. Obtenido de <http://www.revan501.com/paginas/dorados/>
- López, B. S. (19 de junio de 2019). *ingenieria industrial online*. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/ingenieria-de-metodos/diagrama-del-proceso-de-la-operacion/>
- Mallar. (Junio de 2010). *LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE*. Obtenido de Vision de Futuro : <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Manene, L. M. (28 de 07 de 2011). *luismiguelmanene*. Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2011/07/28/los-diagramas-de-flujo-su-definicion-objetivo-ventajas-elaboracion-fases-reglas-y-ejemplos-de-aplicaciones/>
- Máxima Uriarte, J. (10 de 03 de 2020). *Características*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/diagrama-flujo/>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018). *inclusion.gob.ec*. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/el-mies-garantiza-la-atencion-de-todos-los-servicios-a-la-ciudadania/>
- Pacheco, J. (5 de abril de 2019). *web y empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/diagrama-de-operaciones/>
- Peinado, J., GRAEML, & Reis, A. (2007). *Administração da produção: operações industriais e de serviços*. . Curitiba: UnicenP.
- Pérez. (2004). *Gestion por procesos*. Obtenido de gestiondecalidadmpn: <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n->

por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2008). *https://definicion.de/*. Obtenido de <https://definicion.de/eficiencia/>

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2011). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/auxiliar-de-enfermeria/>

Pursell, S. (7 de noviembre de 2019). *blog.hubspot.es*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/analisis-foda>

Raffino, M. E. (9 de 2020). Obtenido de concepto.de: <https://concepto.de/metodo-inductivo/>

Raffino, M. E. (26 de 05 de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion/>

Reglamento nacional de la Asociación Española de Fisioterapeutas. (1969). *ARTÍCULO 4*.

Reyes, J. C. (30 de 11 de 2018). *Gestión Pensemos*. Obtenido de Pensemos: <https://gestion.pensemos.com/que-son-indicadores-de-gestion-o-desempeno-kpi-y-para-que-sirven>

Salazar López, B. (18 de 6 de 2019). *ingenieriaindustrialonline*. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/ingenieria-de-metodos/estudio-del-trabajo/>

Tomala, O. (2016). *sites.google*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/misitioweboswaldotomala2016/tipos-de-investigacion>

Ucha, F. (octubre de 2019). *definicion abc*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/administrativa.php>

Universidad Internacional de Valencia. (2 de enero de 2017). *universidad vii*. Obtenido de <https://www.universidadvii.com/es/actualidad/nuestros-expertos/psicologia-clinica-definicion-evolucion-y-aplicaciones-de-las-tics>

15. ANEXOS

15.1. Anexo 1. Organigrama


Figura 25: Organigrama del Hogar Gerontológico Años Dorados



Fuente: Grupo de Investigación

15.2. Anexo 2. Ficha de evaluación de la calidad para el servicio de centros gerontológicos residenciales

Figura 26: Ficha de evaluación

 MIES MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL		INTRAMURAL	
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DIRECCIÓN DE POBLACIÓN ADULTA MAYOR DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD FICHA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PARA EL SERVICIO DE CENTROS GERONTOLÓGICOS RESIDENCIALES			
DATOS GENERALES DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN			
Nombre del evaluador/a:		Documento de Identidad:	
Cargo:	Distrital:	Zonal :	
Nombres y apellidos del responsable de la unidad de atención con quién se levantó la información:			
DATOS GENERALES			
1. DATOS GENERALES DE LA ENTIDAD			
Nombre de la entidad cooperante:		Fecha de aplicación de la ficha:	
Zona:	Cantón:		
Provincia:	Dirección:		
Distrito:	Referencia:		
Parroquia:	Teléfono:		
Número de Acuerdo Ministerial de creación de la entidad:	E-mail:		
RUC:			
2. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ENTIDAD			
Nombre del Representante Legal:			
Número de Cédula:	Teléfono:		
E-mail:	Cargo:		
Fecha inicio de funcionamiento del servicio o centro gerontológico:		Fecha de caducidad del permiso de funcionamiento:	
3. DATOS DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN			
Nombre de la Unidad de Atención:			
Dirección de la Unidad de Atención:			
Cantón:	Parroquia:		
Referencia:	Código SIIMIES:		
Cobertura establecida de la Unidad de Atención:		Cobertura actual de la unidad de atención	
Nombre del Coordinador/s de la Unidad de Atención:			
Número de Documento de Identidad:			
Profesión	Fecha de ingreso del coordinador a la unidad de atención:		
E-mail			

Fuente: MIES

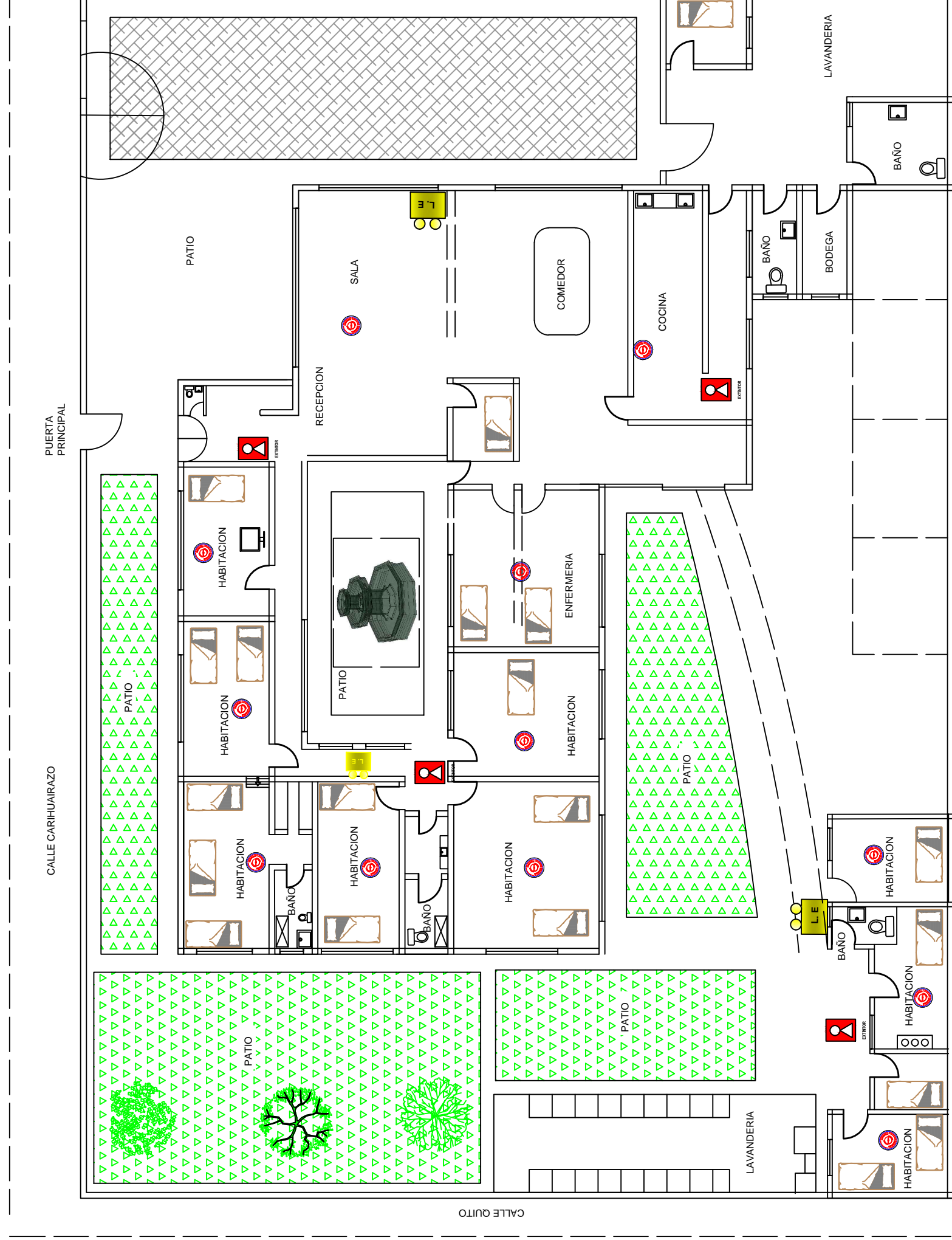
15.3. Anexo 3. Fichas norma técnica para centros gerontológicos residenciales

Figura 27: Fichas Norma Técnica MIES

Área	Documentos
Individual	Cédula de ciudadanía o pasaporte. Ficha Nro. 1 Información General. (Admisión e Ingreso). Ficha Nro. 2a Valoración Social. Ficha Nro. 2b Informe Social. Ficha Nro. 3 Evaluación e Informe Psicológico. Ficha Nro. 3a Índice de Barthel. Ficha Nro. 3b Escala de Lawton y Brody. Ficha Nro. 3c Mini Mental. Ficha Nro. 3d Escala de Depresión Geriátrica de Yessavage. Ficha Nro. 5 Referencia y Derivación. Ficha Nro. 6 Salida o Egreso. Ficha Nro. 7 Aceptación y Compromiso. Ficha Nro. 8 Registro de Pertenencias. Ficha Nro. 9 Evolución. Ficha Nro. 10 Plan de Intervención Individual Integral. Ficha Nro. 11 Novedades Diarias. Ficha Nro. 12 Plan de Actividades Mensual.

Fuente: MIES

PLANO DE RECURSOS



SIMBOLOGIA



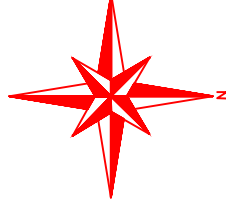
DETECTORES DE HUMO



EXTINTOR DE INCENDIOS



LAMPARA DE EMERGENCIA



HOGAR GERONTOLÓGICO AÑOS DORADOS

HOGAR GERONTOLÓGICO AÑOS DORADOS																																						
NOMBRE DE LA EMPRESA:																																						
INTEGRANTES:																																						
ASESOR:																																						
MATRIZ GTC 45																																						
PROCESO	ZONAL/GAR	ACTIVIDADES	TAREAS	RUTINARIO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN	PELIGRO	CLASIFICACIÓN	EFECTOS POSIBLES	CONTROLES EXISTENTES			EVALUACIÓN DEL RIESGO							VALORACIÓN DEL RIESGO				CRITERIOS PARA ESTABLECER CONTROLES				MEDIDAS DE INTERVENCIÓN				CONTROLES DE INGENIERÍA		SUSTITUCIÓN		ELIMINACIÓN		EQUIPOS/ ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	
									FUENTE	MEDIO	INDIVIDUO	NIVEL DE REFERENCIA (IND)	NIVEL DE EXPOSICIÓN (EXP)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)	NIVEL DE RIESGO DE REMPLAZO (RPN)
Atención al paciente y familiares	Área de Dormitorios	Cuidado del Adulto Mayor	Cambio de ropa	SI	Esfuerzo	Biomecánicos	Lumbalgia	Camas articuladas	NE	Fajas cervicales	ALTO	25	450	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECÍFICO	4	Invalidez	SI	Brindar charlas al personal para que se concientice y utilice los EP P. durante toda su actividad laboral.	Equipos/Elementos de Protección Personal																		
				SI	Fluidos o Excrementos	Biológico	Fiebre tifóidea	NE	Guantes de Latex/Mascarillas	ALTO	60	1080	I	NO ACEPTABLE	4	Muerte	SI	Brindar charlas al personal para que se concientice y utilice los EP P. destinada para esta actividad.																				
				No	Postura (prolongada mantenida, forzada, antigua viciosa)	Biomecánicos	Lumbalgia	Camas articuladas	NE	Pasamanos para evitar caídas	BAJO	25	50	III	ACEPTABLE	4	Discapacidad	SI	Disfraz en espacio adecuado para esta actividad donde exista sillas, empedecidas																			
				No	Bacterias	Biológico	Paratuberculosis	NE	Guantes de Latex/Mascarillas	ALTO	100	1800	I	NO ACEPTABLE	4	Herpes	SI	Advertir al personal de la patología que presenta al residente al final de la jornada laboral.																				
				SI	Mordeduras	Biológico	Dermatitis	NE	NE	MUY ALTO	10	400	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECÍFICO	4	Herpes	SI	Brindar charlas sobre el correcto uso del paciente de acuerdo a su enfermedad.																				
				SI	Condiciones de la tarea (carga manual, cantidad de la tarea, demandas emocionales, sistemas de monotonía, etc.)	Psicossocial	Demotivación	NE	NE	MEDIO	10	60	III	ACEPTABLE	6	Derrame cerebral	SI	Capacitar al personal sobre la información que se debe brindar a los familiares en la más adecuada.																				
				SI	Mecánico (elementos o partes de máquinas, herramientas, equipos, piezas a trabajar, materiales proyectados sólidos o líquidos)	Metálicos	Contusiones	NE	NE	MEDIO	10	80	III	ACEPTABLE	2	Amputación	SI	Generar y aplicar análisis de trabajo seguro previo a la ejecución de una tarea.																				
				SI	Eléctrico (alta y baja tensión, estática)	Eléctricos	Choque eléctrico	Utilización de bases y enchufe de enchufe dobles de doble aislamiento.	NE	NE	MEDIO	10	60	III	ACEPTABLE	2	Electricidad	SI	Revisión periódica de la instalación eléctrica. Puesta a tierra.																			
				SI	Temperaturas extremas (calor y frío)	Físico	Deshidratación	NE	NE	MEDIO	10	80	III	ACEPTABLE	2	Atrofia	SI	Advertir al personal de cocina de las medidas que debe tomar al abandonar su puesto de trabajo.																				
				SI	Tecnológico (explosión, fuga, derrame, incendio)	Condiciones de Seguridad	Aflicta	NE	NE	MEDIO	10	60	III	ACEPTABLE	2	Muerte	SI	Programa de inspecciones de riesgos en áreas de cocina e implementación del programa de mantenimiento preventivo y correctivo al personal en el manejo de extintores. Inspecciones periódicas a equipos contra incendio para que no sean obsoletos.																				
Preparación de alimentos	Área de Cocina	Manipulación de los alimentos	Cocción de los alimentos	SI	Locavos (cistitis y nefritis de alto consumo) o superficies de trabajo (fregaderos, deslizantes, condiciones de orden y aseo, líquidos de ablasto)	Locavos	Resbalones	NE	Piso anti-deslizante	MUY ALTO	25	600	I	NO ACEPTABLE	6	Invalidez	SI	Realizar las tareas de manipulación manual de cargas encima de superficies estables. Manos secas al momento de sujetar el objeto que se está transportando.	Equipos/Elementos de Protección Personal																			
				SI	Pólvos orgánicos inorgánicos	Químico	Sarpullidos	NE	Guantes de caucho	MEDIO	10	80	III	ACEPTABLE	7	Cáncer	SI	Mantener etiquetas en buen estado. Mantener los recipientes cerrados. Nunca hacer traspases a envases de alimentos.																				
Mantenimiento de los lugares de trabajo	Todas las instalaciones	Limpieza	Barrer y Trapar	SI	Fluidos o Excrementos	Biológico	Paratuberculosis	NE	NE	MEDIO	10	80	III	ACEPTABLE	6	Hepatitis	SI	Cumplir con las recomendaciones del fabricante para el uso de los equipos de protección personal.	Equipos/Elementos de Protección Personal																			
				No	Características del grupo social de trabajo (relaciones, cohesión, calidad de interacciones, trabajo en equipo)	Psicossocial	Estrés laboral	NE	NE	BAJO	25	100	III	ACEPTABLE	1	Derrame cerebral	SI	Realizar pausas activas con todo el personal.																				
Administración	Oficinas	Desarrollo de pagos para el personal	Coordinar los recursos disponibles humanos	SI	Movimiento repetitivo	Biomecánicos	Dolores articulares	NE	NE	MUY ALTO	60	2400	I	NO ACEPTABLE	2	Síndrome del túnel carpiano	SI	Colocar una alfombra ergonómica para mouse	Equipos/Elementos de Protección Personal																			
				SI	Postura (prolongada mantenida, forzada, antigua viciosa)	Biomecánicos	Cifosis	NE	NE	MEDIO	10	80	III	ACEPTABLE	1	Discapacidad	SI	Disfraz un puesto de trabajo con medidas antropométricas																				
				SI	Iluminación (por cable por resaca o deficiente)	Físico	Fatiga Visual	NE	NE	MEDIO	10	60	III	ACEPTABLE	1	Ceguera	SI	Realizar un estudio para conocer desde se debe instalar las luminarias.																				