



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS**

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del título de:

**INGENIERA DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL  
PARA LA FUNDACIÓN “PROTECCIÓN Y DESCANSO”, DE  
LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO,  
PARA EL AÑO 2015.**

**AUTORA:**

**BOSQUEZ SÁNCHEZ LESSLY MARÍA**

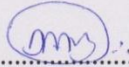
**RIOBAMBA- ECUADOR**

**2015**

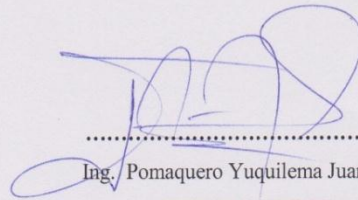
## CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

### CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Empresas, desarrollado por la Srta. LESSLY MARIA BOSQUEZ SÁNCHEZ, cumpliendo con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.



.....  
Ing. Barba Bayas Diego Ramiro  
**DIRECTOR DE TRIBUNAL**



.....  
Ing. Pomaquero Yuquilema Juan Carlos  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, LESSLY MARIA BOSQUEZ SÁNCHEZ, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos contantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 23 de Diciembre del 2015.



LESSLY MARIA BOSQUEZ SÁNCHEZ

150096256-6

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación está dedicado a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi querida madre ARACELY SÁNCHEZ por ser la persona que siempre ha estado brindándome su apoyo incondicional, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y con los recursos necesarios para estudiar. Me ha dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos, acompañándome durante todo mi trayecto estudiantil y de vida.

A mi Abuelita y a mi Tía, por mi fuente de inspiración para luchar y seguir adelante, que aunque no están físicamente conmigo, desde el cielo siempre me estarán dando sus bendiciones y guiando mi diario vivir, ya que con sus consejos, valores y principios que me inculcaron desde pequeña, se han convertido en un pilar fundamental en mi vida

A mi Prima y Abuelito quienes me han dado ánimos para seguir adelante y han estado conmigo en los buenos y malos momentos.

A mis docentes, gracias por su tiempo y su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional; y a todas aquellas personas que de una u otra manera estuvieron prestos a colaborar y me extendieron la mano cuando más lo necesite.

A todos ustedes les dedico mi éxito profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, a las Autoridades y Docentes de la Carrera de Ingeniería de Empresas, quienes supieron compartir sus valiosos conocimientos durante mi etapa estudiantil.

De manera especial al Ing. Diego Barba Director del Tribunal, por haberme brindado su valiosa colaboración, capacidad y conocimiento científico ha contribuido en la realización del presente trabajo de investigación, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo del trabajo de titulación.

Al Ing. Juan Carlos Pomaquero Miembro del Tribunal, por su apoyo, comprensión, tiempo y paciencia brindada en el desarrollo del trabajo de titulación.

A la Directora Teresa Morillo, y a todo el Talento humano que forman parte de la Fundación, quienes a lo largo del desarrollo del presente trabajo me ha brindado su ayuda incondicional y me ha proporcionado la información necesaria y pertinentes, también a los padres de familia y a los jóvenes y adultos con Discapacidad Intelectual de la Fundación Protección y Descanso, por su oportuna colaboración para llevar a efecto esta investigación.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros y amigos, ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del Tribunal .....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de Figuras.....	ix
Índice de Tablas .....	ix
Índice de Gráficos.....	xi
Índice de Anexos .....	xii
Resumen Ejecutivo .....	xiii
Summary.....	xiii
Introducción .....	1
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema .....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.3 OBJETIVOS .....	5
1.3.1 Objetivo General:.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos: .....	5
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	9
2.1.1.1 Situación actual de la Fundación Protección y Descanso.....	9
2.1.1.2 Misión .....	10
2.1.1.3 Visión.....	10
2.1.1.4 Valores .....	10
2.1.1.5 Objetivos.....	10
2.1.1.6 Niveles .....	12
2.1.1.7 Servicios que presta la Fundación .....	12

2.1.1.8	Programas .....	14
2.1.1.9	Proyectos.....	14
2.1.1.10	Organigrama Estructural Actual de la Fundación Protección y Descanso .....	15
2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	16
2.2.1	Gerencia de organizaciones sociales y humanitarias.....	17
2.2.1.1	La gerencia en las organizaciones sociales.....	19
2.2.1.2	La gerencia en las organizaciones humanitarias.....	20
2.2.2	Responsabilidad Social .....	22
2.2.3	Principios de la Responsabilidad social.....	24
2.2.4	Grupos de Interés de la Fundación .....	25
2.2.5	La Responsabilidad Social Empresarial en el Ámbito de la Discapacidad. ....	26
2.2.6	Gestión socialmente responsable.....	27
2.2.7	Autogestión Empresarial.....	29
2.2.8	Gerencia Social.....	30
2.2.9	Sistema de gestión empresarial.....	32
2.2.10	Compromiso Voluntario .....	32
2.2.11	Inclusión e Integración laboral .....	33
2.3	IDEA A DEFENDER .....	37
2.4	VARIABLES .....	37
2.4.1	Variable Independiente .....	37
2.4.2	Variable dependiente .....	37
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		38
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	38
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	39
3.5	RESULTADOS .....	40
3.5.1	Encuesta socioeconómica de las Familias de los usuarios de la Fundación Protección y Descanso .....	40
3.5.2	Entrevista a la Señora Directora .....	77
3.5.2.1	Conclusiones de los Criterios de la Directora de FUNPRODE.....	84
3.6	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	85
3.6.1	Método estadístico utilizado .....	85
3.6.2	Planteamiento de la hipótesis.....	85

3.6.3	Nivel de significancia .....	86
3.6.4	Especificación de lo estadístico .....	86
3.6.4.1.	Cálculo de las frecuencias observadas y esperadas .....	86
3.6.5	Especificación de las regiones de aceptación y rechazo.....	87
3.6.6	Recolección de datos y cálculo de lo estadístico .....	88
3.6.7	Distribución de Chi Cuadrado .....	89
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		91
4.1	TITULO .....	91
4.2	SÍNTESIS DEL DIAGNOSTICO .....	91
4.3	ESTUDIO SOCIOECONÓMICO .....	92
4.4	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	94
4.4.1.	Modelo de gestión por procesos .....	94
4.4.1.1.	Inventario y mapa de los macro procesos, procesos y subprocesos de la Fundación Protección y Descanso. ....	94
4.4.1.2.	Mapa de Procesos de la Fundación Protección y Descanso .....	98
4.4.1.3.	Fichas y flujo gramas de algunos de los procesos operativos.....	99
4.4.2.	Mapeo de grupos de interés .....	108
4.4.2.1.	Identificación de los Grupos de Interés relevantes .....	110
4.4.3.	Propuesta de un Organigrama Funcional para la Fundación Protección y Descanso. ....	112
4.4.3.1.	Organigrama Funcional .....	114
4.4.3.2.	Organigrama Circular .....	115
4.4.3.3.	Descripción de las Funciones de Acuerdo al Organigrama Funcional .....	116
4.4.3.3.1.	Manual de Funciones .....	116
4.4.3.4.	Herramientas de Control y Evaluación del Desempeño del Talento Humano .	127
4.4.3.4.1.	Programación semanal del Trabajo.....	127
4.4.3.4.2.	La Ficha de Fisioterapia.....	130
CONCLUSIONES .....		132
RECOMENDACIONES.....		134
BIBLIOGRAFIA .....		136
ANEXOS .....		140



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Hilo Conductor.....	16
Figura N° 2 Gestión de organizaciones sociales y humanitarias. ....	19
Figura N° 3 Grupo de Interés.....	26
Figura N° 4 Alternativas en el proceso de integración laboral. ....	35
Figura N° 5 Agentes que intervienen en el proceso de inserción laboral. ....	36
Figura N° 6: Mapa de Procesos .....	98
Figura N° 7: Flujo grama de procesos de la Fundación Protección y Descanso .....	107
Figura N° 8: Mapeo de Grupos de Interés .....	109
Figura N° 9: Organigrama Funcional Propuesto .....	114
Figura N° 10: Modelo Actualizado Organigrama Circular .....	115

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Sexo de los usuarios de la Fundación Protección y Descanso .....	40
Tabla N° 2: Edad de los usuarios de la Fundación Protección y Descanso.....	41
Tabla N° 3: Tipo de Discapacidad.....	42
Tabla N° 4: Porcentaje de Discapacidad.....	43
Tabla N° 5: Identificación Étnica .....	44
Tabla N° 6: Nivel de Instrucción de los usuarios .....	45
Tabla N° 7: Sexo de los representantes de los usuarios.....	47
Tabla N° 8: Edad de los representantes .....	48
Tabla N° 9: Parentesco de los representantes con los usuarios .....	49
Tabla N° 10: Estado civil de los representantes de los usuarios.....	50
Tabla N° 11: Instrucción de los representantes de los usuarios.....	51
Tabla N° 12: Sector donde está ubicada la vivienda .....	52
Tabla N° 13: Vivienda donde habitan los usuarios.....	53
Tabla N° 14: Servicios con los que cuenta la vivienda.....	54
Tabla N° 15: Personas habitan normalmente en la vivienda .....	56
Tabla N° 16: Número de habitaciones que posee la vivienda .....	57
Tabla N° 17: Estado civil de los padres de los usuarios .....	59
Tabla N° 18: Número de hijos que tiene la familia .....	60

Tabla N° 19: Lugar que ocupa el usuario entre los hermanos .....	61
Tabla N° 20: Encargados del cuidado cuando el usuario no asiste a la fundación.....	62
Tabla N° 21: Relación del usuario .....	63
Tabla N° 22: ¿Recibe apoyo del gobierno? .....	64
Tabla N° 23: Apoyos que reciben los usuarios del gobierno.....	64
Tabla N° 24: Ingreso mensual de las familias del usuario.....	65
Tabla N° 25: Ocupación de los representantes del usuario .....	66
Tabla N° 26: Medios de transporte que utilizan para trasladar al usuario a la fundación. .....	67
Tabla N° 27: Dificultades para acceder a los servicios de:.....	68
Tabla N° 28: Aceptación del usuario en: .....	69
Tabla N° 29: ¿Cómo califica la atención del usuario en FUNPRODE?.....	70
Tabla N° 30: Percepción de los PP.FF del trato a sus hijos en la FUNPRODE.....	71
Tabla N° 31: El trato que recibe su hijo en FUNPRODE es: .....	71
Tabla N° 32: ¿Cómo considera al equipo humano y profesional que atiende al usuario en FUNPRODE?.....	72
Tabla N° 33: ¿El usuario ha experimentado cambios positivos en su comportamiento?73	
Tabla N° 34: ¿Cómo considera que el aporte mensual que entrega a FUNPRODE?.....	74
Tabla N° 35: Se siente identificado con FUNPRODE .....	75
Tabla N° 36: Frecuencias Observadas .....	86
Tabla N° 37: Frecuencias Esperadas .....	87
Tabla N° 38: Grados de libertad .....	87
Tabla N° 39: Cálculo del Chi-cuadrado Tabla.....	88
Tabla N° 40: Chi-cuadrada calculada .....	89
Tabla N° 41: Inventario de Macro procesos. ....	95
Tabla N° 42: Ficha de Ingreso a la Fundación Protección y Descanso .....	100
Tabla N° 43: Ficha de Alimentación a la Fundación Protección y Descanso .....	101
Tabla N° 44: Ficha de Terapia Ocupacional a la Fundación Protección y Descanso...	102
Tabla N° 45: Ficha de Refuerzo Pedagógico a la Fundación Protección y Descanso..	103
Tabla N° 46: Ficha de Terapia Virtual de la Fundación Protección y Descanso.....	104
Tabla N° 47: Ficha de Terapia Física de la Fundación Protección y Descanso .....	105
Tabla N° 48: Ficha de Salida de la Fundación Protección y Descanso .....	106
Tabla N° 49: Identificación de los Grupos de Interés.....	110
Tabla N° 50: Descripción del puesto de la Asamblea General de Socios. ....	117

Tabla N° 51: Descripción del puesto de la Junta Directiva o Directorio.....	118
Tabla N° 52: Descripción del puesto Presidente. ....	119
Tabla N° 53: Descripción del puesto Directora General. ....	120
Tabla N° 54: Descripción del puesto Secretaría. ....	122
Tabla N° 55: Descripción del puesto Terapia Ocupacional.....	123
Tabla N° 56: Descripción del puesto Refuerzo Pedagógico.....	124
Tabla N° 57: Descripción del puesto Terapia Física. ....	125
Tabla N° 58: Descripción del puesto Terapia Virtual.....	126
Tabla N° 59: Modelo de Ficha de Planificación.....	128
Tabla N° 60: Reporte de Resultados.....	129
Tabla N° 61: Modelo de Registro Individual de Fisioterapia.....	130

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Sexo de los usuarios de la Fundación Protección y Descanso.....	40
Gráfico N° 2: Edad de los usuarios de la Fundación Protección y Descanso.....	41
Gráfico N° 3: Tipo de Discapacidad.....	42
Gráfico N° 4: Porcentaje de Discapacidad .....	43
Gráfico N° 5: Identificación Étnica .....	44
Gráfico N° 6: Nivel de Instrucción de los usuarios .....	45
Gráfico N° 7: Sexo de los representantes de los usuarios.....	47
Gráfico N° 8: Edad de los representantes .....	48
Gráfico N° 9: Parentesco de los representantes con los usuarios .....	49
Gráfico N° 10: Estado civil de los representantes de los usuarios.....	50
Gráfico N° 11: Instrucción de los representantes de los usuarios.....	51
Gráfico N° 12: Sector donde está ubicada la vivienda .....	52
Gráfico N° 13: Vivienda donde habitan los usuarios .....	53
Gráfico N° 14: Servicios con los que cuenta la vivienda .....	54
Gráfico N° 15: Personas habitan normalmente en la vivienda .....	56
Gráfico N° 16: Número de habitaciones que posee la vivienda .....	57
Gráfico N° 17: Estado civil de los padres de los usuarios .....	59
Gráfico N° 18: Número de hijos que tiene la familia .....	60
Gráfico N° 19: Lugar que ocupa el usuario entre los hermanos .....	61

Gráfico N° 20: Encargados del cuidado cuando el usuario no asiste a la fundación.....	62
Gráfico N° 21: Relación del usuario.....	63
Gráfico N° 22: ¿Recibe apoyo del gobierno? .....	64
Gráfico N° 23: Apoyos que reciben los usuarios del gobierno .....	64
Gráfico N° 24: Ingreso mensual de las familias del usuario.....	65
Gráfico N° 25: Ocupación de los representantes del usuario .....	66
Gráfico N° 26: Medios de transporte que utilizan para trasladar al usuario a la fundación. ....	67
Gráfico N° 27: Dificultades para acceder a los servicios de: .....	68
Gráfico N° 28: Aceptación del usuario en:.....	69
Gráfico N° 29: ¿Cómo califica la atención del usuario en FUNPRODE?.....	70
Gráfico N° 30: Percepción de los PP.FF del trato a sus hijos en la FUNPRODE.....	71
Gráfico N° 31: El trato que recibe su hijo en FUNPRODE es: .....	71
Gráfico N° 32: ¿Cómo considera al equipo humano y profesional que atiende al usuario en FUNPRODE?.....	72
Gráfico N° 33: ¿El usuario ha experimentado cambios positivos en su comportamiento? .....	73
Gráfico N° 34: ¿Cómo considera que el aporte mensual que entrega a FUNPRODE?..	74
Gráfico N° 35: Se siente identificado con FUNPRODE .....	75

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Glosario de Términos. ....	140
Anexo N° 2: Formato de la entrevista la directora de la Fundación Protección y Descanso. ....	143
Anexo N° 3: Formato del Cuestionario Socioeconómico realizada a los beneficiarios de la Fundación.....	145

# RESUMEN EJECUTIVO

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo Diseñar un Sistema de Gestión Empresarial para la Fundación “Protección y Descanso”, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, para fortalecer el centro de atención diario a Personas con Discapacidad Intelectual.

Para lograr lo anteriormente descrito, se utilizó las técnicas como: la encuesta, la entrevista y la observación lo cual permitió determinar la situación actual de la Fundación.

La propuesta inicia con un diagnostico socioeconómico a los beneficiarios; seguido por la gestión basada en procesos lo cual permite que tengan una visión simplificada que facilita una comprensión de las tareas y actividades que realiza el Talento Humano de forma secuencial; luego se realiza un mapeo de grupo de interés para alcanzar mayor eficiencia en los resultados al nivel interno y externo que favorezcan a la autogestión institucional; por último, se efectuó el diseño de un organigrama funcional para visualizar de manera tradicional las interrelaciones y un organigrama circular que describe una distribución de adentro hacia afuera, con tareas bien establecidas determinando las jerarquías y responsabilidades de cada área.

Se recomienda guiarse a través de lo anteriormente propuesto ya que proyecta una estructura que ejecuta las políticas, estrategias, aplicación de metodologías, estándares para el servicio y atención de la Discapacidad Intelectual en todas sus patologías, además de la aplicación de procedimientos administrativos, financieros todo ello con responsabilidad social, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos institucionales.

**Palabras claves:** Sistemas de Gestión, Responsabilidad Social y Autogestión Empresarial, Discapacidad Intelectual.



.....  
**Ing. Diego Ramiro Barba Bayas**  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

# SUMMARY

## SUMMARY

This research aims design of a business management system for the Foundation "Protección y Descanso" of Riobamba city, Chimborazo Province, to strengthen the daily care for people with intellectual disabilities.

To archive the above-described techniques we use the survey, interview and observation which allowed determine the current status of the Foundation.

The proposal starts with a socioeconomic diagnosis to beneficiaries; followed to process-based management which allows them to have a simplified view that facilitates the understanding of the task and activities that Human Resource done sequentially; after that, we done mapping interest group to achieve greater efficiency in the results to internal of a functional organization chart was made to display the traditional way interrelationships and circular organization chart describes a distribution from the inside to outside, determining tasks well established hierarchies and responsibilities of each area.

It is recommended to be guided by the proposes projects that it projects a structure that executes the policies, strategies, implementation of methodologies, standards for service and support of Intellectual Disability in all its pathologies, besides the application of administrative procedures, financial all these with social responsibility, in order to achieve institutional goals proposed.



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación denominada Diseño de un Sistema de Gestión Empresarial para la Fundación “Protección y Descanso”, De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo, para fortalecer el centro diario del buen vivir para Personas con Discapacidad Intelectual, para que sea sostenible en el tiempo, brindándoles servicios de calidad que les ayude a tener una vida digna a través de terapia física, talleres ocupacionales, alimentación y recreación.

Basado en los procesos y funciones administrativas en el marco de la visión solidaria e inclusiva, para que los resultados sean conseguidos de forma eficaz y eficiente mediante la aplicación tanto de los parámetros y estándares exigidos para el trabajo con discapacidades, donde su talento humano debe a más del compromiso, estar más involucrado, para alcanzar los objetivos institucionales propuestos teniendo una idea clara de cómo marcha el cumplimiento de su misión y su visión.

La sistematización del proyecto de investigación, ha cumplido pautas establecidas a fin de lograr una estructuración adecuada de los pasos a seguir para desarrollar dicho trabajo, conforme a los mismos, el trabajo de titulación se ha dividido en cuatro capítulos.

El primero, engloba una idea del proyecto de investigación realizada, especificando el planteamiento, formulación, delimitación del problema, justificación de la investigación y objetivos.

El segundo capítulo trata de los antecedentes investigativos e históricos en la cual se detalla la información de la fundación, así como la fundamentación teórica en donde se resaltan los aspectos conceptuales del hilo conductor, también se plantea la idea a defender y las variables.

El tercer capítulo hace referencia al estudio metodológico en el cual se incluye la modalidad, tipos de investigación, población y muestra, los métodos, técnicas e instrumentos, lo cual permitió conocer la situación actual, en los resultados se aplicó la encuesta para el estudio socioeconómico de los jóvenes y adultos con Discapacidad

Intelectual que asisten a la institución, así como también se aplicó la entrevista a la Sra. Directora, para la verificación de la hipótesis se empleó la prueba estadística del Chi-cuadrado en la cual se logró comprobar la hipótesis alternativa.

Y por último en el cuarto capítulo se presenta la propuesta a la investigación, y las conclusiones y recomendaciones del trabajo.



# **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El (Banco Mundial , 2006) señala que existen cuatro tipos de capital en una sociedad los activos naturales integrados por la dotación de recursos geográficos originarios de la misma, los activos producidos por la acción humana desde infraestructura hasta medios financieros, el capital humano conformado por la población, y el capital social integrado por los valores, las instituciones, la capacidad de asociacionismo, el clima de confianza entre los actores sociales y las pautas culturales entre otros aspectos. Se señala que el capital humano, y el social, deben revalorizarse, es precisamente el capital social destinado al servicio de los grupos vulnerables, el que pierde importancia en mundo globalizado.

Es por ello, que la Fundación Protección y Descanso, dedicada a la atención de seres humanos con Discapacidad Intelectual que son su mayor capital social, administra recursos escasos que son invaluableles y que deben servir para el desarrollo de sus actividades. Por lo tanto, requiere direccionar sus procesos internos con una mejor precisión administrativo-financiera, que determine un nuevo sistema de gestión, con procesos y funciones administrativas bien definidas, con roles adecuados para su talento humano, es decir la fundación debe profesionalizar más su gestión para la construcción de alianzas que permitan que el proyecto sea auto gestionable y sostenible, porque actualmente se acusan problemas que impiden administrar dicho capital en base a principios gerenciales que permitan obtener resultados basados en procesos técnicamente definidos y con visión empresarial con alto contenido social.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo incidirá la implementación de un nuevo sistema de gestión fundamentado en procesos y funciones administrativas, principios de la gerencia social y de responsabilidad social y autogestión empresarial, en la Fundación Protección y Descanso, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, para el año 2015?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

#### **Contenido:**

- Campo: Gerencia y Gestión Social
- Área: Sistema de Gestión Empresarial
- Aspecto: Autogestión Socialmente Responsable

#### **Espacial:**

- Provincia: Chimborazo
- Cantón: Riobamba
- Parroquia: Velasco
- Sector: Barrio Loma de Quito
- Localidad: Junín 3119 entre Mayor Ruiz y Francia

#### **Temporal:**

- Junio-Diciembre del 2015

## **1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

¿Cómo hacer gerencia de excelencia en el campo social? Esta pregunta es esencial para las administraciones de proyectos, de fundaciones o empresas que esperan desarrollar un vigoroso rol frente a los graves problemas sociales de su entorno externo que también son asimilados con su público interno, en especial cuando desarrollan una obra humanitaria como es el caso de la Fundación Protección y Descanso, que de manera urgente con el apoyo de la escuela de Ingeniería de Empresas, quiere desarrollar un sistema de gestión empresarial basada en los principios de la gerencia social, responsabilidad social y autogestión, que permitan operativizar sus programas y proyectos (micro empresas de inserción laboral, psicopedagogía, fisioterapias y rehabilitación y terapias, apoyo psicológicos a padres y familiares de los beneficiarios) con eficiencia y que proyecten en medio de la administración de recursos escasos para satisfacer grandes necesidades de sus beneficios, a fin de consolidar sus estrategias de autogestión.

La Fundación Protección y Descanso, al momento desarrolla un sistema de gestión que más responde al voluntariado social que desarrolla sus Socios, Directora, colaboradores y voluntarios, apoyados por los padres de familia de los jóvenes y adultos beneficiarios

de dicha institución, lo cual no es suficiente para alcanzar mayores relaciones y alianzas estratégicas con un conjunto de actores sociales que en el tiempo pueden convertirse en grupos de interés de la fundación.

Por ello este aporte se resume en el compromiso que tienen la fundación de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus beneficiarios de manera sostenible, trabajando con los empleados, las familias de los beneficiarios, la comunidad local y la sociedad en general, fomentando con ello su acción colectiva con sus beneficiarios para ir progresivamente insertándolos en posibles actividades laborales.

Pero ello se logra modernizando su sistema de gestión, sistematizando sus buenas prácticas de responsabilidad social que deben ser parte de su sistema de gestión y sobre todo, construyendo acciones de autogestión que permitan proyectar a la fundación como una organización sostenible y necesaria para este importante grupo vulnerable de una sociedad llena de complejos, que no permite la inserción laboral ni social de este grupo humano sencillo, inocentes de su realidad y lleno de ternura y amor.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General:**

- Diseñar el sistema de gestión empresarial para la Fundación Protección y Descanso, basado en los procesos y funciones administrativas, principios de la gerencia social, Responsabilidad Social y autogestión empresarial.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos:**

- Efectuar el diagnóstico socio-económico de los beneficiarios de la Fundación Protección y Descanso así como el levantamiento de procesos de la actual gestión institucional.
- Desarrollar un mapeo de los grupos de Interés de la Fundación para el establecimiento de un plan de alianzas estratégicas que favorezcan la autogestión institucional.
- Elaborar un manual orgánico funcional que proyecte el desarrollo y especialización del Talento humano de la Fundación Protección y Descanso.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Existen varias investigaciones relacionadas con modelos de gestión de las instituciones que generan servicios para las Personas con Discapacidad Intelectual, que serán referenciadas para acentuar la manera como se deben administrar estos tipos de organismos generalmente conformados por voluntarios (as) o regentados por el Estado.

En relación diseño de un centro ocupacional (CO), (Oriol Guim Marzo, 2015), sostiene que la intervención en un CO “Pretende facilitar y mejorar la adaptación de las Personas con Discapacidad Intelectual en los diferentes ámbitos de la vida, teniendo en cuenta el área laboral y el área social del individuo”, en tal virtud la estructura organizacional sugerida por el autor mencionado están relacionadas con “ Desarrollo Humano, Educación y enseñanza, Vida en el hogar, Vida comunitaria, Trabajo, Salud y seguridad conductual, social , protección y defensa”.

En relación al caso español los centros para este tipo de discapacidades denominados Centros especiales de empleo, debe solicitar a la administración pública su clasificación para que se determine su naturaleza, es decir alcanzar el registro público con fines de control para poder recibir ayudas públicas. “Los requisitos normativos establecidos en España establecen que los centros deben estar formados por al menos 70% de Personas con Discapacidad superior al 33% y estar inscritos en el registro autonómico correspondiente.” (Gobierno de España, 2012).

La (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012) señala en su Artículo 101.- “De las Entidades rectoras y ejecutoras.-Las autoridades nacionales y seccionales, los gobiernos autónomos descentralizados y los organismos especializados en la protección de derechos en todos los niveles de gobierno, dentro del ámbito de sus competencias, serán las encargadas de ejecutar las políticas públicas implementadas por las funciones del Estado instituciones de los sectores público y privado, para la plena vigencia y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad establecidos en la Constitución de la República, los tratados e instrumentos internacionales y esta Ley; así como, aquellos

derechos que se derivan de leyes conexas”. Este artículo define que las instituciones privadas sean estas fundaciones, institutos, etc., ejecutan la política pública con respecto a la atención integral en este ámbito.

En tal virtud, la política pública desarrollada para la gestión de los centros de discapacidades, producto del impulso que la anterior Vicepresidencia de la República dio al tema, se desarrolló la “Norma Técnica de Discapacidades” (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014), que en la parte relacionada con la administración y gestión de este tipo de establecimientos señala que el objetivo de este componente de la norma es “Cumplir y documentar los procesos administrativos estratégicos que orientan la gestión institucional en términos de funcionamiento, seguimiento y evaluación periódica de la gestión”. Para ello, establece herramientas prescritas tales como: (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014)

- El estándar 30 sobre el permiso de funcionamiento, que alude fundamentalmente al permiso de funcionamiento.
- El estándar 32 referido a la planificación anual que más se refiere al plan anual en función del modelo de gestión y atención a la discapacidad que atiende la institución.
- El Estándar 32 o Funcionamiento de los servicios que va en dirección al rol que asumen la coordinación y los integrantes del equipo de trabajo en función del cumplimiento de los estándares de atención a las Personas con Discapacidad.
- Documentación de procesos internos o estándar 33, que se trata de la elaboración de la información requerida y reportada al MIES por cada centro.
- Estándar 34 o Ejecución de planes de mejora, que tiene que ver con el cumplimiento de la planificación, evaluación y seguimiento de los planes de mejoras anuales que cada centro presenta.
- Estándar 35 relacionado con la conformación del comité de cuidadoras (es) que da responsabilidades a comités en especial de padres de familia que en defensiva

participa en la ejecución, evaluación y seguimiento de los estándares descritos. Para el caso de la Fundación Protección y Descanso, al ser los padres de familia quienes son los socios de la misma, tienen sus organismos de gobierno donde desarrollan estos y otros roles.

Con éstos elementos de análisis referidos, es posible visualizar que el diseño de un sistema de gestión para la Fundación Protección y Descanso, proyecta con sus servicios, la dinamización de un centro especializado de preparación empleo para sus beneficiarios, aunque sigue siendo desfavorable para personas con éste tipo de discapacidad, lograr que las empresas locales los acojan no porque la ley así lo dispone, sino desde la perspectiva del acogimiento humano y solidario que requieren dichas personas.

Cabe señalar que en Riobamba, coexisten por lo menos tres institucionales a más de la Fundación, que entienden Discapacidad Intelectual. Una Educativa del Estado llamada “Carlos Garbay” que atiende a niños y jóvenes hasta que alcanzan los 18 años, de allí la política pública no ha generado alternativas que permitan seguir con los procesos iniciados que en el caso de este tipo de discapacidades se diluyen si no hay continuidad.

La otra administrada por el GAD Municipal en convenio con el MIES llamada “El Despertar de los Ángeles, dedicada a rehabilitación en especial de niños con discapacidad y otra privada que atiende caso de síndrome de Down.

La única que atiende a personas mayores de 18 años con Discapacidad Intelectual es la Fundación Protección y Descanso, por ello es interesante el diseño de un modelo de gestión que surgido de su propia experiencia y sobre todo donde la relación padres de familia e institución, marca el sentido de una obra basada en el amor que requiere ir perfeccionando cada día su proyección, financiamiento y desarrollo.

## **2.1.1 Antecedentes Históricos**

### **2.1.1.1 Situación actual de la Fundación Protección y Descanso**

*La “Fundación Protección y Descanso”, fue creada mediante acuerdo ministerial N° 062, con personería jurídica otorgada por el entonces Ministerio de Bienestar Social del Ecuador, el 18 de diciembre del 2002; es una entidad de carácter eminentemente social, sin fines de lucro, que busca proteger al sector más vulnerable de la población, que son las Personas con Discapacidad Intelectual.*

La Fundación Protección y Descanso se crea como una alternativa por la falta de centros especializados que atiendan las necesidades de las Personas (jóvenes y adultos) con Discapacidad Intelectual, quienes luego de egresar de los centros de educación especial regentados por el Estado, son reclusos en sus casas o deambulan por la calle corriendo los más variados riesgos y hasta agresiones de las que son objeto.

En virtud de ello, la Fundación fue constituida por 26 Padres de familias de Personas con Discapacidad Intelectual, quienes viven, atienden y día a día se insertan en el mundo de sus hijo y justamente en este espacio, llevan a la práctica una filosofía de trabajo apoyada por las investigaciones de numerosos expertos en el campo de la Discapacidad Intelectual para mejorar la calidad de vida de sus hijos.

Con los esfuerzos realizados por la Fundación y el apoyo de DEPOPECH y el MIES comienza a brindar atención desde el mes de enero del 2009, a 12 Personas con Discapacidad Intelectual, comprendidas entre los 16 y 39 años; luego se incrementa la población a 25 personas y posteriormente a 30 personas, siendo su proyección alcanzar 100 beneficiarios.

El objetivo fundamental es fortalecer el centro diario del buen vivir para Personas con Discapacidad Intelectual, para que pueda continuar brindándoles servicios que les ayude a tener una vida digna a través de terapia física, talleres ocupacionales, alimentación y recreación.

Para cumplir con el objetivo planteado, se ha logrado que los beneficiarios tengan un lugar donde recibir sus terapias: física y ocupacional, con lo cual van mejorando sus

habilidades motoras que fortalecen el desarrollo y equilibrio físico, mental y emocional, además su concentración, motricidad fina, y gruesa, aprestamiento y tolerancia al trabajo; en ciertos casos el desarrollo de su autonomía y autoestima.

Para lograr los resultados deseados en el desarrollo de sus actividades, se les proporciona la alimentación de acuerdo a normas nutricionales. Actualmente se brindan servicios en horario de 9 de la mañana hasta las 16:H30 horas, en las áreas de: terapia física, aromaterapia, hidroterapia, refuerzo pedagógico, terapia ocupacional, manualidades, lavado y secado de ropa, terapia virtual, reciclaje de papel.

#### **2.1.1.2 Misión**

Conseguir la rehabilitación integral (física, psicoterapéutica, ocupacional) para lograr que sean seres independientes y en un futuro puedan insertarse en un futuro próximo al campo productivo. (Fundación Protección y Descanso, 2015)

#### **2.1.1.3 Visión**

A través del trabajo solidario, cooperativo y en equipo, ser un centro de atención integral donde se brinde servicios de óptima calidad con calidez a nuestros usuarios. (Fundación Protección y Descanso, 2015).

#### **2.1.1.4 Valores**

En la Fundación trabajamos basándonos en la honestidad, respeto, profesionalismo, solidaridad, lealtad, responsabilidad, constancia y amor. (Fundación Protección y Descanso, 2015).

#### **2.1.1.5 Objetivos**

Los Objetivos de la Fundación Protección y Descanso según los (Estatutos, 2000-2001), son los siguientes:

- a) Realizar todas las acciones tendientes a lograr el efectivo cumplimiento de los derechos y beneficios constantes en leyes, decretos y reglamentos que amparen a las



personas con DEFICIENCIA MENTAL, PARALISIS CEREBRAL, AUTISMO Y SINDROME DE DAWN.

- b)** Gestionar ante cualquier organización, nacional o internacional, pública o privada para que los derechos que consten en los acuerdos internacionales, Constitución de la república, leyes, decretos, acuerdos y reglamentos se otorguen a las personas mencionadas en el literal anterior.
- c)** Promover el mejoramiento y bienestar de las personas a las que se refiere el literal a.
- d)** Realizar estudios de pre factibilidad y factibilidad para la creación y puesta en marcha de residencias para las personas mencionadas en el literal a), sus padres y de manera general los ancianos que las requieren.
- e)** Las residencias mencionadas en el literal d) serán administradas por padres de familia y se regirán por su propio reglamento.
- f)** Planificar, organizar, dirigir y controlar, con solvencia moral un sistema de prepago de residencia de las personas mencionadas. Sistema que se regirá por su propio reglamento.
- g)** Establecer y fomentar las relaciones que sean convenientes para los fines propuestos con organismos públicos y privados, tanto nacionales como extranjeros.
- h)** Administrar los bienes de las personas mencionadas en el literal a), que hayan quedado huérfanas de padre y madre y que bajo testamento dejaren sus progenitores a la Fundación para que los administre.
- i)** Administrar los bienes de ambos padres de familia o de uno de ellos, de las personas mencionadas en el literal a), que lo solicitaren por escrito a la Fundación. Si la solicitud es aceptada se deberá realizar y legalizar la respectiva escritura pública.
- j)** Planificar, organizar, dirigir y controlar la unidad de Auditoria Social, la misma que funcionará bajo sus propios reglamentos y cuyo objetivo fundamental será el de asegurar un óptimo trato a la persona con discapacidad, huérfana de padre y madre por parte de sus tenedores, tutores o representantes legales.
- k)** Servir de centro de información de intercambio de idea y experiencias sobre problemas relacionadas con las personas con discapacidad.
- l)** Buscar y conseguir a nivel nacional e internacional, padrinos y madrinas para que financien los costos de los servicios que utilicen sus ahijados.
- m)** Promover actividades educativas, culturales, sociales y de capacitación laboral para personas con necesidades educativas especiales y con discapacidades.

- n) Fomentar y asegurar que personas con necesidades educativas especiales y con discapacidad tengan iguales oportunidades para participar en programas de integración educativa, social y laboral de la comunidad.
- o) Planificar, organizar, dirigir y controlar talleres protegidos y unidades de servicio para las personas mencionadas en el literal a), que se regirán por sus propios reglamentos. (Estatuto de la Fundación Protección y Descanso, 2000-2001).

#### **2.1.1.6 Niveles**

La Fundación Protección y Descanso tomando en cuenta el grado de Discapacidad Intelectual que tienen cada uno de los participantes se los ha agrupado por niveles: primer nivel Retardo mental grave, segundo nivel: retardo mental Moderado, tercer nivel: retardo mental leve.

#### **2.1.1.7 Servicios que presta la Fundación**

Actualmente la Institución presta los siguientes servicios:

- **Cuidado Diario.**- Las Personas con Discapacidad que tienen un nivel de afectación alto, les impide moverse por sí solos, en algunos casos utilizan silla de ruedas, en otros necesitan ayuda permanente o parcial, en ocasiones hay que alimentarlos y atenderles sus necesidades.
- **Terapia Ocupacional.**-Se ocupa de las actividades o labores no productivas realizadas por los usuarios de acuerdo a sus condiciones individuales, bajo la orientación del Personal Técnico del Centro, mediante actividades lúdicas recreativas y educativas, procurando recuperar, mantener y potenciar las capacidades, trabajando en el área motriz, cognitiva y actividades de la vida diaria, encaminadas a la obtención de objetos, productos o servicios, los mismos que se realizan tomando en cuenta el grado de discapacidad, desarrollando y potenciando sus habilidades, en: manualidades en madera, plástico, reciclaje de papel, lavado y secado de ropa.





- **Refuerzo pedagógico.-** Nuestro objetivo en esta área es: Ayudar a las personas que asisten a la Institución los medios y el apoyo que necesitan para no retroceder en el aprendizaje que han adquirido, además potenciando sus habilidades y capacidades para eliminar todas las barreras en su proceso de desarrollo, manteniendo y/o mejorando la percepción, atención, memoria, vista y lenguaje que son considerados procesos cognitivos básicos que le permiten relacionarse con el mundo exterior y desenvolverse en un ambiente óptimo para sus bienestar emocional.



- **Fisioterapia.-** El área de fisioterapia ayuda a las Personas con Discapacidad en el tratamiento terapéutico para evitar deformaciones, prevenir la atrofia por falta de uso, evitar que los músculos se inmovilicen con una postura rígida y anormal, mejorar el desarrollo motor, buscando movilidad, función y percepción.



- **Hidroterapia.-** Las actividades acuáticas son muy variadas es indudable el aspecto terapéutico de agua y su impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de las Personas con Discapacidad. Es importante hacer notar que la actividad acuática tiene un alto impacto que favorece el desarrollo no sólo del aspecto físico, sino del afectivo y emocional.



- **Aromaterapia.-** Al realizar terapia de masajes y ejercicios se consigue relajación para que las Personas con Discapacidad, mejoren la circulación, reduzcan el dolor en los músculos y eliminar el estrés.



- **Terapia virtual.-** En esta área se estimulan las destrezas cognitivas, motrices, auditivas y se promueve el entorno interactivo, mediante conocimientos básicos de



computación, con la finalidad de que las Personas con Discapacidad puedan constituirse en el soporte necesario para desarrollar actividades esenciales de la vida cotidiana.

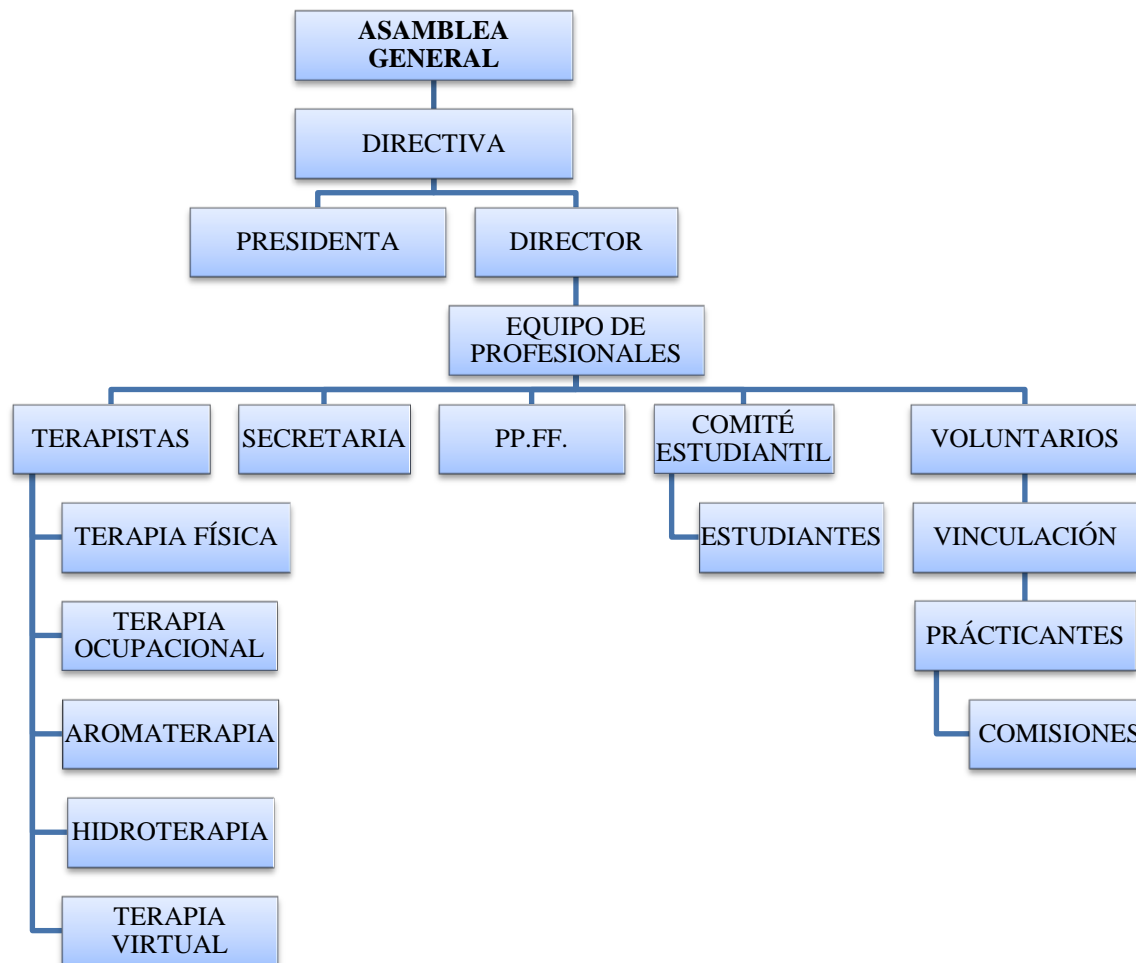
#### **2.1.1.8 Programas**

- Protección y cuidado diario;
- Terapia física
- Talleres ocupacionales
- Nutrición
- Recreación y deportes
- Inclusión social.

#### **2.1.1.9 Proyectos**

- Elaboración y utilización del papel reciclado en la elaboración de: libretas, tarjetas, llaveros, pulseras.
- Elaboración de bombillos con mullos y tela
- Elaboración de trabajos en madera como: porta huevos, paneras, porta retratos, servilleteros, cofres en madera; y Lavado y secado de ropa.

### 2.1.1.10 Organigrama Estructural Actual de la Fundación Protección y Descanso

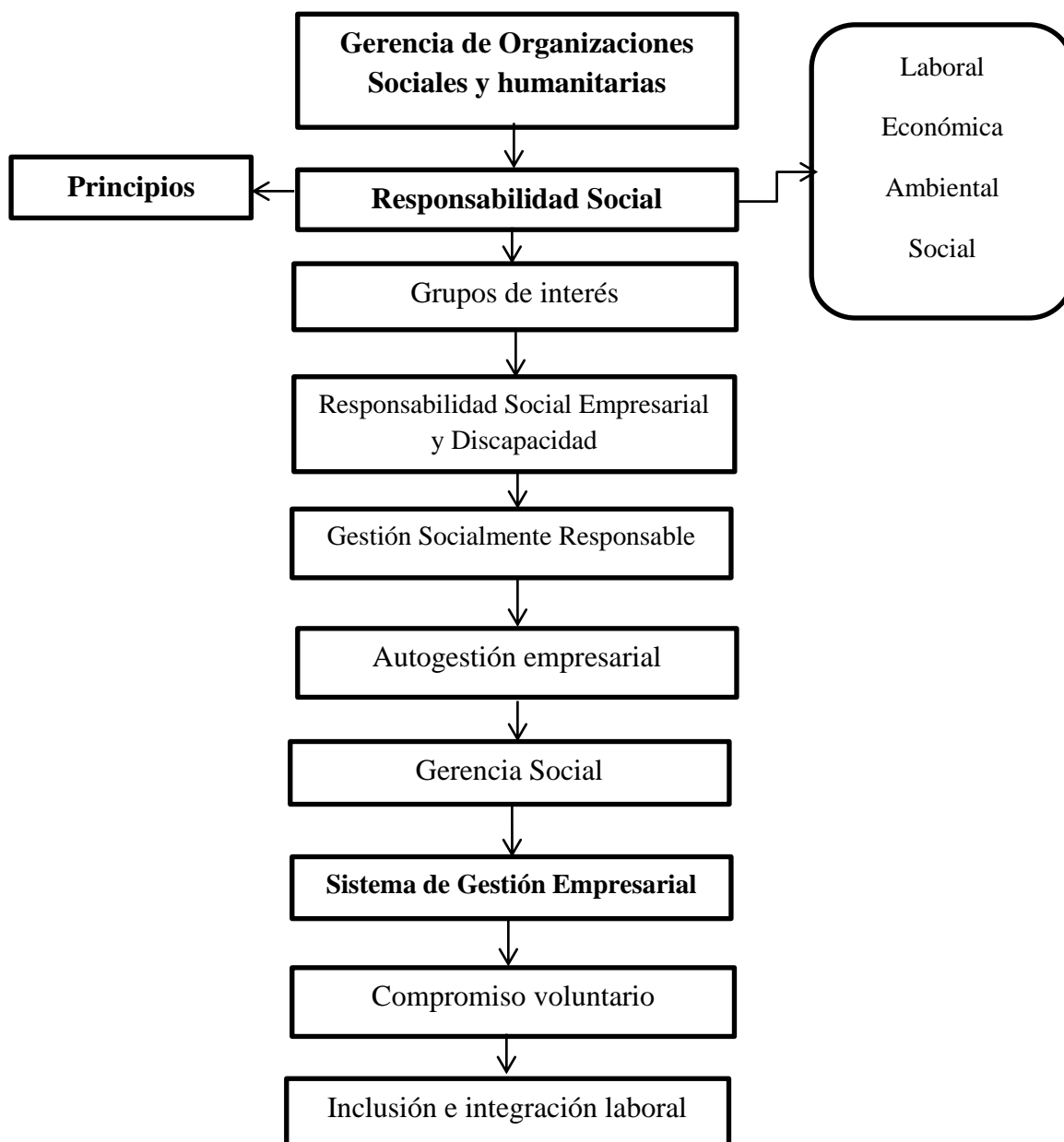


Fuente: Fundación Protección Y Descanso

## 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para la elaboración del presente trabajo de titulación se realizará un hilo conductor en el cual nos ayudará a identificar claramente los diferentes significados en las que se basa la investigación; se revisará el sistema de gestión empresarial, la gestión socialmente responsable y la gerencia de organizaciones sociales y humanitarias.

Figura N°1 Hilo Conductor



Elaborado por: Autora

### **2.2.1 Gerencia de organizaciones sociales y humanitarias.**

Para entender que es la gerencia de organizaciones sociales y humanitarias, primero se debe definir que es organización social. Al efectuar una aproximación al concepto de organización, hay que pensar en un conjunto de actividades realizadas por un grupo de personas que se relacionan en el marco de un entorno determinado, y con el que interactúan a la vez, es decir que algunos de los elementos clave que de manera recurrente forman parte de la gran variedad de enfoques que estudian las organizaciones, entre otros: entorno, actividades, personas; lo cual configura desarrollar un trabajo basado en principios y valores humanos que para sostenerlos, se complementan con una gestión gerencial adecuada, en la medida de que se logre configurar una administración de los recursos que alcancen, para efectuar cada actividad programada.

Otro elemento clave es el referido al objetivo o meta que une a dichas personas que, si bien interactúan al realizar unas determinadas actividades, se coordinan y establecen para lograr un objetivo común. Esta complementariedad se logra con acercamientos y alianzas estratégicas con distintos actores de la sociedad, sean éstos tomadores de decisiones, filántropos u otro tipo de actor indispensable para el proyecto.

Las entidades sociales o sin ánimo de lucro hacen referencia a un conjunto de medios humanos (contratados y voluntarios) materiales y financieros, que se organizan para suministrar bienes y servicios y conseguir así un objetivo social (Lara, González, Gómez, 2007), que al ser escasos, se transforma en un reto de gerencia social. Saber aprovecharlos y optimizarlos al máximo; por que así se va construyendo un colchón financiero que permite sortear los problemas que nunca faltan.

Es decir, el objetivo común de las personas que realizan actividades sociales, es una meta social y no orientada al lucro (De Asís, 2003), pero tampoco a convertirse en una organización que para que pueda sobrevivir requiere de la caridad pública o privada.

Estas organizaciones se clasifican según su naturaleza jurídica en: asociaciones, corporaciones, fundaciones. Pero, en general, la literatura recoge como las principales características de una organización social las siguientes:

- Están formalmente organizadas e institucionalizadas de alguna manera.
- Tienen naturaleza privada.
- No distribuyen beneficios
- Habilidadadas para tomar sus propias decisiones y controlar sus actividades.
- Son voluntarias o incorporan base social comprometida.
- Pueden acumular beneficios, pero deben reinvertirlos en función del cumplimiento de su objeto.
- Son de membresía o afiliación voluntaria.
- Disponen de ciertos valores y principios que sustentan y centran su actuación.
- Se orientan principalmente a los servicios sociales y a la transformación social, en sentido amplio, dando respuesta a necesidades sociales.
- Tienen nexos con movimientos sociales.
- Valoran la participación y el compromiso de sus recursos humanos. (Lara, González, Gómez, 2007)

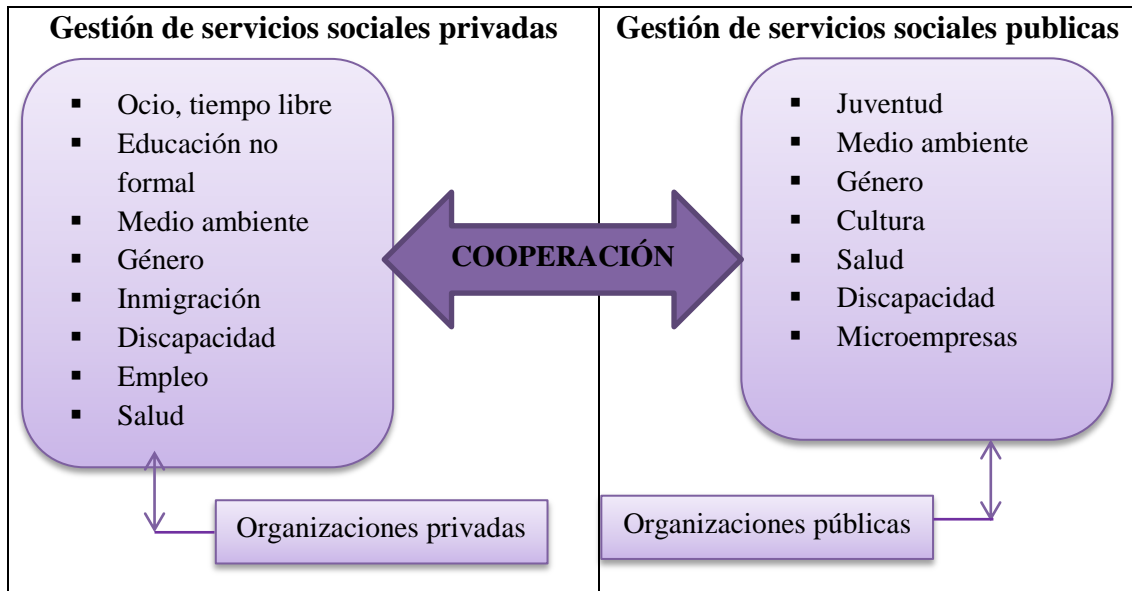
Pero se evidencia que la Fundación a igual que en las empresas de la economía social, están organizadas bajo la vigencia de dos componentes: el social referente a la representatividad en los órganos de gobierno de la fundación de los padres de familia que son socios y clientes a la vez; y la parte empresarial, es decir la que administra los recursos y para ello se sirve tanto del proceso como de las funciones administrativas, guiada por la Directora y sus colaboradores.

Cuando nos referimos a la gestión de organizaciones sociales y humanitarias, entre las cuales están las organizaciones públicas y privadas que hacen una doble labor: por un lado gestionan recursos y hacen de “puente” entre las instituciones públicas internacionales bilaterales, multilaterales o privadas, y por otro lado, realizan labores de sensibilización, educación a la ciudadanía e incidencia política en sus gobiernos, apoyo a la población inmigrante, etc. Por lo tanto, también gestionan intervenciones de forma directa (incluso en ocasiones ejecutan directamente proyectos en países con los que colabora), así como recursos de forma indirecta, allí radican, reparten y/o complementan los roles de cada componente de la organización (el social y el empresarial), como se puede leer en el cuadro adjunto, donde además es la especialización de la organización, en caso de la Fundación Protección y Descanso, la



que determinan las acciones propias y las que vía alianzas estratégicas se pueden dar en el camino:

**Figura N°2 Gestión de organizaciones sociales y humanitarias.**



**Fuente:** (Lara, González, Gómez, 2007)

**Elaborado por:** Autora

### 2.2.1.1 La gerencia en las organizaciones sociales.

La gerencia en las organizaciones sociales “quizá” es la responsable de los cambios que se han producido en la sociedad e incidido en el contexto de las organizaciones, en su estructura, cultura y vías para accionar los procesos gerenciales. Su accionar por las permanentes dificultades que deviene tanto de su entorno general como específico, lo cual se expresa en la ruptura de los paradigmas tradicionales de la administración para dar paso a un nuevo concepto de la gerencia que va más allá del modelo burocrático para dar paso a otro sustentado en el hombre y para el hombre como principio y meta de su gestión, donde se tomen en cuenta sus características, motivaciones, intereses y su desarrollo humano en forma integral así como las diferentes dimensiones del entorno general expresado en lo económico, político-legal social, cultural y la interacción que se produce entre estas y el hombre como centro del proceso gerencial; así como en su entorno interno, es decir, lo que permanentemente es motivo de cambios de estrategias y actividades para la sostenibilidad de la organización y lo puede controlar la propia “organización”.

La gerencia Social va más allá de la racionalidad instrumental y la estrictamente económica para apuntar al desarrollo humano individual y del colectivo lo cual garantiza el logro de una gerencia que promotora activa de respuestas creativas frente a los retos de la sociedad moderna.

Desde esta perspectiva, la gerencia en este tipo de las organizaciones sociales públicas y privadas, se caracterizan por:

- Desarrollar procesos de confianza entre los individuos que integran la organización;
- Valorar el talento humano;
- Revalorizar lo humano por encima del recurso material o de capital;
- Adaptar las organizaciones al entorno (y no al revés);
- Poseer estructuras más horizontales (o circulares);
- Atenuar la presión rígida de la autoridad para dar paso a la desburocratización y a una cultura sustentada en los valores de la intuición, la solidaridad y el compromiso. (Córdova, Alexei E. Guerra Sotillo y Alexis Guerra, 2004).

La nueva visión de la gerencia en las organizaciones sociales debe ver a los actores inmersos en ella como seres integrales y no fragmentados que asumen retos, enfrentan problemas y dificultades, innoven, sistematicen ideas, se perfeccionen continuamente, receptivos, flexibles, afectuosos, autónomos, equilibrados con la finalidad de darle un mayor sentido humano a la gerencia bajo el reconocimiento y valorización del ser humano orientado hacia el logro del máximo de calidad de vida.

Por lo tanto se conceptualiza como un proceso centrado en las acciones del hombre lo cual trae consigo el establecimiento de las interrelaciones con el entorno, la adecuación de la organización con estructuras planas y flexibles para lo cual se requiere un nuevo concepto del trabajo que de satisfacción y en donde el hombre es el eje central del proceso gerencial. (Migdy Chacin, Magally Briceño y Carlos Zavarce, 2009).

### **2.2.1.2 La gerencia en las organizaciones humanitarias**

Existen algunas tipologías de Organizaciones humanitarias, más identificadas como Organizaciones no Gubernamentales (ONG), que son organizaciones sin ánimo de lucro

surgidas de la sociedad civil con el objeto de generar un determinado impacto en la sociedad.

Recientemente se ha extendido también la denominación ONG humanitaria (ONGH), para referirse a las organizaciones centradas específicamente en la acción humanitaria. (Pérez de Armiño, Carlos, 2000).

Las organizaciones humanitarias dedican todo su esfuerzo y recursos para desarrollar actividades relacionadas con la ayuda humanitaria, la solidaridad y demás causas sociales, teniendo en consideración actividades como:

- Medir la satisfacción que posee el cliente, desarrollando y aplicando herramientas para conocer su percepción de esta.
- Reforzar un programa de beneficio a los buenos clientes; creando un círculo de clientes, con una amplia gama de consideraciones.
- Implantar un protocolo de inspección y atención intra-domiciliaria.
- Confeccionar y aplicar un manual de procedimientos de facturación, cobranzas, y atención a clientes dando respuestas eficientes y oportunas cuando los clientes la soliciten en un mejor tiempo de respuesta.
- Definir e implantar un protocolo de presentación personal para las personas que se relacionan con los clientes. (Slideshare, 2011)

Esto se puede conseguir a través de:

- Un Estilo de Dirección sobre todo para gestionar los recursos humanos integralmente de una manera más efectiva en la organización.
- El gestionar el recurso humano de manera eficiente e integralmente hace hincapié en desarrollar y potencial las habilidades y competencias dentro de la organización dándoles un rumbo en pos de las metas organizacionales.
- Adaptar una filosofía orientada hacia el cliente y en busca de satisfacer todas sus necesidades, A fin de lograr esta filosofía, sin incurrir en un incremento de los costos, es necesario el uso eficiente de los recursos de la Organización y para ello hay que empezar trabajando con los recursos humanos, elevando al máximo su preparación para la tarea y forjando una actitud positiva para que se entreguen a la

misma, con la mejor energía, teniendo como consecuencia positiva, elevados niveles de excelencia, al interior de las organizaciones. (Slideshare, 2011)

### **2.2.2 Responsabilidad Social**

De acuerdo a la norma ISO 26000, la RS es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades (productos, servicios y procesos) ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- Este integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones actividades de una organización dentro de su esfera de influencia (Norma Internacional ISO 26000, 2010).

Otra definición que se encuentra inspirada en el Libro Verde de la Comunidad Europea, nos menciona que la responsabilidad social es “La responsabilidad de las empresas por sus impactos en la sociedad”, es decir es el compromiso contraído por las acciones u omisiones de cualquier individuo o grupo que generen un impacto en la sociedad; pudiendo recaer estas en una persona, organización, gobierno o empresa, llevando consigo una valoración positiva o negativa por parte de la comunidad. (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001).

En los últimos años la RSE se ha convertido en el nuevo paradigma de gestión empresarial, hecho que debe ser mucho más evidente en las organizaciones humanitarias, que desde su creación surgen de una actitud social y empresarialmente responsable de sus gestores.

En este ámbito de criterios responsables, la competitividad responsable surge como una nueva regla de juego, y ello ha dado lugar al desarrollo de múltiples pautas, estándares,

y sistemas de gestión, que buscan sistematizar la RSE tanto en el plano de la práctica como del reporte (Fundación Nacional de Discapacitados), que además señalan que:

“La RSE consiste en una integración balanceada, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales, económicas y ambientales con el propósito de beneficiar a las personas, las comunidades y a la sociedad en general”. (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001)

De esta manera la responsabilidad social empresarial es una acción que la organización adquiere para mejorar la calidad de vida de su personal, las comunidades en las que opera y de la sociedad en su conjunto, es decir, de los diferentes grupos de interés con los que se relaciona.

Esta se caracteriza por:

- Una práctica empresarial responsable.
- El compromiso con iniciativas voluntarias que van más allá de lo exigido por la legislación y por las obligaciones contractuales adquiridas.
- Su integración en la gestión y estrategia empresarial, pues la RSC no son actuaciones puntuales y aisladas.
- El desarrollo de actuaciones beneficiosas para los diversos grupos de interés con los que la empresa se relaciona.
- La obtención simultánea de beneficios financieros, sociales y ambientales y la mejora de la competitividad de la empresa.
- No existe una única definición totalmente aceptable por todos a nivel internacional. (Responsabilidad Social Corporativa, 2012)

Los ámbitos de la RSE se centran en 4 áreas principales:

- **Área laboral:** cumplimiento de las normas de trabajo, respeto al trabajador en todos los niveles jerárquicos y puesta en marcha de códigos de conducta y principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

- **Área económica:** elaboración de cuentas transparentes y públicas, e inversiones socialmente responsables (utilizando criterios éticos y de exclusión, a la hora de invertir).
- **Área ambiental:** respetando el medio ambiente y usando sellos de calidad ecológica, o alusión directa al consumidor de cómo se obtuvo el producto, o se prestó el servicio.
- **Área social:** invertir un porcentaje de las ganancias en proyectos que ayuden a mejorar el nivel de vida de personas sin recursos y/o tener proyectos de vinculación a colectivos desfavorecidos. (Fundación ONCE & Universidad Politécnica de Cataluña, 2012).

### 2.2.3 Principios de la Responsabilidad social

1. **Rendición de cuentas:** Consiste en que una Organización debería rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.
2. **Transparencia:** Consiste en que una Organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente. Las organizaciones deberían revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que son responsables, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. La información debería estar fácilmente disponible y accesible para los interesados.
3. **Comportamiento ético:** Consiste en que el comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores implica el respeto por las personas, animales y medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.
4. **Respeto a los intereses de las parte interesadas:** Consiste en que una Organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

Aún y cuando los objetivos de la Organización podrían limitarse solo a sus dueños y socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que se deben tener en cuenta. Colectivamente estas personas constituyen las partes interesadas de una organización.

**5. Respeto al principio de legalidad:** Consiste en que una Organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.

El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular a la idea de que ningún individuo u Organización está por encima de la ley y de que los Gobiernos están también sujetos a la ley. Este principio se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. El respeto a este principio implica que una Organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables.

**6. Respeto a la norma internacional de comportamiento:** Consiste en que la Organización debería respetar la normatividad internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad.

La organización debería esforzarse por respetar las normas internacionales aún y cuando la ley o su implementación no salvaguarden los aspectos ambientales y sociales. Una organización deberá evitar ser cómplice en las actividades de otra Organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento.

**7. Respeto a los derechos humanos:** Consiste en que una Organización debería respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad.

Una Organización debería promover el respeto de los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones cuando la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada. (Norma Internacional ISO 26000, 2010).

#### **2.2.4 Grupos de Interés de la Fundación**

Para el fortalecimiento de un modelo de excelencia y generación de valor social , un proyecto de gestión para la atención a la discapacidad intelectual, se deberá asentar en los principios de transparencia, dialogo y colaboración mutua, con actores internos y externos a la fundación identificados como grupos de interés, para lo cual la fundación deberá conocer sus necesidades y expectativas, para el establecimiento de compromisos y marcos de relación y desarrollo de herramientas de evaluación y mejora, con ello se garantiza su sostenibilidad, a través de la generación de un modelo de gestión responsable, la Responsabilidad Social y Discapacidad, la relación con grupos de interés y la elaboración del código ético.

Para ello es propicio tomar como modelo de relación de la Fundación con sus diferentes grupos de interés, el propuesto por BETANSA, que es un centro especial de empleo para la integración de personas con discapacidad:

**Figura N°3 Grupo de Interés**



**Fuente:** (Betansa)

**Elaborado por:** (Betansa)

### 2.2.5 La Responsabilidad Social Empresarial en el Ámbito de la Discapacidad.

La Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito de la Discapacidad (RSE-D), resalta la actuación “importantísima” que llevan a cabo las Fundaciones dirigidas a la mejora de la calidad de vida de las Personas con Discapacidad. (Fundación Nacional de Discapacitados, 2011).

Por lo tanto la incorporación de la dimensión de la discapacidad en la RSE comienza por reconocer al colectivo como un grupo de interés, y desde una perspectiva amplia: no sólo como personas empleadas, sino también como clientes/usuarios, proveedores, accionistas e inversores, y como comunidad externa a la empresa lo que vincula con el ámbito de acción social.

Una condición responsable en materia de discapacidad debe incorporar como condición el cumplimiento de la normativa sobre los derechos de las Personas con Discapacidad. Un plano sería la responsabilidad legal de las empresas en materia de discapacidad; y otro plano diferente sería la responsabilidad social de las mismas en este campo, que se



enclava en el terreno de la voluntariedad, y que constituye un proceso dinámico ajustable a la realidad de cada empresa y sector.

Por ello, la incorporación de la dimensión de la discapacidad en la RSE afecta transversalmente a la política de la empresa, incluyendo compromisos, actuaciones y prácticas que trascienden la mera acción social y puede ser aplicable a los diferentes ámbitos de la RSE, como por ejemplo, gobierno, política de inversión, transparencia, recursos humanos, relaciones con clientes y proveedores, etc.

Sin embargo, la vida de una Persona con Discapacidad tiene el mismo sentido que la vida de una persona sin discapacidad. En esta línea, las Personas con Discapacidad remarcan que ellas tienen mucho que aportar a la sociedad, pero para ello deben ser aceptadas tal cual son, ya que su contribución se encuentra supeditada y asimismo muy relacionada con la inclusión y la aceptación de la diferencia. El objetivo que se encuentra reflejado en este paradigma es rescatar las capacidades en vez de acentuar las discapacidades.

Así pues, se puede definir la RSE-D como la incorporación de manera transversal de la dimensión de la discapacidad en las diferentes vertientes de la política de RSE en las empresas, considerando al colectivo de Personas con Discapacidad entre sus grupos de interés. (Fundación ONCE & Universidad Politécnica de Cataluña, 2012).

#### **2.2.6 Gestión socialmente responsable.**

En relación lo que la Fundación Protección y Descanso realiza desde la perspectiva de la gerencia social, el concepto de gestión socialmente responsable corresponde a un enfoque de gestión orientado a la inclusión de los aspectos sociales y ambientales en las actividades de la empresa y en las relaciones con los diferentes grupos de interés, lo cual cubre de manera integral muchos ámbitos ya considerados usualmente por las empresas: seguridad y salud de los trabajadores, seguridad industrial, control ambiental, ciclo de vida de los productos, información de los productos y servicios, etc.

Para dicho caso institucional, va más en relación los adultos con Discapacidad Intelectual, a los padres de familia o socios de la Fundación y a los maestros, que en

conjunto son partícipes de las actividades sociales, micro empresariales, psicopedagógicas y demás que en suma proyectan mejorar la calidad de vida e inclusión socio productiva, de aquellos seres humanos, que son un dato para los organismos oficiales pero para quienes entendemos su capacidad y esencia, son seres que pueden ser protagonistas de una manera distinta de ver el cambio de la sociedad en todo sus niveles.

Una gestión socialmente responsable con esos ingredientes humanitarios, supone:

- Mejora la imagen y la reputación.
- Contribuye a unas relaciones fluidas con las personas, y a su satisfacción.
- Favorece las relaciones con la administración pública.
- Controla el desempeño sostenible (económico, social, ambiental).
- Reduce el riesgo de presiones sociales de los grupos de interés.

### **¿Para qué aplicarlo?**

- Una gestión orientada hacia la satisfacción de manera sostenible de todos los grupos de interés, garantiza el éxito sostenido.
- Tener una visión global, facilita dar respuestas a las demandas sociales, integrando múltiples disciplinas: Control ambiental, seguridad de los productos y servicios, gestión de las personas, etc.
- Mejora de la imagen y posicionamiento ante personas, comunidad, administraciones, clientes, socios y proveedores.
- Demanda de información por parte de los grupos de interés sobre el desempeño sostenible (por ejemplo, mediante memorias de sostenibilidad, etc.). (IAT)

En definitiva, es el conjunto de códigos de conductas, declaraciones de principios modelos o estándares de gestión, así como también los informes de sostenibilidad con los que debe cumplir la empresa. (Grossman, Junio).

### **2.2.7 Autogestión Empresarial**

La autogestión conocida también como gestión colectiva, significa en términos generales, el manejo de la empresa en todas sus dimensiones, por parte de sus asociados, es decir de sus socios, dueños y fundadores. Es una forma particular de establecer las relaciones de propietario- gestor – asociado y por ende una relación armónica entre capital, trabajo, recursos y producción.

Por ello, se relaciona de manera directa con la concepción de desarrollo, seguimiento y evaluación de los procesos que se generan atinentes al ordenamiento, orientación y práctica que se le imprime a los recursos disponibles, con el fin de propiciar bienestar a todas las personas que persiguen intereses afines y adelantan esfuerzos conjuntos.

En otras palabras, la autogestión empresarial es la capacidad del ser humano para dirigir y orientar su vida y las acciones que ella demanda, ya sea de manera individual o comunitaria, en unión con otros seres humanos, es unir los esfuerzos a partir de la planeación, dirección, ejecución y control de las acciones para lograr los fines y metas en cualquiera de las actividades que adelante de manera colectiva, en el grupo social, organización u empresa. Aquello no se puede lograr si no es mediante la cooperación y participación de quienes se encuentran vinculados a ella, o mejor dicho, mediante el compromiso de quienes al fundar la organización están conscientes de que la actividad que van a desarrollar, depende de la coordinación de actividades, del pensamiento común que conlleva a la resolución de una necesidad también común, de la urgencia de no descansar en la tarea de lograr los recursos financieros, materiales y humanos que la obra humanitaria requiere para su sostenibilidad, del ejercicio de un voluntariado que conjugue su vocación con la de la organización que le acoge para desarrollar su trabajo e iniciativas. Este modelo, por su misma naturaleza, acerca más al hombre hacia el desarrollo individual y colectivo de manera permanente.

La autogestión en la empresa solidaria se adelanta desde los diferentes roles que desempeñan sus integrantes; por esto, es la respuesta de la cooperación, significando que la autogestión se expresa en la autoayuda, autosuficiencia y participación de cada persona en la organización, para que el trabajo y el pensamiento de todos tengan oportunidad de ser aprovechados. La cooperación en este contexto marca un equilibrio

social que se expresa en la solidaridad: esfuerzo, desarrollo de acciones, formación de capital colectivo y satisfacción de necesidades. (Universidad Santo Tomás).

### **2.2.8 Gerencia Social.**

La gerencia social constituye un nuevo enfoque de gestión de las políticas sociales y se refiere a conocimientos y prácticas que sirven de apoyo a la intervención de distintos actores en la resolución de los problemas implicados en el desarrollo social. (Flor E. R., 2007), relacionada con el “arte” de administrar recursos escasos para satisfacer las necesidades de los beneficiarios de las organizaciones.

El o la gerente social es ante todo un personaje socialmente responsable, pues, la RSE, desde la perspectiva de la gerencia social, se entiende como una nueva forma de gestionar la empresa en “debida forma” lo cual implica la constante búsqueda de estrategias de intervención social inter organizacionales, enmarcadas en un proceso más amplio de transformación socio-cultural, cargado de valores y principios, para conseguir que el desarrollo humano ético integral de la sociedad toda deje de ser mera utopía y se transforme en realidad. (Estela Cammarota y Daniel Berenblum, 2012).

La Gerencia Social es por lo tanto un proceso, donde se busca el logro de los objetivos de un servicio social, (enmarcado en una institución pública o privada), mediante determinada tecnología (conocimientos, técnicas, instrumentos, procedimientos, materiales y equipos). (Moreira, 1995).

Sin embargo, para quien ejerce la gerencia social, lo hace en un ambiente más complicado, tanto por el impacto de los resultados de sus acciones que comúnmente son recién visibles a largo plazo, como por la participación de múltiples actores en el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos, condición indispensable para asegurar su viabilidad socio-política, en especial los actores públicos que regulan las actividades de las ONG’s que en el caso ecuatoriano guiados por el Ministerio de Inclusión Económica y Social. A estos dos factores se suman otros, sin pretender agotarlos, que hacen de la gerencia social una práctica compleja:

- 1) Los temas que manejan son, a menudo, sensibles (por ejemplo: violencia, discapacidad, identidad sexual, adultos mayores...), por lo que deben cuidar permanentemente un manejo políticamente correcto de la problemática.
- 2) Requieren del apoyo de empresa, estado y ciudadanía para su sostenibilidad financiera, lo cual las expone a un permanente escrutinio público, y su consecuente y agotadora rendición de cuentas a cada instancia de control.
- 3) Forman parte de redes público-privadas-tercer sector, en el afán de potenciar recursos y discursos; sin embargo, por un lado, el peso de la operación recae solo en uno o dos de ellas. Por otro, la búsqueda de un lenguaje común se dificulta por los ritmos y dinámicas de cada sector.
- 4) Mantienen, en algunos casos, la imagen de organizaciones benefactoras que no califican para el rol de interlocutoras con el gobierno en la solución conjunta a los problemas nacionales o locales. A esto contribuye la dificultad para medir sus aportes cualitativos al bienestar comunitario.
- 5) Los relevos generacionales de profesionales en el ejercicio del liderazgo son escasos, sea porque sus frágiles presupuestos no les permiten contratar a jóvenes que aspiran a mejores salarios, o porque sus prácticas culturales se asientan en la idea del voluntariado.
- 6) Las relaciones entre sus miembros son más horizontales porque las normas están institucionalizadas, por lo que la función de autoridad, aunque no desaparece, en muchos casos se desvanece, generando confusión de roles. (Bernardo Kliksberg, 1997).

El gran desafío en la gerencia social es atraer la mirada ciudadana sobre los problemas sociales, generando su adhesión, compromiso e inclusión de los beneficiarios en los procesos sociales. Habrá que hacerlo con convicción, entusiasmo, firmeza y en forma sostenida; es decir, desde una plataforma de acción con visión a futuro. El compromiso institucional con la población más desprotegida, el espíritu humanista y solidario de sus miembros, la transparencia de sus trayectorias, la diversidad de sus propuestas, la apertura para tejer el desarrollo con múltiples actores y la curiosidad por la innovación, serán activos decisivos. (Carmigniani, 2013).

### **2.2.9 Sistema de gestión empresarial**

Muchos sostienen que la ONG o cualquier organización de la sociedad, no es también un sistema de gestión empresarial, caracterizado por ser además un sistema de información integral que soporta los procesos y la administración de recursos de una organización. El sistema consta de varias aplicaciones cuya integración facilita la administración de la cadena de suministro y las operaciones del día a día.

Las ONG's también administran recursos, su gestión lleva implícito procesos y funciones administrativas; planifica, controla, busca llegar a las metas previamente planificadas, pues que son además un conjunto de aplicaciones que se utilizan en las empresas para realizar cada uno de los pasos de la administración de la misma, desde la producción, pasando por la logística, hasta la entrega del producto en el punto de venta. Es decir es el conjunto de componentes que interactúan entre sí y se encuentran interrelacionados, por su parte, es el acto de administrar: organizar o gestionar recursos. (Informatica, Hoy).

### **2.2.10 Compromiso Voluntario**

El voluntariado de una entidad permite a través de la implicación de los trabajadores transformar la cotidiana prestación de servicios en acciones no remuneradas en beneficio de la sociedad. Es decir, además de ser acción de responsabilidad social de la empresa, es también una estrategia que puede, en algunos casos ser usada para fortalecer los lazos de integración de los esfuerzos de los colaboradores de la organización a la hora de mejorar los resultados del negocio o incluso las metas trazadas para los mismos.

En el ámbito del compromiso al voluntariado corporativo, las prácticas de ayuda al prójimo y a la promoción humana han tenido expresión desde siempre, cuando un grupo de personas dedicaba parte de su tiempo a mejorar las condiciones de vida de la comunidad, de la región, del país y, por lo tanto, del mundo en que vivían. Dicha práctica, monetariamente desinteresada, solamente tenía la pretensión de ayudar a los más necesitados e intervenía para erradicar la pobreza y la exclusión social. (Valentín Alejandro Martínez Fernández, 2010).

Por otro lado se refiere al apoyo que nuestros empleados pueden proporcionar a terceros trasladando su saber hacer, sus habilidades y que puedan ser aplicados en sucesivas ocasiones por los receptores/ beneficiarios de dichos conocimientos.

Así, por encima del voluntarismo es conveniente que las organizaciones inviertan en proyectos que generen un valor estructural duradero, y apoyar a las organizaciones representativas, en este caso en materia de discapacidad, para que desde su experiencia favorezcan las posibilidades a futuro de sus asociados, o dotar de infraestructuras a dichas organizaciones (donaciones de equipos informáticos, cesión de dependencias para sus necesidades de reunión, financiación para eliminación de barreras, financiación de cursos de formación, participación de los propios empleados de la empresa en colaboraciones con las mencionadas entidades del mundo asociativo, etc.). El contacto entre las empresas y el mundo asociativo ha supuesto un aprendizaje recíproco, mutuo.

El acercamiento, todavía insuficiente, ha posibilitado la mejora en eficiencia de los recursos/ profesionalización del sector de la discapacidad, así como un conocimiento más directo, y “sobre el terreno” de las necesidades (también de las oportunidades) del sector por parte de las empresas. (Riaño, 2011).

### **2.2.11 Inclusión e Integración laboral**

La inserción laboral es un proceso integral en el que intervienen distintos factores para su realización, desde las características que presentan las personas y las oportunidades que ofrece el mercado laboral originándose un encuentro efectivo entre la empleabilidad y la ocupabilidad. (Bisquerra, 1992).

Por lo tanto, la integración laboral de las Personas con Discapacidad es un proceso en el cual debemos tener un claro objetivo, el empleo integrado en empresas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin discapacidad, en empresas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna.

En general, la Persona con Discapacidad suele crecer en un entorno socialmente protegido (colegios especiales, centros especiales orientados a su empleo) salvo los que

poseen una discapacidad sobrevenida, lo que genera a este grupo un “temor” a la integración social en las empresas. Asimismo, existe una incorporación tardía al mercado laboral, y un fuerte desconocimiento de la realidad social del tejido empresarial.

Con respecto a la formación, podemos decir que es uno de los elementos fundamentales para la integración social de las Personas con Discapacidad. La mejora en el nivel formativo tiene que ser un proceso continuo y permanente, que favorezca en sí mismo la integración en el mundo laboral.

Estas personas valoran especialmente la estabilidad en el empleo, frente a otro tipo de atributos y motivaciones que puedan tener en cuenta el resto de los trabajadores (desarrollo, formación o retribución).

Esto, aumenta el compromiso de la familia y de las personas cercanas, consiguiendo que se impliquen en su desarrollo, apoyándolas y eliminando sus miedos.

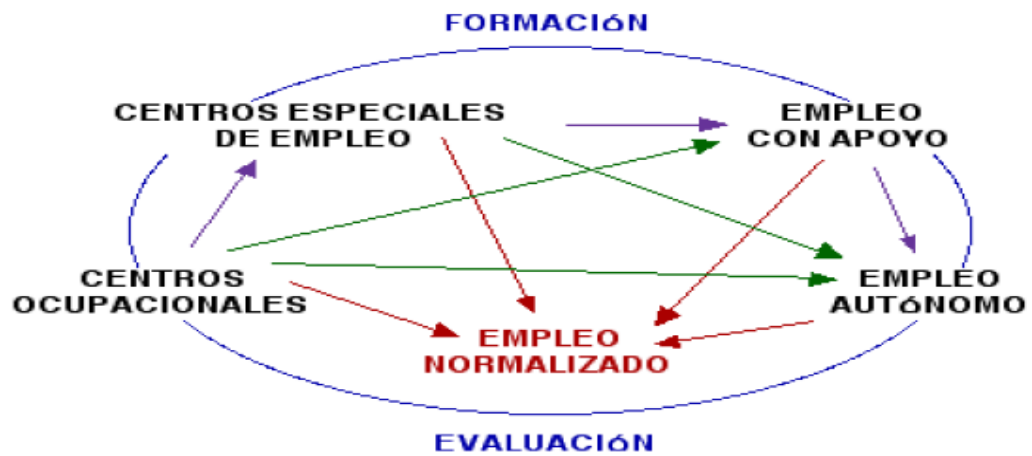
Para mejorar la insuficiente información y formación sobre las discapacidades y la igualdad de oportunidades sociales, se debe realizar la integración de planes específicos educativos, un mayor contacto (educación inclusiva) y una tolerancia hacia los demás.

Es vital cambiar el sistema educativo hacia la inclusión de las Personas con Discapacidad. (Bozzalla Estefania, 2013).

En cuanto al proceso de acceso al empleo, se compone de diferentes alternativas y pasos para lograr el objetivo de integración, sin dejar de realizar una evaluación de los resultados que obtenemos y proporcionando a la persona la formación necesaria. (Jordan de Urrés, 1993). Esto se puede graficar de la siguiente manera:



**Figura N°4 Alternativas en el proceso de integración laboral.**



**Fuente:** (Jordan de Urríes, 1993)

**Elaborado por** (Jordan de Urríes, 1993)

Dentro de sus componentes, la empresa necesita trabajar coordinadamente con el Centro Ocupacional, cuya finalidad es la de asegurar los servicios de terapia ocupacional y ajuste personal y social.

También se debe disponer de un Centro Especial de Empleo, que tengan como objetivo la realización de un trabajo productivo, participando en las operaciones de mercado, asegurando empleo remunerado y prestando ajuste personal y social a un grupo de trabajadores con capacidades diferentes.

Los Centros Ocupacionales, serán los encargados de la relación entre las empresas y la fuerza laboral. Deben estar integrados por personas que tengan experiencias en temas de discapacidad y que se comuniquen continuamente y en forma fluida con los distintos sectores de Recursos Humanos de las empresas para intercambiar información de los puestos de trabajo con perfiles adecuados para la inserción de estas personas.

En el cuadro siguiente, se pueden observar los agentes que intervienen en el proceso de inserción laboral:

**Figura N°5 Agentes que intervienen en el proceso de inserción laboral.**



**Fuente:** (Jordan de Urríes, 1993).

**Elaborado por:** (Jordan de Urríes, 1993)

Debido a que el trabajo de estas personas debe monitorearse, se precisa personal idóneo que brinde apoyo dentro del lugar de trabajo y controle la labor para mejorar las condiciones de trabajo, la superación del empleado y que su integración sea beneficiosa para el empleador. Este modelo de integración laboral se basa en la integración total, con salarios y beneficios desde el primer momento, ubicando a la persona en un empleo antes de proporcionarle el entrenamiento, con rechazo cero, apoyo flexible a lo largo de la vida laboral y posibilidad de elección por parte de la persona.

También, se menciona el trabajo autónomo, el que se puede insertar dentro de las opciones laborales a llevar a cabo, ya que las empresas muchas veces tercerizan tareas que son aptas para ser desarrolladas por personas con capacidades diferentes. Esta inserción, ofrece una vía de acceso al empleo en condiciones normales para un gran número de Personas con Discapacidad. (Jordan de Urríes, 1993).

## **2.3 IDEA A DEFENDER**

- Con el diseño del sistema de gestión empresarial para la Fundación Protección y Descanso, basado en los principios de la gerencia social, responsabilidad social y autogestión empresarial, reforzará el proceso administrativo (planificar, dirigir, organizar y controlar sus programas y proyectos) para que la institución sea sostenible financiera, social y técnicamente, con el fin de satisfacer las necesidades de cada uno de sus beneficiarios.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 Variable Independiente**

- Sistema de gestión social y responsable

### **2.4.2 Variable dependiente**

- Fundación Auto gestionada.

## CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En esta investigación referente al Diseño de un sistema de gestión empresarial se va a utilizar el enfoque cuantitativo y cualitativo.

En el enfoque cuantitativo se utilizarán datos numéricos y/o estadísticos, porque los datos numéricos recolectados representan las respuestas según el número de casos consultados, aportando evidencia objetiva acerca del funcionamiento de la Fundación Protección y descanso.

Mientras que en el enfoque cualitativo nos indica la realidad que tiene actualmente la Fundación Protección y Descanso aportando evidencias subjetivas mediante un diagnóstico realizado con entrevista y observaciones para poder emitir criterios, opiniones y juicios de valor.

Finalmente, buscare el apoyo de mi tutor docente de la Escuela de ingeniería de Empresas experto en el tema de Responsabilidad Social Empresarial, que me servirá de mucha ayuda para organizar el presente trabajo otorgándome el material bibliográfico conveniente.

### 3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- **Investigación de campo.-** Para efectos de este trabajo se llevara a cabo una Investigación de Campo porque se establecerá un contacto estrecho con el personal de la Fundación Protección y Descanso para la obtención de datos necesarios a través de las encuestas a los representantes de los beneficiarios que asisten a la fundación y la entrevista a la Directora para dar uniforme al tema.
- **Investigación bibliográfica – documental.-** La investigación es bibliográfica porque nos ha permitido explorar qué se ha escrito por los diferentes autores que me ayude al desarrollo y comprensión del tema de estudio. También es documental porque posibilita la obtención de datos que se necesita a través de la utilización de documentos.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población comprende a la directora y beneficiarios de la Fundación Protección y Descanso tomando como referencia 31 personas.

### 3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Los métodos a emplear, son:

- **La Observación**, brinda una clara visión de la situación objeto de estudio, ya que se pueden advertir los hechos que se presentan de manera espontánea, y consignarlos por escrito.
- **Inductivo**, parte de la búsqueda de información extraída de las situaciones observadas para analizarlas y llevarlas al plano teórico general
- **Analítico**, se utilizará este método en el análisis de los procedimientos para encontrar diferencias, poniendo mayor énfasis en la revisión de la secuencia lógica a seguir por parte de los involucrados.

Las **técnicas** a utilizar son:

- **Observación:** Mediante esta técnica nos permitirá de forma directa recopilar información necesaria sobre la situación actual que se encuentra en la Fundación Protección y Descanso.
- **Entrevista:** Nos permitirá recopilar información mediante una entrevista que se realizará a la Directora de la Fundación Protección y Descanso esta información será acerca de algunos aspectos relacionados al tema de investigación.
- **Encuesta:** En esta investigación se utilizará la encuesta para conocer el nivel socioeconómico de las familias de los usuarios que asisten a la Fundación Protección y Descanso.

### 3.5 RESULTADOS

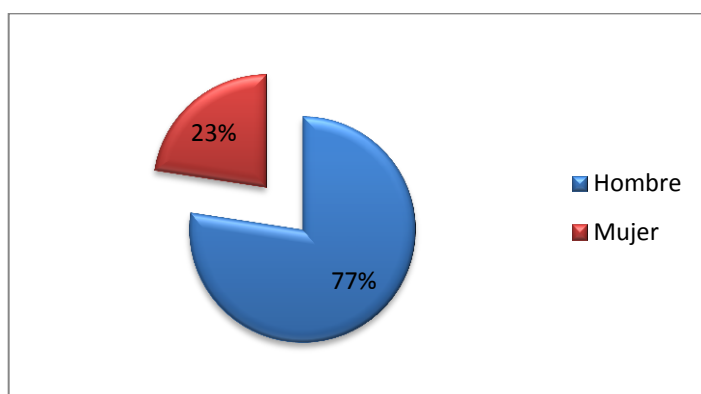
#### 3.5.1 Encuesta socioeconómica de las Familias de los usuarios de la Fundación Protección y Descanso

##### 1. DATOS DE LOS USUARIOS

###### 1.1. Información sobre el usuario

**Tabla N° 1: Sexo de los usuarios de la Fundación Protección y Descanso**

Extracto	Masculino	Femenino	TOTAL
N°	24	7	31
%	77%	23%	100%



**Gráfico N° 1: Sexo de los usuarios de la Fundación Protección y Descanso**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

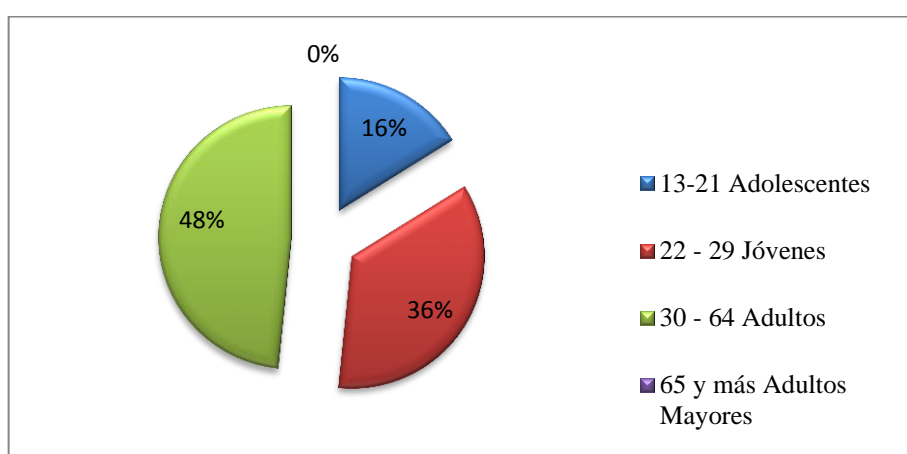
##### **Análisis e Interpretación**

La mayoría de las personas que asisten a la Fundación Protección y Descanso son de sexo masculino cuyo porcentaje representa a un 77% y un 23% para las personas de sexo femenino. Lo cual determina que hay mayor incidencia de las discapacidades intelectuales en los hombres

- **Edad de los usuarios**

**Tabla N°2: Edad de los usuarios de la Fundación Protección y Descanso**

<b>EDAD</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
13-21 Adolescentes	5	16%
22 - 29 Jóvenes	11	35%
30 - 64 Adultos	15	48%
65 y más Adultos Mayores	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>



**Gráfico N° 2: Edad de los usuarios de la Fundación Protección y Descanso**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

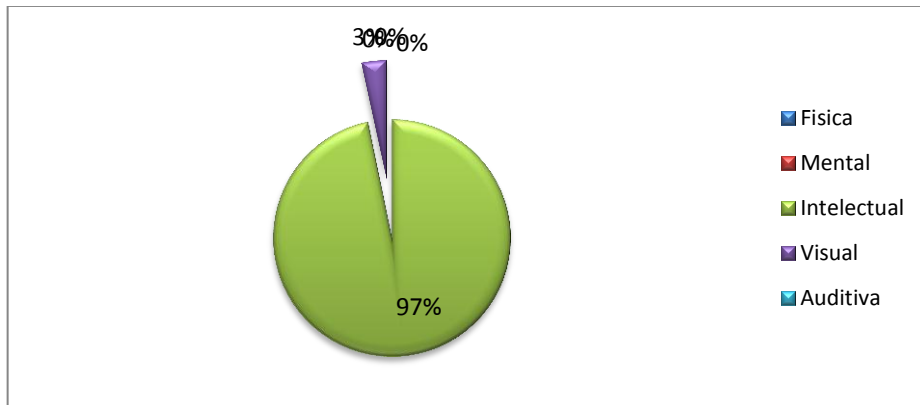
### **Análisis e Interpretación**

El 48% son usuarios comprendidos en rango de edad de 30 a 64 años, seguido por los jóvenes de 22 a 29 años con un 36% y por último con el 16% los adolescentes de 13 a 21 años, cabe señalar que la mayor parte de los usuarios que atiende la Fundación Protección y Descanso son personas adultas, que no tienen ni en el sector público ni privado, opciones de educación especial, rehabilitación y cuidados permanentes.

- **Tipo de Discapacidad**

**Tabla N°3: Tipo de Discapacidad**

Extracto	Física	Mental	Intelectual	Visual	Auditiva	TOTAL
N°	0	0	30	1	0	<b>31</b>
%			97%	3%		<b>100%</b>



**Gráfico N°3: Tipo de Discapacidad**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

### **Análisis e Interpretación**

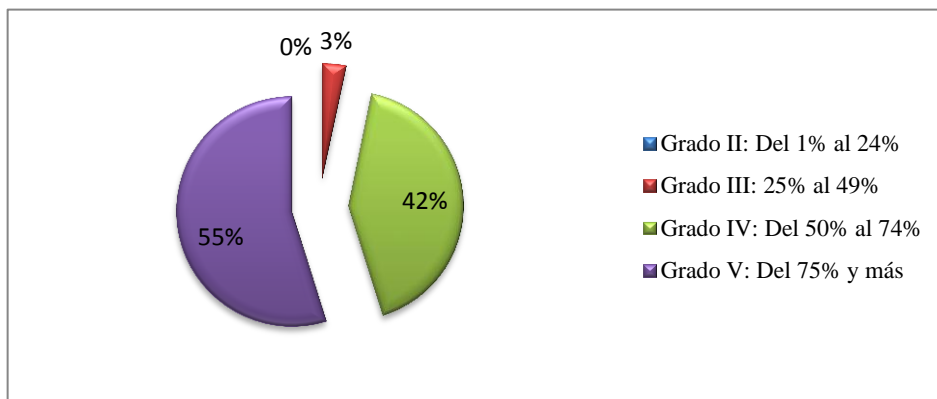
La Discapacidad Intelectual es la categoría que concentra en más alto porcentaje, con un 97%, seguida de la discapacidad física con 3%, cabe señalar que la mayor parte de usuarios que atiende la Fundación Protección y Descanso son Personas con Discapacidad Intelectual pero con diferentes patologías.



- **Porcentaje de discapacidad**

**Tabla N°4: Porcentaje de Discapacidad**

<b>Grado de Discapacidad</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Grado II: Del 1% al 24%	0	0%
Grado III: 25% al 49%	1	3%
Grado IV: Del 50% al 74%	13	42%
Grado V: Del 75% y más	17	55%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>



**Gráfico N° 4: Porcentaje de Discapacidad**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

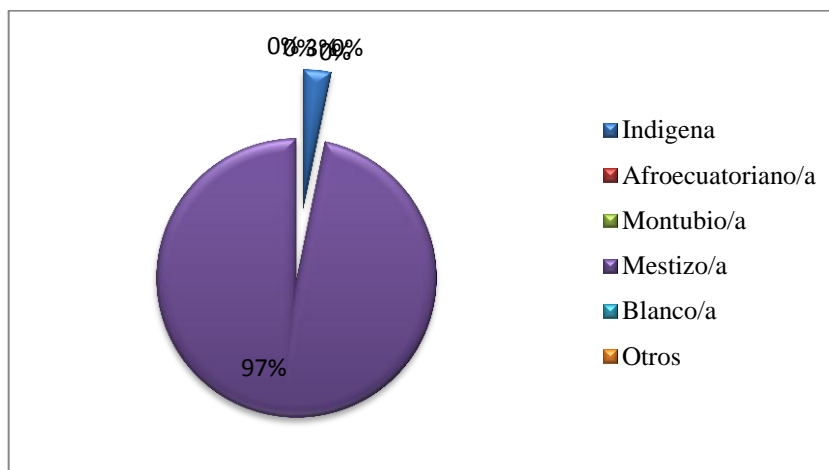
**Análisis e Interpretación**

El 55% de los usuarios pertenecen al Grado V con un rango del 75% y más padecen Discapacidad Muy Grave, seguido por el Grado IV del 50% al 70% con un 42% que representa a la Discapacidad Grave, y por último con el 3% que corresponde al Grado III de Discapacidad Moderada, en tanto que ninguno de los usuarios padecen discapacidad leve. Esto determinó que la mayor concentración de personas que asisten a la institución tiene Discapacidad muy grave lo que representa que el usuario depende de otras personas para la realización de actividades de la vida diaria y autocuidado.

- **Identificación Étnica**

**Tabla N°5: Identificación Étnica**

ÉTANIA	N°	%
Indígena	1	3%
Afro ecuatoriano/a	0	
Montubio/a	0	
Mestizo/a	30	97%
Blanco/a	0	
Otros	0	
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>



**Gráfico N°5: Identificación Étnica**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

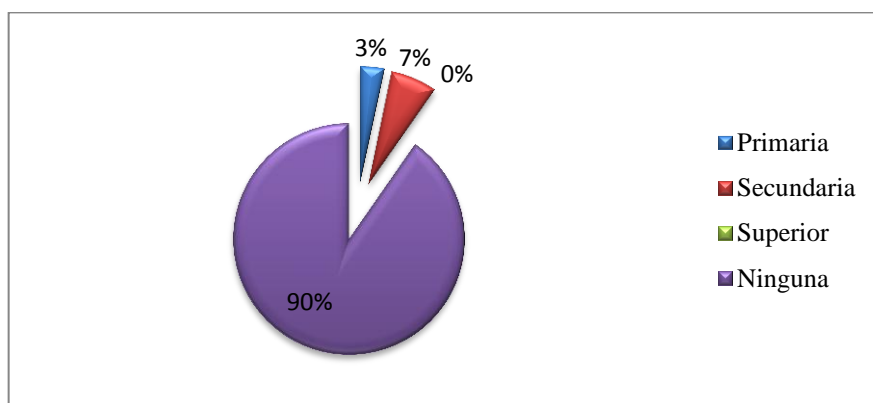
### **Análisis e Interpretación**

Con respecto al grupo étnico los datos arrojados en este estudio, demuestran que el 97% de los usuarios que pertenecen a la Fundación Protección y Descanso son mestizos, seguido de un 3% que pertenece al grupo indígena.

- **Escolaridad: Nivel de Instrucción de los usuarios**

**Tabla N°6: Nivel de Instrucción de los usuarios**

	Primaria	Secundaria	Superior	Ninguna	TOTAL
N°	1	2		28	<b>31</b>
%	3%	6%	0%	90%	<b>100%</b>



**Gráfico N°6: Nivel de Instrucción de los usuarios**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

### **Análisis e Interpretación**

En cuanto al nivel de escolaridad alcanzado, la mayoría de los usuarios que no han sido integradas en el sistema de educación formal o nunca escolarizadas, representaron un 90% que provienen de un Centro de Educación Especial como lo es FAPANI y del Instituto Carlos Garbay, sin embargo existe un 7% que ha llegado hasta la secundaria sin completarlo siendo este el nivel de escolaridad máximo alcanzado y finalmente el nivel de instrucción primaria incompleta estuvo representado por un 3% , cabe señalar que las personas escolarizadas estudiaron en un Centro de Educación Común.

## **Información de las personas que usualmente representan al usuario ante la FUNPRODE**

Es fundamental destacar que no siempre los padres de familia de los usuarios son a la vez representantes de los mismos ante la fundación, debido a factores de orden familiar, laboral, edad, entre otros, por ello el estudio identifica estos dos niveles de responsabilidad; los cuidadores o representantes que usualmente están a cargo y los padres de familia que en unos casos delegan sus responsabilidades por cuestiones explicadas en la parte pertinente de esta investigación.

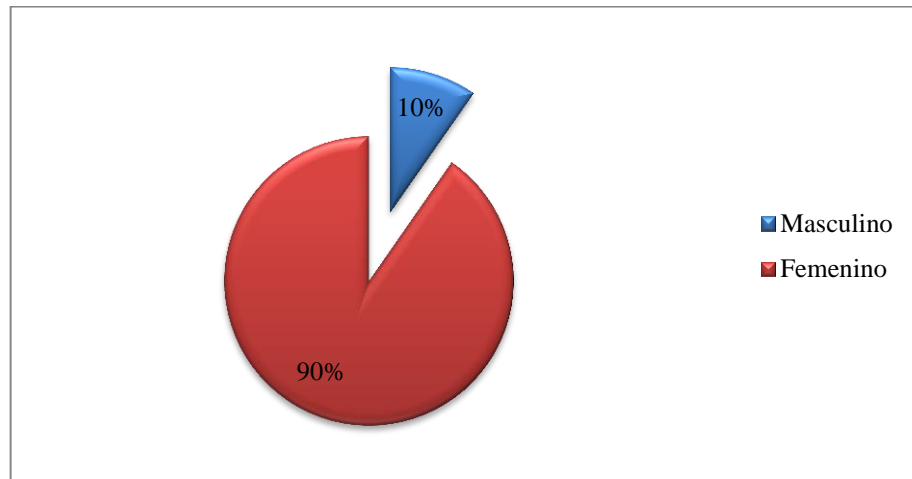
En esta parte es relevante señalar que también son las madres que están al cuidado de sus hijos con discapacidad intelectual en la mayoría de los casos (los datos testimoniarán aquello), pero no en todos los casos es también su representante ante la FUNPRODE.

Este es otro de los detalles que puede ser motivo de varias lecturas, sin embargo solo es procedente hacer la que más esté relacionada con cada caso.

## 1.2. Información sobre los representantes o cuidadores de los usuarios

**Tabla N°7: Sexo de los representantes de los usuarios**

Extracto	Masculino	Femenino	TOTAL
N°	3	28	<b>31</b>
%	10%	90%	<b>100%</b>



**Gráfico N°7: Sexo de los representantes de los usuarios**

**Fuente:** Investigación propia

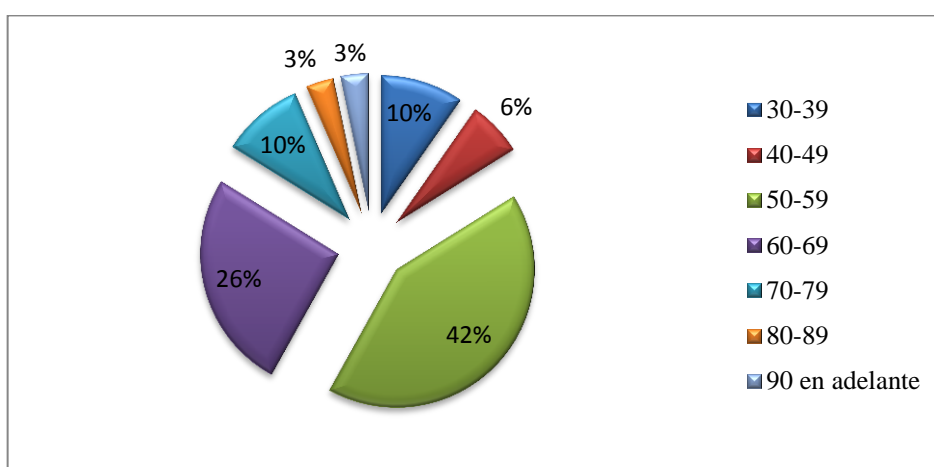
**Elaborado por:** Autora

### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a la encuesta el 90% de los representantes o cuidadores de los usuarios son de sexo femenino y un 10% que corresponde al sexo masculino. La realidad es que son las mujeres las que más están atendiendo a las Personas con Discapacidad.

**Tabla N°8: Edad de los representantes**

Rango de Edad	N°	%
30-39	3	10%
40-49	2	6%
50-59	13	42%
60-69	8	26%
70-79	3	10%
80-89	1	3%
90 en adelante	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>



**Gráfico N°8: Edad de los representantes**

**Fuente:** Investigación propia  
**Elaborado por:** Autora

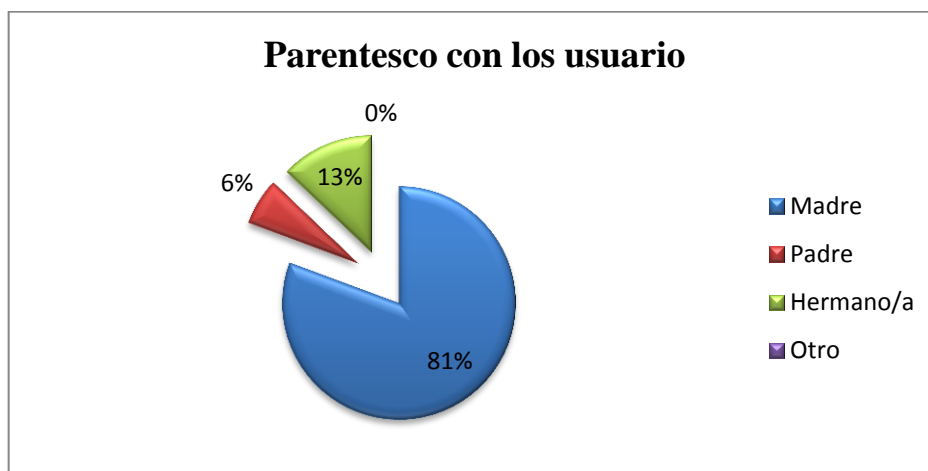
### **Análisis e Interpretación**

La edad de los representantes en el rango de 50 hasta los 59 años es del 42%, seguidas por el 26% que se encuentran en el rango que va desde los 60 hasta los 69 años, con un 10% que corresponde al rango que va desde los 70 hasta los 79 años y el 10% comprendida entre 30 hasta los 39 años, y por ultimo un 6% que oscila entre los 80 años en adelante.

La edad avanzada de los representantes de los usuarios es un factor determinante para pensar en proyectos de acogida futura de dichos seres humanos, que con el tiempo su suerte al respecto puede ser diferente.

**Tabla N°9: Parentesco de los representantes con los usuarios**

Extracto	Madre	Padre	Hermano/a	Otro	TOTAL
N°	25	2	4	0	<b>31</b>
%	81%	6%	13%	0%	<b>100%</b>



**Gráfico N°9: Parentesco de los representantes con los usuarios**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

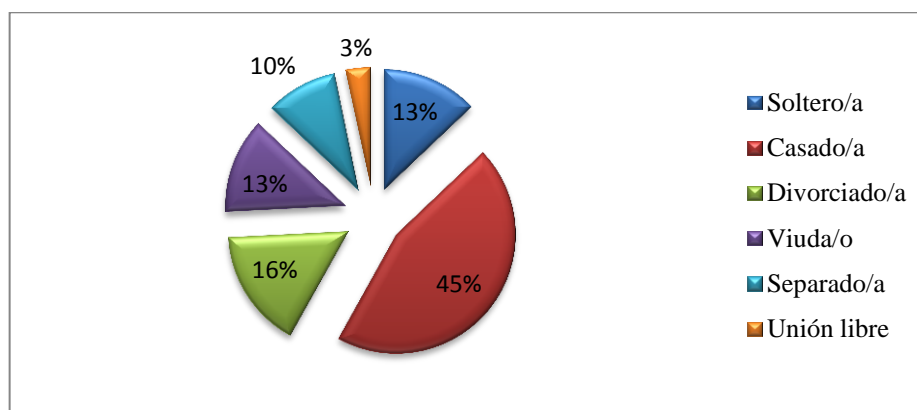
### **Análisis e Interpretación**

Con respecto al parentesco que tienen el representante o cuidador con el usuario, se determinó que la mayor concentración está en la madre con un 81% las que más están atendiendo a sus hijos/as y más si tienen algún problema de salud o discapacidad, seguido por el 13% que representa a los hermanos y finalmente el 6% que representa al padre.

La madre es el sostén emocional y anímico más importante de los beneficiarios de la fundación, sobre su vida recae la invaluable responsabilidad del cuidado, atención y soporte emocional, faltándole ella, la historia sería dura.

**Tabla N° 10: Estado civil de los representantes de los usuarios**

Extracto	Soltero/a	Casado/a	Divorciado/a	Viuda/o	Separado/a	Unión libre	TOTAL
N°	4	14	5	4	3	1	<b>31</b>
%	13%	45%	16%	13%	10%	3%	<b>100%</b>



**Gráfico N°10: Estado civil de los representantes de los usuarios**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

### **Análisis e Interpretación**

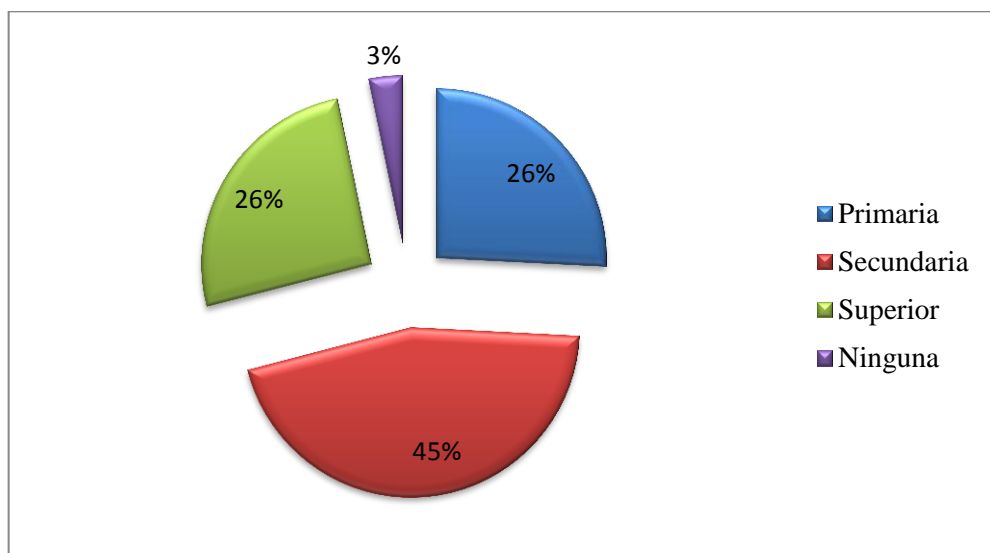
En relación a este factor se obtuvo que el mayor porcentaje de los representantes o cuidadores es del 45% que se concentra en el estado civil casado, seguido por el 16% que se encuentra divorciada, con un 13% que indicaron que están viuda/o y soltera/o y la minoría está separada y en unión libre.

El hogar disfuncional puede ser un escenario negativo para el proceso de rehabilitación y educación continua del beneficiario, las circunstancias de inclusión de la familia aunque no en todos los casos va a depender de la organización, disciplina y sobre todo amor de sus miembros hacia la persona con discapacidad intelectual, ya que cualquier estado de ánimo adverso, puede volver a cero el proceso que a diario se genera en la fundación.



**Tabla N°11: Instrucción de los representantes de los usuarios**

Extracto	Primaria	Secundaria	Superior	Ninguna	TOTAL
N°	8	14	8	1	<b>31</b>
%	26%	45%	26%	3%	<b>100%</b>



**Gráfico N°11: Instrucción de los representantes de los usuarios**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

### **Análisis e Interpretación**

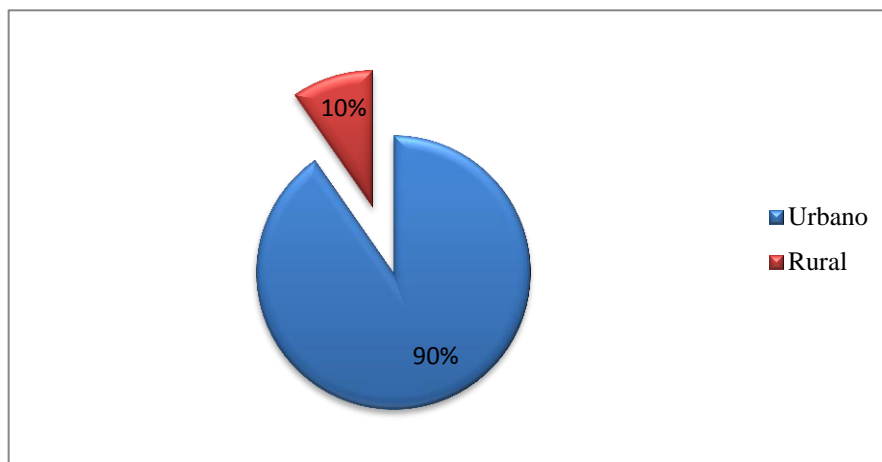
En cuanto al nivel de escolaridad alcanzado la mayoría de los representantes o cuidadores, esto es, 45% que tuvieron un nivel de instrucción secundaria, sin embargo existe un 26% que llegó hasta el nivel superior, el nivel de instrucción primaria estuvo representada por un 26%, en tanto que las personas que nunca fueron integradas en el sistema de educación formal o nunca escolarizadas, representaron sólo el 3%. Cabe señalar que con las personas que tuvieron nivel de instrucción secundaria y superior se puede trabajar más fácil y coordinadamente para sacar adelante la institución en la que pertenece su representado.

## 2. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA DONDE HABITA EL USUARIO DE FUNPRODE

### 2.1.Sector

**Tabla N°12: Sector donde está ubicada la vivienda**

Extracto	Urbano	Rural	TOTAL
N°	28	3	<b>31</b>
%	90%	10%	<b>100%</b>



**Gráfico N°12: Sector donde está ubicada la vivienda**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

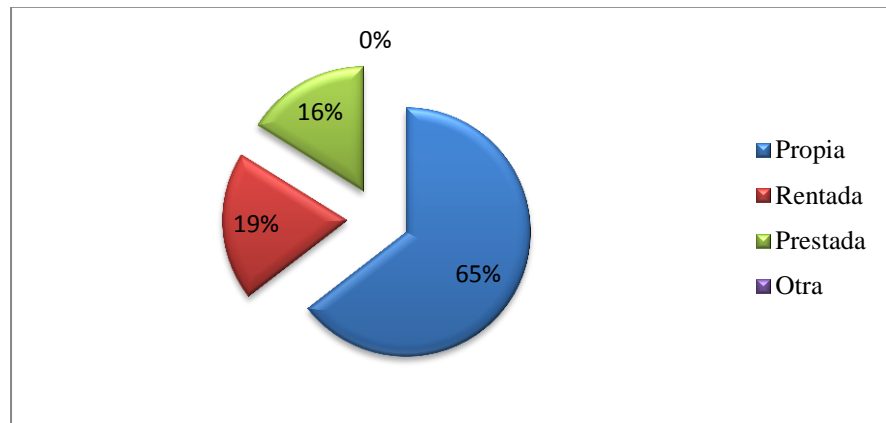
### **Análisis e Interpretación**

La mayoría de los usuarios que asisten a la Fundación Protección y Descanso viven en el sector urbano cuyo porcentaje representa a un 90% y un 10% que corresponde al sector rural.

## 2.2.La vivienda que habita es:

**Tabla N°13: Vivienda donde habitan los usuarios**

Extracto	Propia	Rentada	Prestada	Otra	TOTAL
N°	20	6	5	0	<b>31</b>
%	65%	19%	16%		<b>100%</b>



**Gráfico N°13: Vivienda donde habitan los usuarios**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

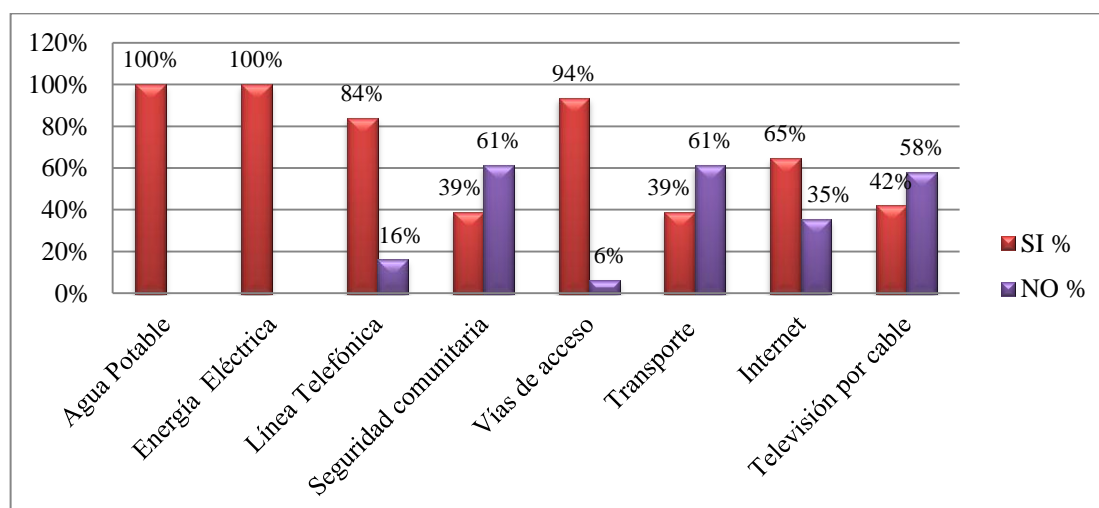
### **Análisis e Interpretación**

La mayor cantidad de los padres o representantes de los jóvenes y adultos con discapacidad intelectual de la fundación cuentan con vivienda propia lo que representa un 65% mientras que el 19% viven en casas arrendadas, debiéndose a que no tiene niveles de ingresos necesarios para adquirir viviendas propias y finalmente el 16% restante viven en una casas prestadas contando con niveles de ingresos aún más bajos.

### 2.3.¿Con que servicios cuenta la vivienda?

**Tabla N°14: Servicios con los que cuenta la vivienda**

SERVICIOS	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Agua Potable	31	100%			31	100%
Energía Eléctrica	31	100%			31	100%
Línea Telefónica	26	84%	5	16%	31	100%
Seguridad comunitaria	12	39%	19	61%	31	100%
Vías de acceso	29	94%	2	6%	31	100%
Transporte	12	39%	19	61%	31	100%
Internet	20	65%	11	35%	31	100%
Televisión por cable	13	42%	18	58%	31	100%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>71%</b>	<b>9</b>	<b>29%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>



**Gráfico N°14: Servicios con los que cuenta la vivienda**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a los datos arrojados en la encuesta sobre los servicios con los que cuentan los usuarios, el 100% si tiene agua potable y energía eléctrica, sin embargo el 84% tiene línea telefónica mientras que el 16% no, con respecto a la seguridad comunitaria el 61% mencionan que no es seguro lugar donde residen mientras el 39% opina lo contrario. En lo que se refiere a las vías de acceso el 94% menciona que si tienen buenas vías de acceso la que les facilita una mayor movilidad a las Personas con Discapacidad mientras

que el 6% informan que las vías de acceso por donde ellos residen son malas, lo que corresponde al transporte 61% de las familias de los usuarios no cuentan con vehículo propios debido a sus niveles de ingreso bajos, sin embargo el 39% informan que si cuentan con un vehículo propio.

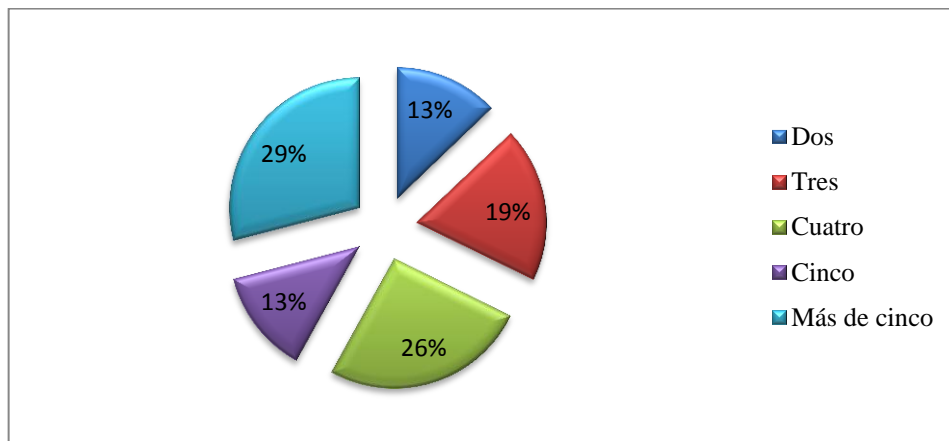
En lo que corresponde al servicio de internet el 65% expresaron contar con ese servicio pero el 35% mencionan que no y finalmente el 58% expresaron no contar con el servicio de televisión por cable, mientras el 42% mencionaron que si tienen el servicio de televisión por cable.

Cabe señalar que en promedio el 71% de las familias de los jóvenes y adultos con discapacidad si cuentan con todos los servicios mencionados anteriormente, mientras que un 29% pertenece a las personas que no cuentan con todos los servicios debido a sus bajos ingresos económicos.

## 2.4.¿Cuántas personas habitan normalmente esta vivienda?

**Tabla N°15: Personas habitan normalmente en la vivienda**

Extracto	Dos	Tres	Cuatro	Cinco	Más de cinco	Total
N°	4	6	8	4	9	<b>31</b>
%	13%	19%	26%	13%	29%	<b>100%</b>



**Gráfico N°15: Personas habitan normalmente en la vivienda**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

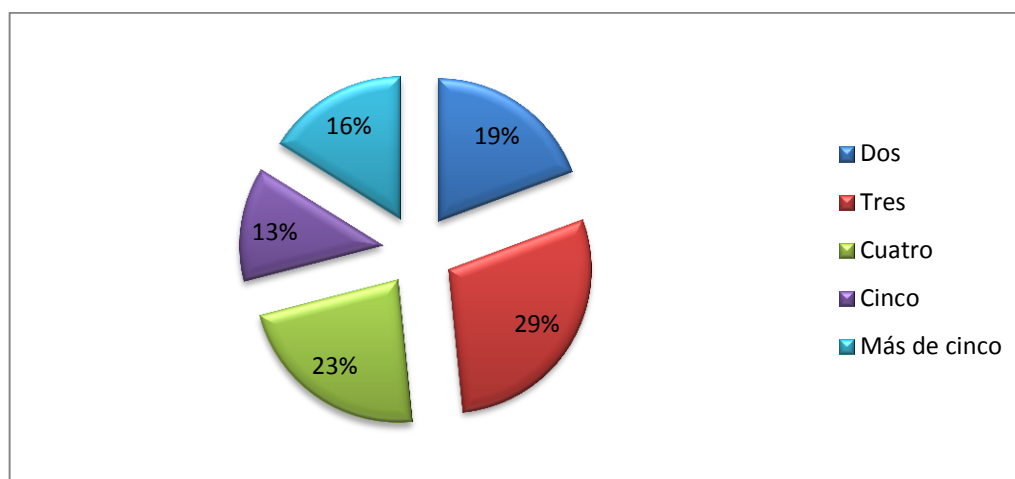
### **Análisis e Interpretación**

Con relación a las personas que habitan normalmente la casa de los jóvenes y adultos con discapacidad el 29% mencionaron que viven más de cinco personas en la vivienda, seguido de un 26% que corresponde a cuatro personas, el 20% expresaron que viven solo tres personas, mientras que el 13% representa a cinco personas y por último el porcentaje restante representa a dos personas. Cabe indicar que las personas que habitan la vivienda son familiares cercanos a los usuarios.

## 2.5. Número de habitaciones que posee la vivienda

**Tabla N°16: Número de habitaciones que posee la vivienda**

Extracto	Dos	Tres	Cuatro	Cinco	Más de cinco	Total
N°	6	9	7	4	5	31
%	19%	29%	23%	13%	16%	100%



**Gráfico N°16: Número de habitaciones que posee la vivienda**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

### **Análisis e Interpretación**

Con respecto al número de habitaciones que tiene la vivienda de los jóvenes y adultos con discapacidad de la fundación, el 29% mencionaron que cuentan con tres habitaciones distribuidas en dormitorio, sala, cocina, seguido de un 23% que corresponde a cuatro habitaciones con las que cuenta la vivienda, el 19% expresaron que tienen solo dos habitaciones, mientras que el 16% dijeron que la casa tiene más de cinco habitaciones lo que se supone que cuentan con un nivel económico adecuado y por último el porcentaje restante que representa al 13% indicaron que la vivienda solo cuenta con cinco habitaciones. Cabe indicar que las habitaciones con las que cuenta la vivienda están distribuidas en: dormitorios, comedor, sala, cocina y cuarto de baño, sin embargo no precisan si el familiar con discapacidad intelectual puede una habitación para el solo o la comparte con alguien.

## **Estudio socioeconómico de la familia del usuario**

Cabe aclarar que en esta parte del estudio se refiere al entorno familiar del Usuario de la fundación, que en unos casos es el mismo que el detallado en el análisis de los representantes de los usuarios, cuya información se relata en las tablas del 7 al 11.

Para evitar la confusión de la lectura de la información, es procedente señalar que en unos casos es la propia madre quién cuida y a la vez representa al usuario de la FUNPRODE, en otros casos, por el tema laboral de los padres o las características de funcionalidad o disfuncionalidad del hogar, es la madre, padre, tíos, hermanos o familiares muy cercanos, quienes se encargan en el hogar del cuidado y a vez representación del usuario.

Con ello es fundamental resaltar que la caracterización familiar, genera un aspecto más amplio dándose del estado del usuario en el hogar que se complementa en el proceso de rehabilitación, terapia laboral, educación especial continua y demás actividades, que se transforman en el universo donde a nuestro actor principal (hombres y mujeres con discapacidad intelectual), va desarrollado habilidades y destrezas, comportamientos y aptitudes, que al ser descuidadas por el entorno familiar o por la FUNPRODE, hacen que el proceso regrese lo que literalmente se puede decir “a cero”.

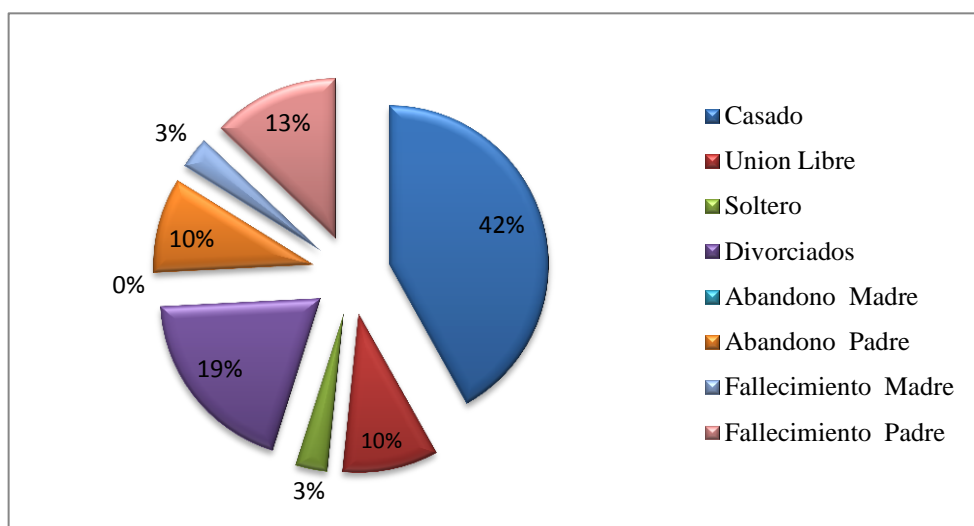


### 3. CARACTERIZACIÓN FAMILIAR

#### 3.1. Estado civil de los padres de los usuarios

**Tabla N°17: Estado civil de los padres de los usuarios**

Extracto	Casado	Unión Libre	Soltero	Divorciados	Abandono		Fallecimiento		TOTAL
					Madre	Padre	Madre	Padre	
N°	13	3	1	6		3	1	4	31
%	42%	10%	3%	19%	0%	10%	3%	13%	100%



**Gráfico N°17: Estado civil de los padres de los usuarios**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

#### **Análisis e Interpretación**

En cuanto al estado civil de los padres de los usuarios el 42% se concentró en la categoría de casados asumiendo que viven en hogares estables seguido por el 19% que se ubicó en la categoría de padres divorciados, el 16% proviene de hogares donde falta la madre o el padre en la cual el 13% ha fallecido el papá y un 3% la mamá, el 10% se concentra en la categoría de padres en unión libre y finalmente el 10% fueron abandonados por el padre lo que se asume que viven con familiares cercanos como pueden ser la mamá o hermanos en tanto que, ninguno de los usuarios han sido abandonados por las madres.

### 3.2. Número de hijos que tiene la familia

Tabla N°18: Número de hijos que tiene la familia

Extracto	Dos	Tres	Cuatro	Cinco	Seis	Siete	Ocho	Nueve	Diecinueve	TOTAL
N°	4	9	6	4	3	2	1	1	1	31
%	13%	29%	19%	13%	10%	6%	3%	3%	3%	100%

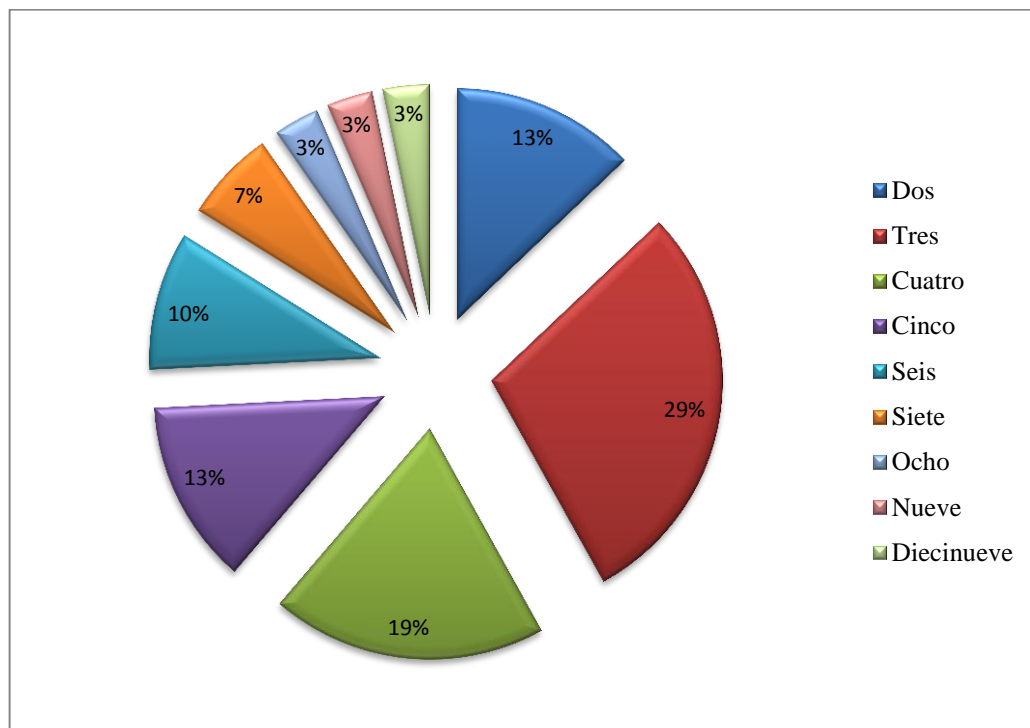


Gráfico N°18: Número de hijos que tiene la familia

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Autora

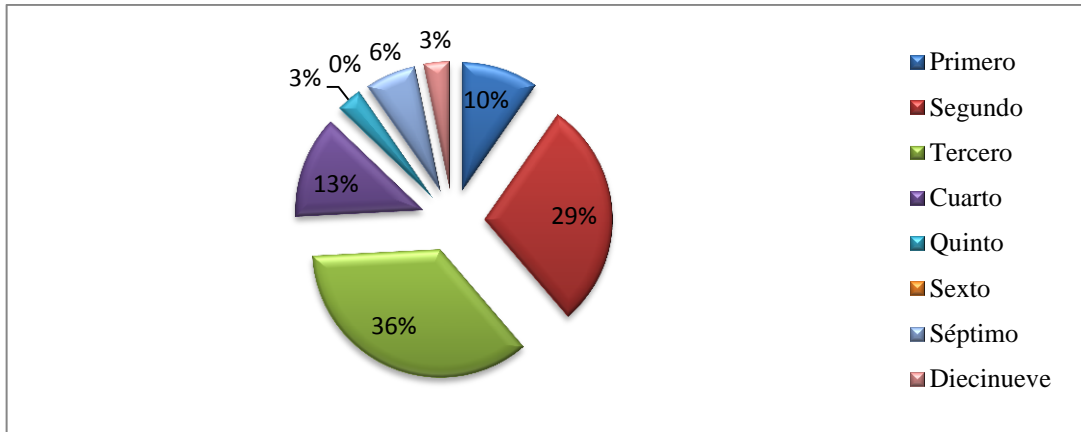
#### Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta se obtuvo que la mayoría de los padres de los usuarios que asisten a la fundación tienen tres hijos que representa al 29%, seguido de un 19% que corresponde a cuatro hijos que ha tenido la familia y finalmente los mínimos porcentajes que representan al 3% son de padres que han tenido entre ocho, nueve y diecinueve hijos en la familia.

### 3.3.Lugar que ocupa el usuario entre los hermanos

**Tabla N°19: Lugar que ocupa el usuario entre los hermanos**

Extracto	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Sexto	Séptimo	Diecinueve	TOTAL
N°	3	9	11	4	1		2	1	31
%	10%	29%	35%	13%	3%	0%	6%	3%	100%



**Gráfico N°19: Lugar que ocupa el usuario entre los hermanos**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

#### **Análisis e Interpretación**

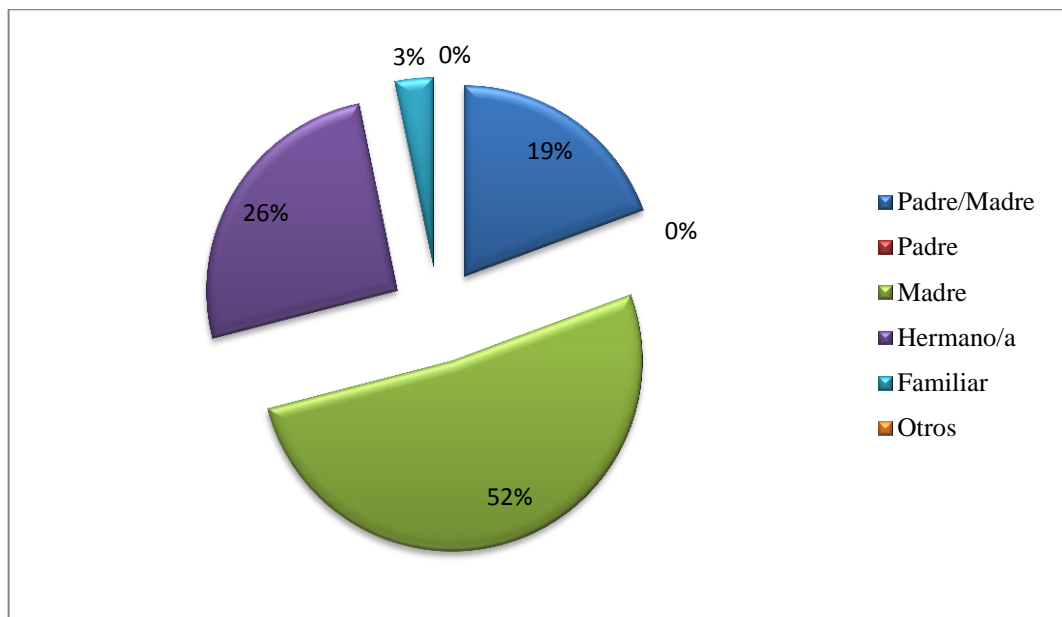
Como se representa en la gráfica anterior se obtuvo que el 36% de los usuarios que asisten a la fundación, ocupan el tercer lugar entre los hermanos, seguidos del 29% que representa al segundo lugar, el 13% de los usuarios ocupan el cuarto lugar, sin embargo el 10% representan los hijos mayores ocupando el primer lugar entre los hermanos, mientras que los porcentajes restantes se asume que son los menores es decir son los últimos hijos que tuvieron los padres de los usuarios. Teniendo que la mayor concentración del lugar que ocupan los usuarios entre los hermanos están entre el tercero y segundo lugar.

Se da un caso fuera de lo común para nuestro medio, el usuario es hijo No. 19 de la familia a la cual pertenece, quizá aquello podría ser el origen de su discapacidad intelectual por que no menciona de otros caos en la misma.

### 3.4.¿Cuándo su hijo no asiste a la fundación quien se encarga del cuidado?

**Tabla N°20: Encargados del cuidado cuando el usuario no asiste a la fundación**

Extracto	Padre/Madre	Padre	Madre	Hermano/a	Familiar	Otros	TOTAL
N°	6	0	16	8	1	0	31
%	19%	0%	52%	26%	3%	0%	100%



**Gráfico N°20: Encargados del cuidado cuando el usuario no asiste a la fundación**

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Autora

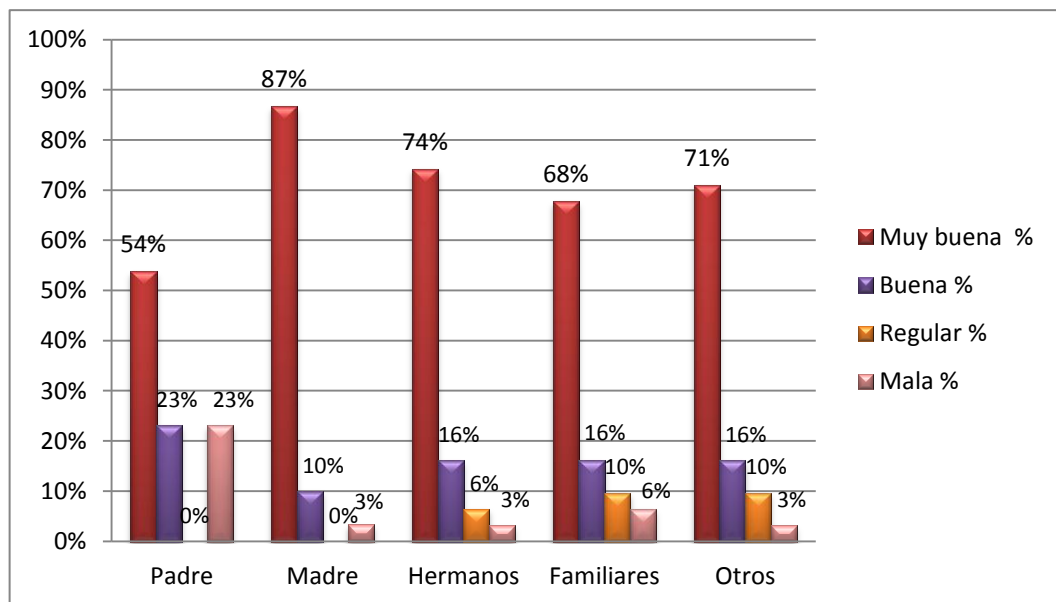
### Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta la mayoría de las personas que se encargan del cuidado de los usuarios cuando no asisten a la fundación son las madres con el 52% ya que son las que más atienden a sus hijos con paciencia, cariño y amor que ellos necesitan, seguido del 26% que viven con los cuidados de los hermanos lo que se asume que ellos se hicieron cargo ya que los padres ni tienen buena salud o son adultos mayores, el 19% viven con papá y mamá y el 3% restante con algún familiar cercano a ellos.

### 3.5. Como es la relación del usuario con:

**Tabla N°21: Relación del usuario**

OPCIÓN	Muy buena		Buena		Regular		Mala		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Padre	14	54%	6	23%	0	0%	6	23%	26	100%
Madre	26	87%	3	10%	0	0%	1	3%	30	100%
Hermanos	23	74%	5	16%	2	6%	1	3%	31	100%
Familiares	21	68%	5	16%	3	10%	2	6%	31	100%
Otros	22	71%	5	16%	3	10%	1	3%	31	100%



**Gráfico N°21: Relación del usuario**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

#### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a la encuesta se puede observar que la mayoría de los usuarios tienen muy buena relación con sus madres ya que son ellas las que más interactúan con sus hijos, seguidos de un 74% que representa a los hermanos o hermanas, el 71% con las personas muy cercanas a la familia, el 68% con los familiares, mientras que la minoría de los usuarios no tienen muy buena relación con los padres lo que representa el 54% debido a que algunos no viven con sus papás.

#### 4. SITUACIÓN ECONOMICA

##### 4.1.¿Recibe apoyo del gobierno?

Tabla N°22: ¿Recibe apoyo del gobierno?

Extracto	Si	No	TOTAL
N°	21	10	31
%	68%	32%	100%

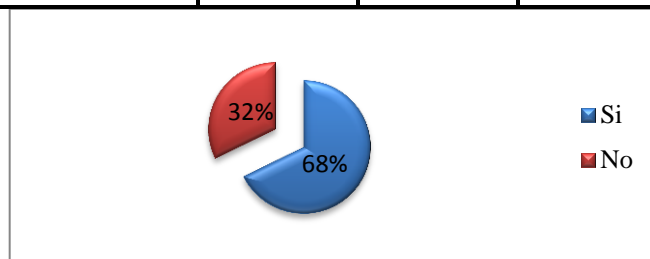


Gráfico N°22: ¿Recibe apoyo del gobierno?

- Si la respuesta es SI ¿Especifique cuál?

Tabla N°23: Apoyos que reciben los usuarios del gobierno.

Extracto	Bono de Desarrollo Humano	Bono Joaquín Gallegos Lara	Seguro Social	Otros
N°	11	9		1
%	52%	43%	0%	5%

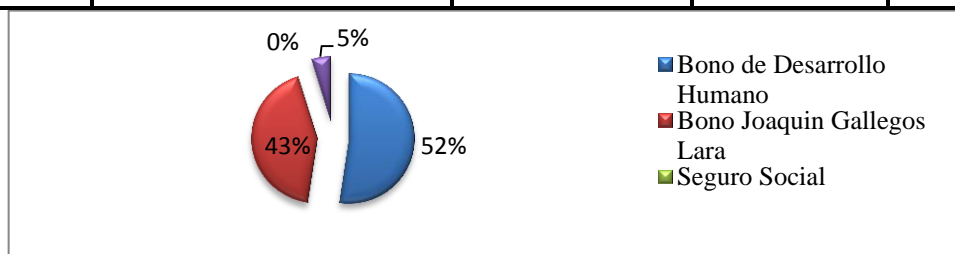


Gráfico N°23: Apoyos que reciben los usuarios del gobierno

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Autora

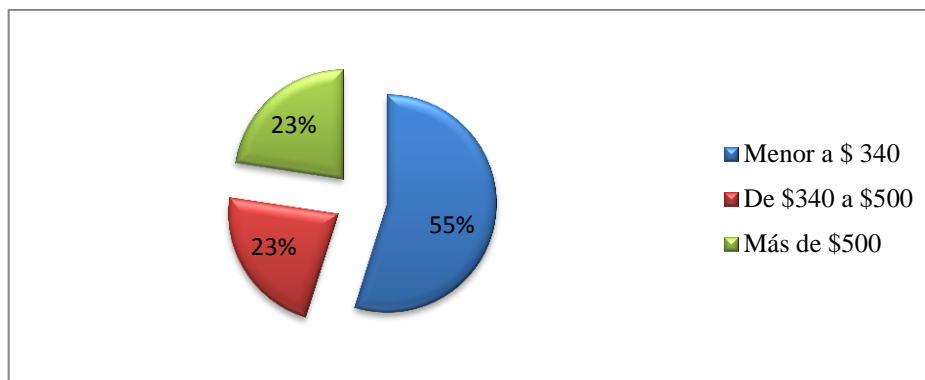
#### Análisis e Interpretación

Con relación a la encuesta se determinó que el 68% de los usuarios si recibe apoyo del gobierno, el 52% se benefician del el Bono Joaquín Gallegos Lara, seguido de un 43% que reciben el Bono de Desarrollo Humano y el 5% restante recibe otro tipo de apoyo como es el Montepío, sin embargo el 32% restante mencionaron que no reciben ningún tipo de ayuda del gobierno.

## 4.2.¿Cuál es el ingreso mensual de las familias del usuario?

**Tabla N°24: Ingreso mensual de las familias del usuario.**

Extracto	Menor a \$ 340	De \$340 a \$500	Más de \$500	TOTAL
N°	17	7	7	<b>31</b>
%	55%	23%	23%	<b>100%</b>



**Gráfico N°24: Ingreso mensual de las familias del usuario**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

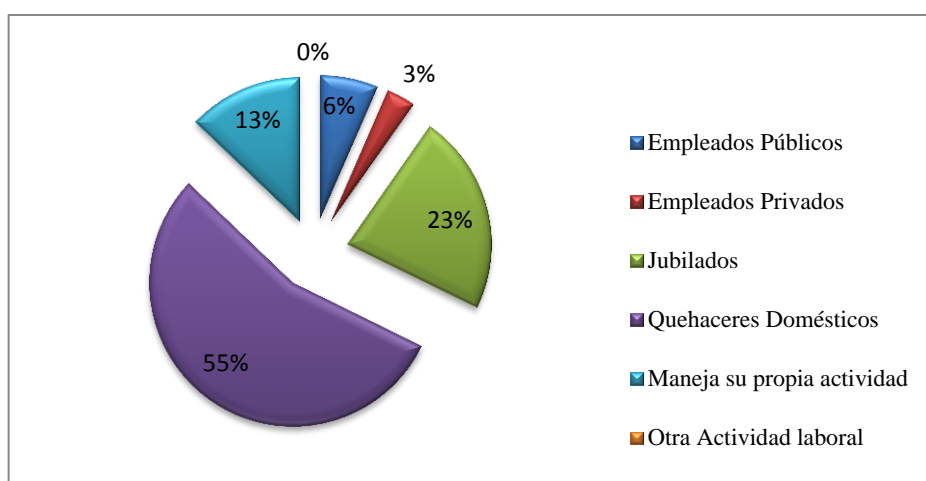
### **Análisis e Interpretación**

El 55% de las familias de los usuarios de la fundación cuentan con ingresos bajos, esto es menor al sueldo unificado que es de \$ 354 , aquello además ratifica que son estratos sociales populares e incluso de pobreza, de donde provienen los jóvenes y adultos con discapacidad intelectual que como forma de subsistencia acuden a los apoyos que otorga el gobierno, seguido del 23% de las familias que tiene ingresos iguales o superiores al salario general unificado que están de \$ 340 a \$500 por ende su situación es mejor reflejándose en la presentación de los jóvenes y adultos beneficiarios, finalmente se registra un 23% de las familias que tienen ingresos superiores a \$500 lo que representan que estas familias se encuentran en un nivel económico adecuado.

### 4.3.Ocupación de los representantes del usuario

**Tabla N°25: Ocupación de los representantes del usuario**

Opción	N°	%
Empleados Públicos	2	6%
Empleados Privados	1	3%
Jubilados	7	23%
Quehaceres Domésticos	17	55%
Maneja su propia actividad	4	13%
Otra Actividad laboral	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>



**Gráfico N°25: Ocupación de los representantes del usuario**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

#### **Análisis e Interpretación**

En relación a la ocupación de los representantes se obtuvo que el 55% son personas que están dedicadas a los quehaceres domésticos, seguidos del 23% de los responsables del cuidado de los jóvenes y adultos son personas jubiladas, por su edad también es difícil que se ocupen de manera integral de nuestros beneficiarios, el 13% manejan su propia actividad laboral, el 6% se desempeña en el sector público y el 3% restante en el sector privado.

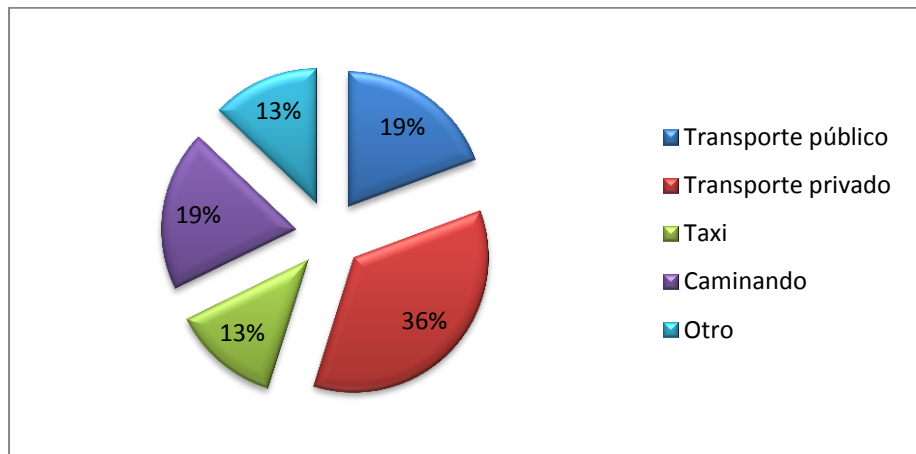


## 5. ACCESIBILIDAD

### 5.1.¿Qué medios de transporte utiliza para trasladar a su hijo(a) a la fundación?

**Tabla N°26: Medios de transporte que utilizan para trasladar al usuario a la fundación.**

Opción	N°	%
Transporte público	6	19%
Transporte privado	11	35%
Taxi	4	13%
Caminando	6	19%
Otro	4	13%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>



**Gráfico N°26: Medios de transporte que utilizan para trasladar al usuario a la fundación.**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

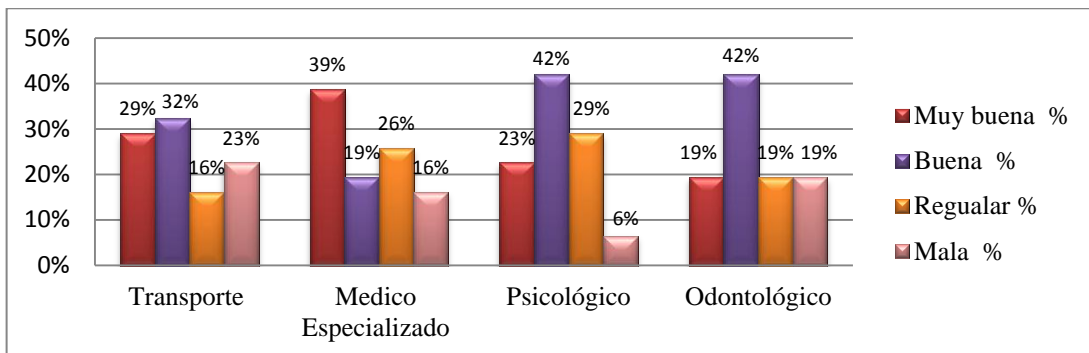
### Análisis e Interpretación

El 36% de los jóvenes y adultos se trasladan a la fundación en transporte privado ya que algunos representantes o padres de familia han pagado el servicio para que lleven y recojan a los hijos de la fundación, el 19% utiliza transporte privado y el otro 19% van caminando ya que tienen más movilidad y pueden andar solos, el 13% se trasladan en taxi y finalmente el 13% restante se trasladan a la fundación en transporte propio.

## 5.2. Que dificultades tiene para acceder a los servicios de:

**Tabla N°27: Dificultades para acceder a los servicios de:**

Servicios	Muy buena		Buena		Regular		Mala		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
<b>Transporte</b>	9	29%	10	32%	5	16%	7	23%	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>Médico Especializado</b>	12	39%	6	19%	8	26%	5	16%	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>Psicológico</b>	7	23%	13	42%	9	29%	2	6%	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>Odontológico</b>	6	19%	13	42%	6	19%	6	19%	<b>31</b>	<b>100%</b>



**Gráfico N°27: Dificultades para acceder a los servicios de:**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

### Análisis e Interpretación

Los representantes de los usuarios manifiestan que a acceder al servicio de transporte el 32% señala que es muy buena ya que sus hijos son independientes y pueden andar solos. El 16% menciona que es regular, los choferes no tienen paciencia y no hay accesibilidad para movilizarlos. El 39% señala que es muy buena la atención con el médico especializado, mientras que el 16% mencionan que es mala acceder a los servicios ya que en la ciudad no se encuentran por lo que tienen que viajar a otra ciudad para poder atender a sus hijos. Con relación a acceder al servicio de un psicólogo el 42% opinan que es muy bueno ya que existen un buen trato y sus consejos son de gran ayuda para sus padres e hijos, el 6% indican que es mala ya que no han recibido un buen trato por lo que no tienen paciencia al atender a su hijo, y finalmente en relación al odontólogo el 42% expresan que buena ya que la mayoría de los doctores que le atienden a los usuarios tienen paciencia mientras que el 19% de los representantes de los usuarios aseguran que sus hijos no dejan que el médico los revise ya que ellos tampoco se logran ganar la confianza de ellos.

### 5.3. Como es la aceptación de su hijo en:

Tabla N°28: Aceptación del usuario en:

Opción	Muy buena		Buena		Regular		Mala		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
<b>Familia</b>	22	71%	8	26%	1	3%		0%	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>Comunidad</b>	16	52%	14	45%	1	3%		0%	<b>31</b>	<b>100%</b>

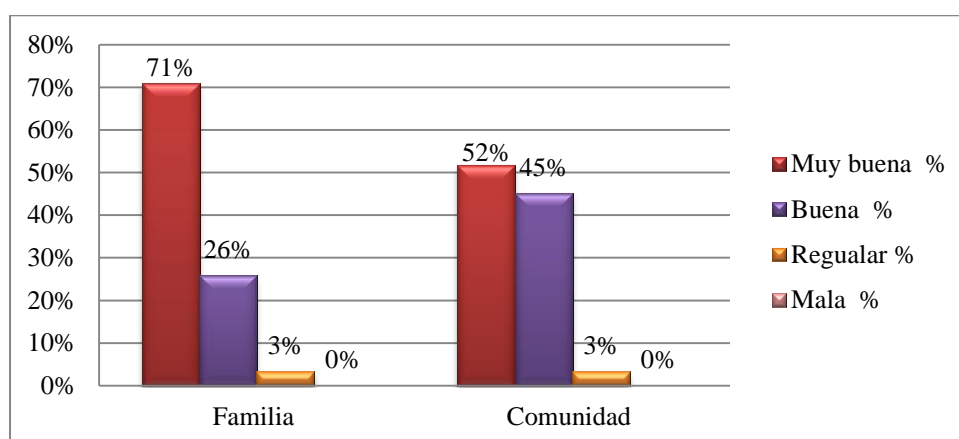


Gráfico N°28: Aceptación del usuario en:

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Autora

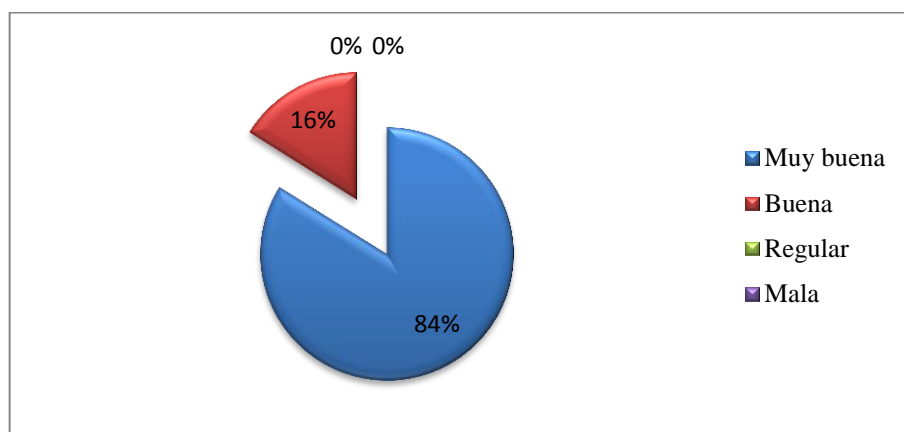
### Análisis e Interpretación

La aceptación en familia es muy buena aceptación, criterio manifestado por el 71% de los entrevistados, el 26% aseguran que tienen buena relación con sus familiares y el 3% expresan que su hijo no es aceptado por los familiares es decir su nivel de aceptación es regular. En tanto a lo que se refiere a la comunidad 52% asegura que es muy buena la aceptación con la comunidad ya que el usuario es muy sociable con personas ajenas a la familia es decir se llevan con todos, el 45% expresan que es buena la aceptación con la comunidad y finalmente 3% mencionan que es regular.

**6. ¿Cómo califica la atención de su hijo(a) en la Fundación y Protección y Descanso?**

**Tabla N° 29: ¿Cómo califica la atención del usuario en FUNPRODE?**

Extracto	Muy buena	Buena	Regular	Mala	TOTAL
N°	26	5			31
%	84%	16%	0%		100%



**Gráfico N°29: ¿Cómo califica la atención del usuario en FUNPRODE?**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

**Análisis e Interpretación**

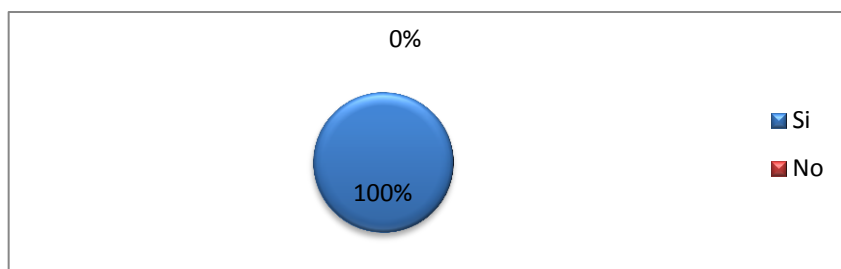
La mayoría de los representantes de los usuarios indicaron que es muy buena la atención que recibe su hijo en la fundación lo que corresponde a un 84%, mientras que el 16% manifestaron que es buena.

De hecho la Fundación y sus colaboradores dan lo mejor de ellos y optimizan al máximo los recursos para que vida en la institución sea llevadera y su calidad de vida se complemente con la que tienen en sus hogares

**7. Su hijo recibe un trato adecuado en la Fundación y Protección y Descanso es:**

**Tabla N° 30: Percepción de los PP.FF del trato a sus hijos en la FUNPRODE**

Extracto	Si	No	TOTAL
N°	31	0	31
%	100%	0%	100%

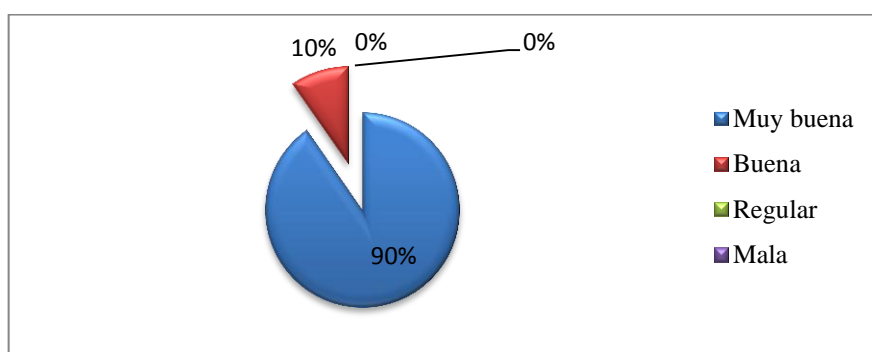


**Gráfico N° 30: Percepción de los PP.FF del trato a sus hijos en la FUNPRODE**

- Si la respuesta es Si describa a que características corresponde

**Tabla N°31: El trato que recibe su hijo en FUNPRODE es:**

Extracto	Muy buena	Buena	Regular	Mala	TOTAL
N°	28	3			31
%	90%	10%	0%		100%



**Gráfico N°31: El trato que recibe su hijo en FUNPRODE es:**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

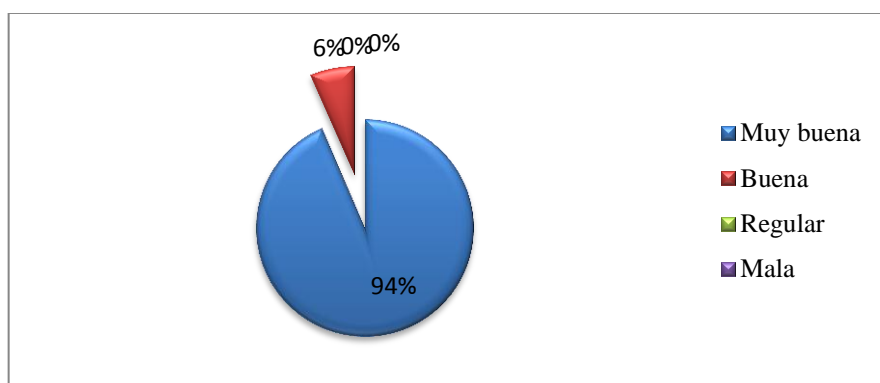
**Análisis e Interpretación**

La mayoría de los representantes de los usuarios expresaron que es muy bueno el trato que recibe el usuario en la Fundación Protección y Descanso lo que representa a un 90%, mientras que el 10% manifestaron que es bueno.

**8. Considera que el equipo humano y profesional que atiende a su hijo(a) en la Fundación Protección y Descanso es:**

**Tabla N°32: ¿Cómo considera al equipo humano y profesional que atiende al usuario en FUNPRODE?**

Extracto	Muy buena	Buena	Regular	Mala	TOTAL
N°	29	2			31
%	94%	6%	0%		100%



**Gráfico N°32: ¿Cómo considera al equipo humano y profesional que atiende al usuario en FUNPRODE?**

**Fuente:** Investigación propia  
**Elaborado por:** Autora

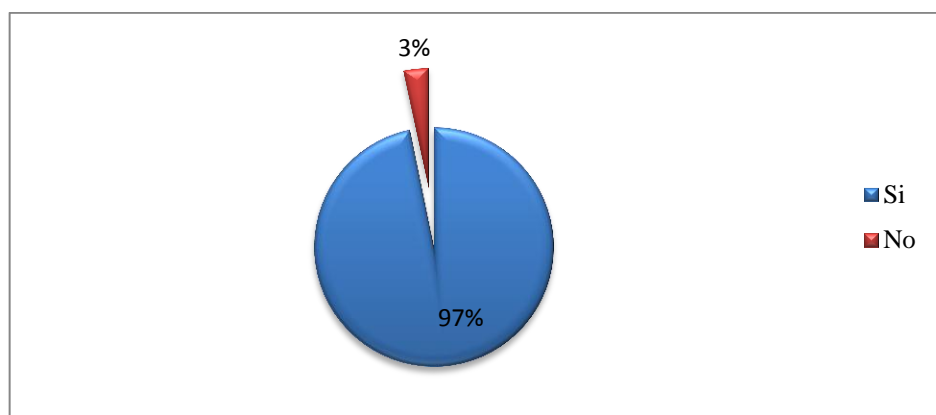
**Análisis e Interpretación**

Los padres o representantes de los usuarios consideran que el equipo humano y profesional que atiende al usuario en la fundación es muy buena lo que representa un 94% mientras que el 2% que es buena.

9. Por el trabajo conjunto que desarrolla FUNPRODE con la familia, su hijo(a) ha experimentado cambios positivos en su comportamiento, actitud, integración en la familia y comunidad.

**Tabla N°33: ¿El usuario ha experimentado cambios positivos en su comportamiento?**

Extracto	Si	No	TOTAL
N°	30	1	31
%	97%	3%	100%



**Gráfico N°33: ¿El usuario ha experimentado cambios positivos en su comportamiento?**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

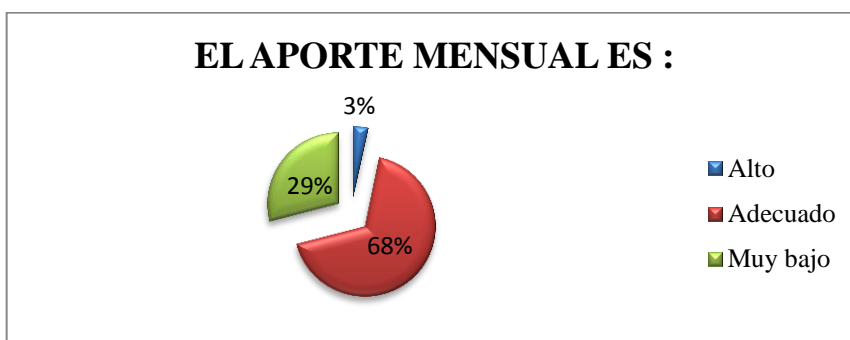
### **Análisis e Interpretación**

La mayor cantidad de los representantes o padres si han experimentado cambios positivos en relación al comportamiento, actitud, excelentes estados de ánimo, en integración con la familia y la comunidad, lo que representa un 97% esto se debe a las diferentes actividades que realiza la fundación en beneficio al usuario.

**10. Para que la fundación desarrolle el trabajo con su hijo(a), considera Ud. que el aporte mensual es:**

**Tabla N°34: ¿Cómo considera que el aporte mensual que entrega a FUNPRODE?**

<b>Extracto</b>	<b>Alto</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Muy bajo</b>	<b>TOTAL</b>
<b>N°</b>	1	21	9	<b>31</b>
<b>%</b>	3%	68%	29%	<b>100%</b>



**Gráfico N°34: ¿Cómo considera que el aporte mensual que entrega a FUNPRODE?**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

### **Análisis e Interpretación**

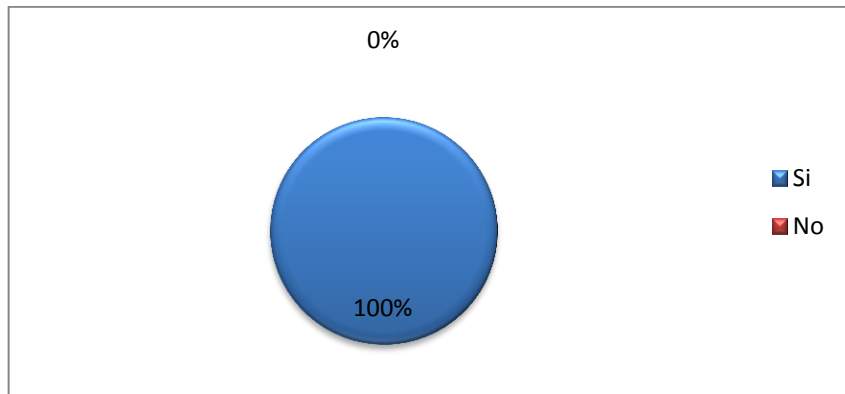
El 68% de los representantes o padres consideran que el aporte mensual que entrega a la fundación es adecuado ya que tienen bajos ingresos económicos, mientras que el 29% creen que el aporte es muy bajo esto supone si tienen solvencia económica y por último el 3% restante suponen que es muy alto.



**11. Ud. como padre de familia se siente identificado con la Fundación Protección y Descanso.**

**Tabla N°35: Se siente identificado con FUNPRODE**

<b>Extracto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>TOTAL</b>
<b>N°</b>	31		<b>31</b>
<b>%</b>	100%	0%	<b>100%</b>



**Gráfico N°35: Se siente identificado con FUNPRODE**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Autora

**Análisis e Interpretación**

El 100% de los padres de familia expresaron que si se sienten identificado con la fundación Protección y Descanso. Han generado un sentido de pertenencia a la organización porque son ellos los quienes se sienten responsables para que sus hijos reciban el mejor de los cuidados y la rehabilitación que a diario necesitan.

**12. ¿Cuál es su participación y la de su familia en la Fundación Protección y Descanso?**

Opinan que como padres y representantes responsables de las Personas con discapacidad es fundamental la participación de todos y cada uno que forman parte de la fundación, asistiendo en los actos culturales, sociales, deportivos, en la realización de las mingas de limpieza, a las charlas y capacitaciones, etc. que beneficien al usuario y a la Fundación Protección y Descanso

**13. ¿Cómo cree que debería mejorar su participación y la de su familia en la Fundación Protección y Descanso?**

Consideran que para mejorar la participación es comprometiéndose con la fundación para realizar actividades con el fin de integrar a los padres o representantes y después a sus familias por el bienestar común de los usuarios.

**14. ¿Qué surgiere Ud. Para que mejoren los servicios que presta la Fundación Protección y Descanso en beneficio de su hijo(a)?**

Que exista más apoyo de las entidades públicas y que el municipio ayude con el terreno para obtener un centro con todo lo necesario ya que hay habría más amplitud para los beneficiarios para optimizar la excelente labor que realiza el personal de la Fundación Protección y Descanso.

### **3.5.2 Entrevista a la Señora Directora**

**1. ¿La Fundación Protección y Descanso tiene estructurado un organigrama funcional, conocido por los trabajadores, padres de familia y beneficiarios de la institución?**

La señora Directora señala que no hay Organigrama Funcional, sin embargo es necesario efectuar una nueva propuesta que permita establecer las funciones de los empleados y optimizar el trabajo del recurso humano dentro de la fundación, ya que la perspectiva institucional es crecer en el mediano y largo plazo.

**2. ¿Existe una valoración de puestos de trabajo actualizada con respecto a las responsabilidades asignadas al personal?**

La Señora Directora manifiesta que no cuenta con una valoración de puestos de trabajo con respecto a las responsabilidades asignada por el personal, es decir, que no tiene establecida las competencias que requieren para cada puesto existente dentro de la fundación y las características de las personas que se deben contratar para ocuparlo, sin embargo de ello es fundamental resaltar que funciona el trabajo de equipo y todos hacen de todo, por usar una frase para graficar el tema comentado.

**3. ¿La fundación dispone de un archivo con los expedientes individuales y actualizados del personal?**

La Señora Directora manifiesta que no dispone de un archivo con los expedientes individuales y actualizados del personal que colabora en la fundación de tal manera que no llevan un control diario y eficaz a cada trabajador, es decir la historia laboral y profesional de quienes pasaron por la institución y los actuales colaboradores, se resumen a carpetas que tiene información general.

**4. ¿La fundación fomenta un clima de bienestar y colaboración con el personal, haciéndoles partícipes de los objetivos institucionales?**

La fundación si fomenta un clima de bienestar y colaboración con el personal haciéndoles partícipes de los objetivos institucionales, en virtud de que el tipo de

beneficiario que atienden, no solo requiere que el personal tenga destrezas técnicas, competencia y conocimiento de las tipologías de discapacidad intelectual, ante todo se necesita amor, mística y trabajo de equipo, porque no es cualquier actividad la que desarrollan.

**5. ¿Existe una buena socialización entre los diferentes grupos de interés (familia, trabajadores, socios etc.) la misión, visión y valores del centro?**

Si existe en la Fundación Protección y Descanso una buena socialización sobre la misión, visión y valores con los diferentes grupos de interés (familia, trabajadores, socios) lo que les permite conocer las necesidades, intereses y aspiraciones futuras que tiene la fundación.

**6. ¿Existe en la fundación un clima de armonía y corresponsabilidad activa con los/as diferentes socios?**

Si existe en la fundación un clima de armonía u corresponsabilidad activa con los/as socios lo que representa una integración de los socios y socias en las actividades que realiza la fundación, que es más pronunciado y visible en los padres de familia.

**7. ¿La fundación identifica y desarrolla estrategias con sus diferentes grupos de interés?**

La Directora manifiesta que no se identifica ni desarrolla estrategias con sus diferentes grupos de interés lo que representa una falta de comunicación que mantiene la fundación con ellos, ella se refiere en particular a la familia del beneficiario, ya que el trabajo directo es con los padres de familia, quienes se involucran más en el tema, en relación a otros grupos de interés como Estado (MIES, CONADIS, Ministerio de Salud, ESPOCH, UNACH y otras instituciones y personas), la comunicación es permanente, ya sea en lo relacionado a proyectos, apoyos, participación en eventos diferentes, entre otras acciones que fortalecen la presencia de la Fundación en el entorno externo a la misma.

**8. ¿La fundación conoce y analiza periódicamente la opinión y grado de satisfacción de sus diferentes grupos de interés?**

La señora Directora no se conoce si la mayoría de grupos de interés analizan periódicamente la opinión y grado de satisfacción con respecto a la función que se realiza de sus diferentes grupos de interés , sin embargo es importante comentar que las entidades de control están en permanente comunicación y a través de las evaluaciones técnicas a las que es sometida periódicamente la institución en especial por los organismos públicos, se conoce el criterio expresado en los informes, al punto que ha sido ubicada como la más importante en Riobamba que realiza un trabajo ordenado, técnico y sobre todo humano.

**9. ¿Se dispone de foros de comunicación y debate que facilitan la participación del personal y de los grupos de interés en la gestión y mejora de la misma?**

La fundación no realiza foros de comunicación y debate que facilite la participación de personal y demás grupos de interés sobre la gestión y mejora de la misma, lo que representa una debilidad en la comunicación e integración que mejoren el desempeño de las actividades de la institución. Cabe comentar al respecto que en las pocas ocasiones que se han logrado efectuar acciones públicas al respecto, como es el caso del lanzamiento de la Revista Institucional “INCLUYEME”, se ha generado un nivel de convocatoria muy importante, lo cual supone que si se despierta el interés ciudadano sobre la institución. También es preciso comentar, que si se contara con recursos, estos eventos podrían ser muy seguidos.

**10. ¿La fundación tiene mecanismos de comunicación formales para que sus diferentes grupos de interés conozcan el plan estratégico y logros alcanzados?**

La fundación no cuenta con mecanismos de comunicación formales para que sus diferentes grupos de interés conozcan el plan estratégico y logros alcanzados, pero ante ello se debe comentar que los socios, padres de familia y organismos de control, están al tanto de las actividades de la Fundación a través de los informes que se emiten, de las capacitaciones que se efectúan, en virtud de que el equipo en sus hojas de ruta, resaltan la programación semanal, que de ser debidamente sistematizada, podría convertirse en un importante fuente de consulta para los grupos de interés interesados en la discapacidad intelectual.

**11. ¿La fundación, a la hora de emplear recursos financieros, consulta con la directiva sobre las necesidades detectadas?**

La Señora Directora manifiesta que si consulta con la directiva para emplear recursos financieros sobre alguna necesidad que se presente en la fundación ya que ellos son los que autorizan si es necesario utilizar dichos recursos. A ello es fundamental agregar los ingresos por aportes de los padres de familia y otros que se logran conseguir desde el exterior, al ser escasos son totalmente optimizados para lograr satisfacer necesidades urgentes de la Fundación en beneficio de quienes de lunes a viernes comparten las aulas y espacios para su permanente rehabilitación.

**12. ¿Indique las razones por la que se creó la Fundación Protección y Descanso?**

La señora Directora resume que la Fundación fue creada por la necesidad manifiesta de los padres para que sus hijos (as) con discapacidad intelectual, no dejen de rehabilitarse, después de que a los 18 años egresaban de centros especiales del Estado y se quedan en sus hogares sin realizar ningún tipo de actividad, razón por la cual sufren retrocesos en sus procesos de desarrollo, provocando un aislamiento social al no relacionarse con otras personas, lo cual les afecta física y psicológicamente.

Y al no existir un centro adecuado donde puedan recibir sus terapias física, ocupacional y terapéutica, se crea la Fundación Protección y Descanso, como esta alternativa de acogimiento, educación continua, terapia laboral y física, psicopedagogía y demás actividades que son parte de un trabajo diario y permanente, alcanzado con el esfuerzo y dedicación de colaboradores y padres de familia para lograr el posesivo bienestar de los jóvenes y adultos que a diario acuden a la institución.

**13. ¿Qué tipos de patología tienen los jóvenes atendidos? ¿Se aceptaría una persona con cualquier tipo de discapacidad?**

Las patologías que tienen los jóvenes atendidos en la Fundación son:

- Síndrome de Down
- Parálisis Cerebral
- Retardo Mental

- Autismo
- Multi-retos

No se recomienda el trabajo con personas con otro tipo de discapacidad por adaptación.

#### **14. Requisitos de ingreso**

- 1) Copia a colores de la cedula de identidad y carnet de discapacidad.
- 2) Certificado médico actualizado
- 3) Cuatro fotos tamaño carnet
- 4) Firma del acta de compromiso
- 5) Evaluación de los profesionales del centro

#### **15. ¿Qué capacidad tiene actualmente el centro? ¿Qué servicios ofrece?**

La capacidad del centro es de 31 usuarios y los servicios con los que cuenta la fundación son:

- Terapia física (hidroterapia, aromaterapia)
- Terapia ocupacional (refuerzo pedagógico)
- Terapia Virtual
- Musicoterapia

#### **16. ¿Cuál es la razón por la que buscan los servicios de la Institución?**

- Por la realización de las terapias
- Para mejorar su calidad de vida
- Por la atención que se brinda con un ambiente agradable y familiar
- Por socialización

#### **17. ¿Con cuántos profesionales consta el centro para brindar atención? ¿Qué funciones desempeñan?**

La fundación cuenta con cinco profesionales que desempeñan las funciones de:

- Terapia física
- Terapia ocupacional

- Terapia Virtual
- Refuerzo pedagógico
- Administrativa

**18. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento de la Fundación?**

Aporte del MIES y el de los padres de los beneficiarios y alguna ayudas externas, en especial de Alemania de fundaciones similares, que son celosamente cuidadas porque su destino es la construcción de una infraestructura, cuando se logre la entrega en comodato de un terreno a la institución por parte del GAD cantonal de Riobamba, con quienes se está trabajando para ello.

**19. ¿Existe algún aporte económico por parte de los padres? ¿En que se los utiliza?**

Si tenemos un aporte mensual de los padres y se utiliza en pago de arriendo y servicios básicos.

**20. ¿Existe personal voluntario que brindan apoyo a la fundación? ¿Qué actividades desarrollan?**

Si, contamos con un voluntario Alemán en el área de musicoterapia, un voluntario en manualidades que asiste una vez a la semana, también contamos con el apoyo de practicantes de terapia física de la UNACH y con practicantes pre-profesionales de ISTRA y de la ESPOCH.

**21. ¿Qué dificultades tiene la Fundación para el desarrollo de sus actividades?**

No se cuenta con transporte propio, equipamiento adecuado en las diferentes áreas y espacio físico.

**22. Como planifica la fundación sus actividades:**

La Directora manifestó que la fundación cuenta con un POA (Plan Operativo Anual) en cual se detallan mensual y semanalmente las actividades que realiza la institución, para ello cada funcionario lleva su hoja de ruta donde se detallan las actividades,



responsabilidades, con lo cual la Dirección evalúa los resultados que se deberán obtener.

**23. ¿Qué función desarrolla el Directorio de Fundación?**

- Labores de planificación y ejecución de actividades a desarrollar dentro de la Institución.
- Control y seguimiento de los convenios interinstitucionales.
- Manejo de recursos económicos.

**24. ¿Qué función cumplen los socios dentro de la fundación?**

Tomar decisiones que beneficien a la fundación.

**25. ¿Qué actividades de autogestión desarrollan los padres dentro de la fundación?**

- Solicitar a instituciones y personas naturales la adecuación de áreas.
- Venta de revistas en diferentes instituciones.

**26. ¿Con que instituciones está relacionada la fundación y que apoyos recibe de ellas?**

- UNACH (Universidad Nacional de Chimborazo)
- ESPOCH (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo)
- ISTRÁ (Instituto Superior Tecnológico República de Alemania)
- Universidad de Alemania
- Fundación IB (Internacionales Bund) Alemania
- Colegio Riobamba y STANFORD

Los apoyos que reciben de ellas son con prácticas pre-profesionales y vinculación con la comunidad.

### **3.5.2.1 Conclusiones de los Criterios de la Directora de FUNPRODE**

De acuerdo a la entrevista con la Directora de la Fundación Protección y Descanso nace en vista de la carencia de centros que atiendan las necesidades de las personas con discapacidad intelectual luego de egresar de los centros de educación especial en edad escolar de Riobamba.

Atendiendo a Personas con discapacidad Intelectual pero diferentes patologías como son: el retardo mental, autismo, síndrome de Down y parálisis cerebral y multi-retos, brindándoles una vida digna, a través de refuerzo educativo, alimentación, recreación, terapias, servicios médicos y talleres ocupacionales, es decir, prepararlos para que tengan mayores oportunidades, contando con un grupo humano de profesionales integrado por: terapeutas en las áreas de terapia física, ocupacional, refuerzo pedagógico, personal administrativo y de servicio, por lo que está en capacidad de ofrecer una atención educativa y terapéutica de alto nivel.

Además se obtuvo que no tienen un Organigrama Funcional que les permita crecer al mediano y largo plazo, tampoco cuentan con una valoración de puestos de trabajo es decir no tienen establecida la competencias que se requiere para cada puesto, también no disponen de un archivo con los expedientes individuales y actualizados del personal ya que de mucha importancia que lleven un control diarios y eficaz de cada colaborador, mientras tanto la fundación si fomenta un clima de bienes y colaboración con el personal haciéndoles partícipes de los objetivos institucionales ya que no es cualquier actividad la que desarrollan ya que también es necesario que el personal no solo tengan destrezas técnicas sino es importante que también tengan conocimiento en el tema de la discapacidad haciendo hincapié que las personas que colaboran en la fundación realizan cualquier actividad que se presente trabajando en equipo.

Actualmente existe un total de dieciocho socios existiendo un clima de armonía y corresponsabilidad activa entre los mismos en las actividades que realiza la fundación por lo que es más visible en los padres de familia, por consiguiente manifiesta que tiene falta de comunicación con diferentes grupos de interés para identificar y desarrollar estrategias que beneficien el al fortalecimiento interno y externo de la institución ocasiona que no conocen si los grupos de interés analizan periódicamente la opinión y

grado de satisfacción con respecto a la función que realizan ya que no disponen de foros de comunicación y debate que facilite la participación de los colaboradores y demás grupos de interés sobre la gestión y logros alcanzados, pero aun así se debe recalcar que si están al tanto de las actividades que realizan por medio de programaciones semanales, informes y capacitaciones mensuales que se realizan convirtiéndose en una importante fuente de información para los diferentes grupos de interés.

También manifiesta que a la hora de emplear los recursos financieros tienen que acudir a la directiva para que den su autorización, también cuentan con un POA (Plan Operativo Anual) en cual se detallan mensual y semanalmente las actividades que realiza la institución, para ello cada funcionario lleva su hoja de ruta donde se detallan las actividades, responsabilidades, con lo cual la Dirección evalúa los resultados que se deberán obtener.

### **3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER**

#### **3.6.1 Método estadístico utilizado**

Para la verificación de la hipótesis establecida en la presente investigación se empleó la prueba estadística del Chi-cuadrado ( $\chi^2$ ) o también llamada Ji-cuadrada, es una distribución de probabilidad continua con un parámetro k que representa los grados de libertad de la variable aleatoria, las hipótesis que se plantearan son la nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) y con la aplicación del Chi-cuadrado se decidirá cuál escoger.

Este método es útil para probar las hipótesis relacionadas con la diferencia entre el conjunto de frecuencias observadas ( $f_o$ ) en una muestra y el conjunto de frecuencias esperadas ( $f_e$ ) de la misma muestra, y así sustentar la investigación de manera estadística.

#### **3.6.2 Planteamiento de la hipótesis**

- **Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** Con el diseño del sistema de gestión empresarial para la Fundación Protección y Descanso, basado en los principios de la gerencia social, responsabilidad social y autogestión empresarial, **NO** reforzará el proceso

administrativo (planificar, dirigir, organizar y controlar sus programas y proyectos) para que la institución sea sostenible financiera, social y técnicamente, con el fin de satisfacer las necesidades de cada uno de sus beneficiarios.

- **Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):** Con el diseño del sistema de gestión empresarial para la Fundación Protección y Descanso, basado en los principios de la gerencia social, responsabilidad social y autogestión empresarial, **SI** reforzará el proceso administrativo (planificar, dirigir, organizar y controlar sus programas y proyectos) para que la institución sea sostenible financiera, social y técnicamente, con el fin de satisfacer las necesidades de cada uno de sus beneficiarios.

### 3.6.3 Nivel de significancia

Para la verificación de la hipótesis se hizo uso de un margen de error del 5% en el cual se convierte en un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  con el que se buscan los datos en la tabla del Chi-cuadrado.

### 3.6.4 Especificación de lo estadístico

Para la verificación de la hipótesis se ha escogido las preguntas 2.3, 4.1, 7, 8 y 10 las mismas que constan de varias alternativas como resultados del diseño del sistema de gestión empresarial para la Fundación Protección y Descanso, basado en los principios de la gerencia social, responsabilidad social y autogestión empresarial, si reforzará el proceso administrativo (planificar, dirigir, organizar y controlar sus programas y proyectos) para que la institución sea sostenible financiera, social y técnicamente, con el fin de satisfacer las necesidades de cada uno de sus beneficiarios.

#### 3.6.4.1 Cálculo de las frecuencias observadas y esperadas

**Tabla N°36: Frecuencias Observadas**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
P 2.3	22	9	31
P 4.1	21	10	31
P 7	31	0	31
P 8	31	0	31
P 10	22	9	31
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>28</b>	<b>155</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autora

Para obtener las frecuencias esperadas multiplicamos el total de cada columna por el total de cada fila, entre el total de fila y columna.

**Tabla N°37: Frecuencias Esperadas**

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
P 2.3	25,40	5,60	31
P 4.1	25,40	5,60	31
P 7	25,40	5,60	31
P 8	25,40	5,60	31
P 10	25,40	5,60	31
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>28</b>	<b>155</b>

FRECUENCIAS ESPERADAS	
$(127*31)/155=$	25,40
$(28*31)/155=$	5,60

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autora

### 3.6.5 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que la tabla de frecuencias consta de 5 filas y 2 columnas.

El grado de libertad se obtendrá a través de la formula

$$GI = (k-1) (j-1)$$

**Simbología:**

GI = Grado de libertad

k = número de categorías o filas

j = número de columnas (variables)

**Tabla N°38: Grados de libertad**

GRADO DE LIBERTAD		
	FILAS	COLUMNAS
GI=	(k-1)	(j-1)
GI=	(5-1)	(2-1)
GI=	4	1
GI=	4 * 1	
GI=	4	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autora

**Tabla N°39: Cálculo del Chi-cuadrado Tabla**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	95%
Significancia	5%
Grado de libertad	4
<b>VALOR CRITICO (<math>X^2T</math>)</b>	<b>9,48773</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autora

Para obtener el chi-cuadrado según la tabla se buscó el grado de libertad y el nivel de 0.05 de significancia en términos porcentajes representa al 5% y así se obtuvo el chi-cuadrado tabla ( $X^2T$ ) que se compara con el chi-cuadrado calculado ( $X^2C$ ).

De acuerdo a este criterio se determinó si él  $X^2C$  es mayor o igual que él  $X^2T$  se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, pero si  $X^2T$  es mayor que él  $X^2C$  se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

### **3.6.6 Recolección de datos y cálculo de lo estadístico**

El valor de chi-cuadrada se calculará a través de la formula siguiente:

$$X^2 = \sum \left[ \frac{(FO - FE)^2}{FE} \right]$$

**En donde:**

$X^2$  = Chi-cuadrada

$\Sigma$ =Sumatoria

**FO** = Frecuencia observada

**FE** = Frecuencia esperada

**Tabla N°40: Chi-cuadrada calculada**

FO	FE	FO-FE	$(FO - FE)^2$	$(FO - FE)^2 / FE$
22	25,40	-3,40	11,56	0,45511811
9	5,60	3,40	11,56	2,06428571
21	25,40	-4,40	19,36	0,76220472
10	5,60	4,40	19,36	3,45714286
31	25,40	5,60	31,36	1,23464567
0	5,60	-5,60	31,36	5,6
31	25,40	5,60	31,36	1,23464567
0	5,60	-5,60	31,36	5,6
22	25,40	-3,40	11,56	0,45511811
9	5,60	3,40	11,56	2,06428571
<b>TOTAL (<math>X^2C</math>)</b>				<b>22,9274466</b>

**Fuente:** Encuestas

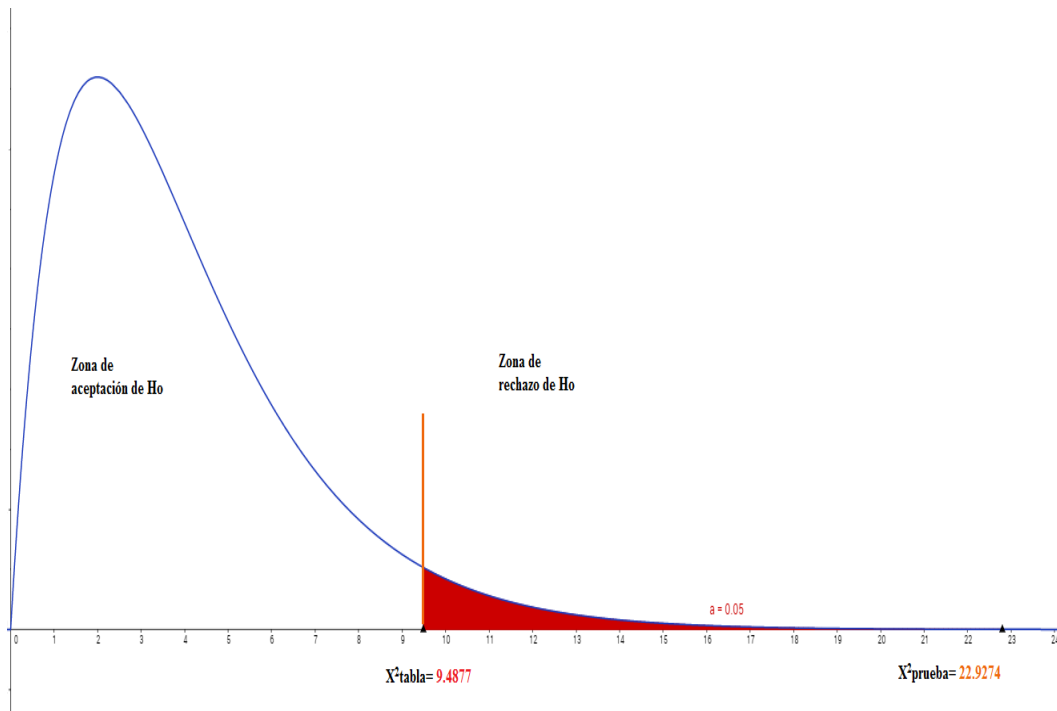
**Elaborado por:** Autora

$$X^2c = 22,9274 > X^2t = 9,4877$$

De acuerdo a estos resultados pudo verificarse que el chi-cuadrado calculado es mayor que el chi-cuadrado tabular, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir “Con el diseño del sistema de gestión empresarial para la Fundación Protección y Descanso, basado en los principios de la gerencia social, responsabilidad social y autogestión empresarial, reforzará el proceso administrativo (planificar, dirigir, organizar y controlar sus programas y proyectos) para que la institución sea sostenible financiera, social y técnicamente, con el fin de satisfacer las necesidades de cada uno de sus beneficiarios”.

### 3.6.7 Distribución de Chi Cuadrado

Con 4 grados de libertad y un nivel de 0.05% de significación se tiene el valor en la tabla  $x^2$  es igual a 9.4877.



**Gráfico N° 23: Distribución Chi Cuadrado.**

**Fuente:** Cálculo Chi cuadrado

**Elaborado por:** Autora

Se aceptará la  $H_0$  si el valor de  $X^2C \leq a X^2T$ , en el cálculo realizado la prueba Chi-cuadrado dio como resultado un valor de 22,9274 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que confirma que efectivamente “Con el diseño del sistema de gestión empresarial para la Fundación Protección y Descanso, basado en los principios de la gerencia social, responsabilidad social y autogestión empresarial, reforzará el proceso administrativo (planificar, dirigir, organizar y controlar sus programas y proyectos) para que la institución sea sostenible financiera, social y técnicamente, con el fin de satisfacer las necesidades de cada uno de sus beneficiarios”



## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TITULO**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL PARA LA FUNDACIÓN “PROTECCIÓN Y DESCANSO”, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PARA EL AÑO 2015.**

### **4.2 SÍNTESIS DEL DIAGNOSTICO**

La Fundación Protección y Descanso es una entidad de carácter eminentemente social, sin fines de lucro, con personería jurídica otorgada por el ex Ministerio de Bienestar Social, mediante acuerdo ministerial N\* 062; fue creada para atender a personas con discapacidad intelectual, que por su condición no pueden valerse por sí solas; necesitan cuidados y terapias permanentes durante toda su vida.

Actualmente atienden a 33 Personas con Discapacidad Intelectual de 13 a 64 años de edad cronologicamente, se caracteriza por brindar apoyo necesario a los jóvenes y adultos que asisten a la institución con la finalidad de que se sientan personas útiles, miembros activos de la sociedad, formando parte de ella, logrando de esta manera mejorar la calidad de vida.

Por ello la Fundación Protección y Descanso ante el eminente crecimiento que solo lo limita la ausencia de un gran espacio físico para ello, debe guiarse a través de un sistema de gestión empresarial estructurado basado en los procesos y funciones administrativas en el marco de la visión solidaria e inclusiva, para los resultados sean conseguidos de forma eficaz y eficiente mediante la aplicación tanto de los parámetros y estándares exigidos para el trabajo con discapacidades, donde su talento humano debe a más del compromiso, estar más involucrado, para alcanzar los objetivos institucionales propuestos teniendo una idea clara de cómo marcha el cumplimiento de su misión y su visión.

En virtud de ello, esta propuesta proyecta una estructura donde la parte asociativa relacionada con la conformación de organismos de gobierno con la participación de los

socios de la institución se interrelacione adecuadamente en función el servicio a los beneficiarios, con una estructura de gestión empresarial que ejecute las políticas, estrategias, aplicación de metodologías, estándares para el servicio y atención de la Discapacidad Intelectual en todas sus patologías, además de la aplicación de procedimientos administrativos, financieros e incluso marketing, todo ello con responsabilidad social.

Este esquema se inicia a través el desarrollo de un mapeo de procesos internos, de grupo de interés con el fin de alcanzar mayor eficiencia en los resultados internos y mayores relaciones y alianzas estratégicas con un conjunto de actores sociales que favorezcan a la autogestión institucional.

Complementario a lo descrito, se efectuó el diseño de un organigrama funcional para visualizar de manera tradicional las interrelaciones que conllevan la especialización de organismos de gobierno y actividades para la ejecución de los servicios y procesos administrativos; y un organigrama circular cuyos círculos concéntricos describe una distribución de adentro hacia afuera, recomendado para exaltar las relaciones humanas para disipar la imagen e subordinación que aluden los organigramas verticales, sumamente práctico con una distribución de tareas bien establecidas determinando las jerarquías y responsabilidades de cada área, esto facilitará lograr un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la institución, tanto en los servicios que ofrecen como en las funciones administrativas y financieras.

Y por último se procede a la elaboración de un diagnóstico socioeconómico de las jóvenes y adultos con Discapacidad Intelectual, por tanto la ejecución de la propuesta responderá a etapas que están relacionadas con la responsabilidad social y la práctica de autogestión empresarial para lograr el objetivo propuesto en el trabajo de investigación.

### **4.3 ESTUDIO SOCIOECONÓMICO**

El estudio socioeconómico de los beneficiarios que asisten la Fundación Protección y Descanso determina variables claves que fortalecen y validan la visión del servicio que presta la Fundación, resumidas en aspectos sociodemográficos, educación, vivienda, caracterización familiar, situación económica y accesibilidad, entre otros, procesados de

las encuestas desarrolladas con 31 Personas con Discapacidad Intelectual que asisten diariamente a la Fundación. (A la fecha de la toma de información se trabajaban con 31 beneficiarios, hoy suman 33).

En cuanto a las variables sociodemográficas se determinó que más son los beneficiarios hombres que mujeres atendidos diariamente. Se trata de jóvenes y adultos entre los 13 y 64 años con grados de discapacidad III, IV y V, referida a la discapacidad moderada, severa y muy grave que proceden de hogares cuya referencia étnica mayoritaria declara que son mestizos.

Son beneficiarios que por su discapacidad observan niveles de escolaridad mínimos, concentrándose en la educación básica incompleta representando a un 10% que provienen de Centros de Educación Común y la diferencia provienen de un Centro de Educación Especial como lo es FAPANI y del Instituto Carlos Garbay.

Son beneficiarios jóvenes y adultos con Discapacidad Intelectual que en su mayoría residen en viviendas propias de tres habitaciones en la que habitan con más de cinco personas y un alto porcentaje cuentan con todos los servicios mencionados en la Tabla 14 y un mínimo porcentaje no cuenta con todos los servicios debido a que cuentan con bajos ingresos económicos.

Los beneficiarios que en su gran mayoría proviene de padres casados que forman hogares estables en lo que cabe el término del escenario y la realidad de los jóvenes y adultos con Discapacidad Intelectual. Además casi todos en promedio comparten con tres y cuatro hermanos, ocupando el tercero o segundo lugar el usuario entre ellos. Cabe señalar que la mayor parte que está a cargo sus madres siendo ellas el sostén emocional y anímico más importante y sobre su vida recae la invaluable responsabilidad del cuidado, atención y gastos económicos.

Con relación a la situación económica se observa que la mayor parte se el bono de desarrollo humano y una minoría con el bono de Joaquín Gallegos Lara, lo que se puede definir que en nuestro país la pobreza no ha disminuido, percibiendo que los familiares de los usuarios necesitan de este subsidio ya que no cuentan con trabajos estables y bien remunerados, sin embargo de lo cual muchos de los hogares de los usuarios cuentan con

ingresos limitados no mayores al sueldo básico general unificado, lo cual justifica acudir a la entrega de apoyos que otorga el gobierno.

Estos entre otros son aspectos que justifican la existencia de la Fundación, en tanto la acogida de un promedio varios de 8 a 10 horas en la misma, donde se ejecutan diversas actividades, compensa las dificultades de cuidado, alimentación y atención diaria, que en los hogares se dificulta, por la falta de recursos, conocimiento de los problema de la discapacidad que padecen, entre otros factores y problemas antes referidos.

#### **4.4 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

##### **4.4.1. Modelo de gestión por procesos**

La gestión de procesos relacionados con discapacidades, permite que los centros dedicados a ello, tengan una visión más objetiva de su rol, en función de cómo se deben hacer las cosas para integrar a este grupo vulnerable a sociedad a través de buenos resultados, que se alcanzan en base a una administración que sepa generar equilibrios entre lo técnico, lo humano, lo financiero con el fin de mejorar la calidad de vida del beneficiario.

La gestión por procesos suele ser representado a través del mapa de procesos a fin de que puedan ser bien visibilizados de acuerdo a su naturaleza (estratégicos, operativos y de soporte o apoyo) para alcanzar el resultado que persigue la Fundación.

Los procesos permiten tener una visión simplificada que facilita una comprensión de las tareas y actividades que realiza el Talento Humano de forma secuencial desde el inicio hasta el final, dependiendo del ámbito de cada proceso, de modo en que las personas desempeñen su trabajo de manera técnica, responsable y con compromiso hacia los beneficiarios y la institución.

##### **4.4.1.1. Inventario y mapa de los macro procesos, procesos y subprocesos de la Fundación Protección y Descanso.**

Para efectuar una propuesta que permita dimensionar la especialización del trabajo en cada área de gestión institucional por parte de los facilitadores, padres de familia,

directivos y demás actores instituciones, es necesario conocer cómo están los macro y micro procesos que a diario se dan en la Fundación.

Por tanto, una primera tarea es el levantamientos de inventarios de macro procesos, procesos y subprocesos de cada uno de los servicios que ofrece la Fundación Protección y Descanso, para luego rediseñarlos y presentarlos en un mapa de procesos en el que se los representa gráficamente, para dimensionar sus interrelaciones, inicio, fin, control, supervisión y responsabilidades tanto de cumplimiento como de resultados. Ello permitirá encontrar los llamados “cuellos de botella” del proceso, a fin de enmendar los problemas y evitar pérdidas de tiempo y recursos.

**Tabla N°41: Inventario de Macro procesos.**

<b>Procesos Estratégicos</b>	<b>Procesos Operativos</b>	<b>Procesos de apoyo o soporte</b>
<b>Gestión de Recursos Humanos (Personal)</b>	<b>Ingreso / Salida</b>	<b>Gestión Administrativa y Financiera</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acogida.(proceso de adaptación)</li> <li>• Organización y gestión.</li> <li>• Capacitación al personal.</li> <li>• Alinear el talento humano a los estándares de calidad que dispone la Norma Técnica.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Administrativa (de personal que labora en la fundación).</li> <li>• Gestión Financiera (presupuestos, contabilidad, facturación).</li> </ul>
<b>Relación con el Entorno</b>	<b>Planificación y Tutorización Individualizada</b>	<b>Gestión de Infraestructura (Contexto Físico)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación con otras organizaciones e instituciones.</li> <li>• Prácticas de formación.</li> <li>• Protección y defensa de los derechos de las Personas con Discapacidad.</li> </ul>	<b>Procesos Específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alimentación</li> <li>• Terapia Ocupacional <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actividades de la vida diaria</li> <li>▪ Lavado y secado de ropa</li> <li>▪ Manualidades</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservación y mejora del jardín y de las instalaciones (mingas).</li> <li>• Higiene y seguridad.</li> <li>• Accesibilidad.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas con los gobiernos locales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reciclaje de papel</li> <li>• Terapia Física <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fisioterapia</li> <li>▪ Aromaterapia</li> <li>▪ Hidroterapia</li> </ul> </li> <li>• Terapia Virtual</li> <li>• Refuerzo Pedagógico</li> </ul>	
<b>Relación con las Familias</b>		<b>Transporte</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación y formación</li> <li>• Plan de desarrollo familiar</li> <li>• Participación y cooperación</li> <li>• Corresponsabilidad.</li> <li>• Respiro familiar y convivencia.</li> <li>• Asesoramiento e información.</li> </ul>	<p><b>Procesos Transversales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a las familia</li> <li>• Participación con la comunidad.</li> <li>• Terapias alternativas (Musicoterapia, terapia de lenguaje)</li> <li>• Nutrición</li> <li>• Protección y cuidado diario</li> <li>• Recreación: cumpleaños, excursiones, etc.</li> <li>• Deportes: Fútbol, básquet, natación, gimnasia bailo terapia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasladar a las actividades deportivas.</li> </ul>
<b>Organización</b>	<b>Relaciones con los Grupos de Interés externos</b>	<b>Servicios Complementarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y coordinación de equipos de trabajo.</li> <li>• Organización del sistema de servicios y programas.</li> <li>• Plan operativo anual</li> <li>• Plan mensual de las actividades diarias.</li> <li>• Organización de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia a Reuniones con el MIES.</li> <li>• Relación con organizaciones que atienden discapacidades.</li> <li>• Preparación de Proyectos para los GAD's, ONG, OG's.</li> <li>• Vinculación con las Instituciones de Educación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres con participantes.</li> <li>• Higiene: Cuidado de aseo personal, baño diario, limpieza buco dental, afeitado limpieza de uña.</li> <li>• Habilidades domesticas: Comportamiento en la mesa, poner y quitar la mesa, manejo de</li> </ul>

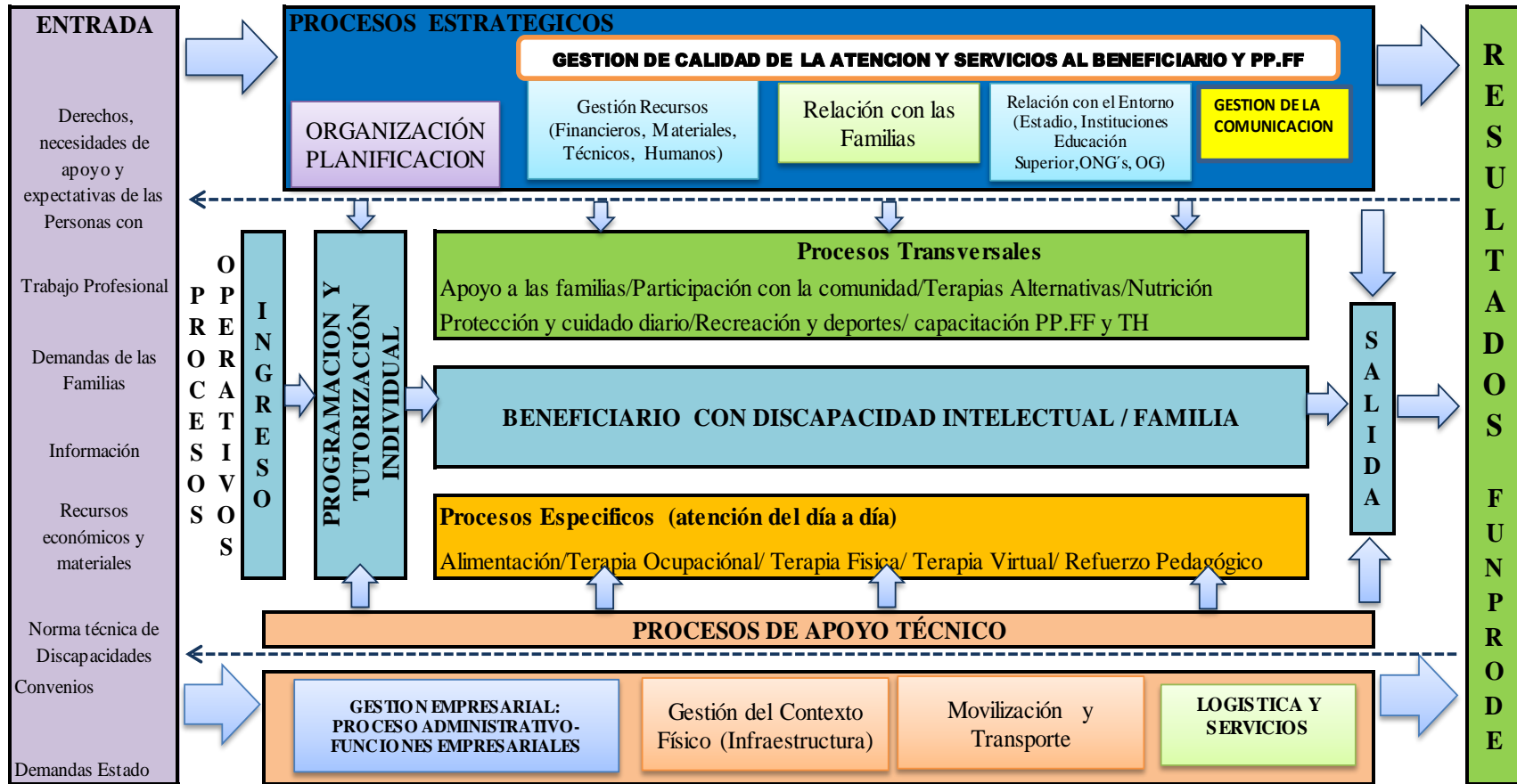
<p>actividad diaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de las Planificaciones Individuales</li> </ul>	<p>Superior.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de prácticas profesionales y pasantes</li> </ul>	<p>cubiertos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres con familias.</li> </ul>
<b>RESULTADOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avances progresivos de la rehabilitación de los beneficiarios de la distintas patologías atendidas</li> <li>• Cumplimiento de estándares del Estado para Discapacidad Intelectual.</li> <li>• Capacitación y asesoría psicológica a los padres</li> <li>• Integración de la fundación con otras organizaciones</li> <li>• Incremento de actividades autogestionarias</li> <li>• Fortalecimiento progresivo de la solidaridad e inclusión publica</li> <li>• Ordenamiento de la gestión administrativa y financiera</li> <li>• Delegación de responsabilidades</li> <li>• Control interno permanente</li> <li>• Incremento de beneficiarios</li> <li>• Informe final de las Planificaciones Individuales</li> <li>• Ejecución Presupuestaria</li> <li>• Informes MIES</li> <li>• Programación siguiente de actividades</li> <li>• Artesanías y productos elaborados</li> <li>• Calidad y permanencia en el servicio</li> <li>• Satisfacción de persona/ familia / fundación.</li> <li>• Trabajo de Pasantes y Estudiantes de Prácticas Pre profesionales</li> </ul>		

**Fuente:** Adaptación de (Junta de Catilla de Leon)

**Elaborado por:** Autora.

#### 4.4.1.2. Mapa de Procesos de la Fundación Protección y Descanso

Figura N°6: Mapa de Procesos



Fuente: Inventario de Macro procesos Adaptación de la (Junta de Catilla de Leon)

Elaborado por: Autora



El mapa de procesos expresado en la Figura 6, demuestra que la actividad de la FUNPRODE se debe identificar como un sistema de gestión que tiene entradas especialmente las relacionadas o demandadas por el entorno, socios y beneficiarios, las mismas que se deberán atender en base al desarrollo de procesos estratégicos que son los que afianzan la sostenibilidad organizacional en los que están involucrados los organismos de gobierno y los de gestión del giro de acción institucional y los procesos de apoyo técnico relacionados con las actividades per se, que se desarrollan en base a la desagregación semanal (programación), quincenal, mensual de la planificación, desarrollada por la Dirección (Gerencia) con su equipo técnico de TH, tanto de planta como de los grupos de estudiantes de las Instituciones de Educación Superior locales (IES) que efectúan sus prácticas pre profesionales.

Los procesos estratégicos siempre va a requerir de gestión de calidad, para dimensionar la salida del sistema es decir los resultados de la atención, reflejadas tanto en beneficiarios, padres de familia y entidades públicas y privadas de apoyo—satisfechas.

Los procesos de apoyo técnico son claves, ya que uno son transversales a todo el sistema y otros espacios relacionados a las características de cada acción, los mismos que forma parte del proceso operativo, cuyos responsables de su ejecución son la Directora y su equipo técnico, lo que en la propuesta representan la parte empresarial de la FUNPRODE, es decir quienes ejecutan las actividades con ayuda del proceso administrativo, funciones empresarial y demás herramientas técnicas, motivacionales, educativas, terapéuticas, determinantes para alcanzar el resultado de la gestión integral del centro.

#### **4.4.1.3. Fichas y flujo gramas de algunos de los procesos operativos.**

El mapa de procesos ayuda además para efectuar el detalle del diseño y flujo gramas de macro procesos, procesos y subprocesos correspondientes a los procesos operativos (ingreso, salida, y procesos secuenciales) recogidos en el mapa de procesos de la Fundación Protección y Descanso, los mismos que ayudan a efectuar una lectura más adecuada de cada uno de ellos, que en conjunto permiten alcanzar los resultados señalados:

**Tabla N°42: Ficha de Ingreso a la Fundación Protección y Descanso**

<p><b>SERVICIO: FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO</b></p> <p><b>MACROPROCESOS: INGRESO</b></p> <p><b>PROCESO: INGRESO</b></p>	
<p><b>Propósito</b></p> <p>Recibir diariamente a los jóvenes y adultos con Discapacidad Intelectual y así lograr una excelente adaptación entre la persona, familia y la fundación.</p>	
<p><b>Responsable</b></p> <p>Profesionales que forman parte del equipo de trabajo de la fundación</p>	
<p><b>Proveedores</b></p> <p>Familias</p>	
<p><b>Clientes</b></p> <p>Usuarios (beneficiarios con patologías relacionadas a discapacidad intelectual)</p>	
<p><b>Alcance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Empieza:</b> El equipo de profesionales, se turna para recibir a los jóvenes y adultos con discapacidad diariamente</li> <li>• <b>Incluye:</b> Asignación de grupos para realizar limpieza de las instalaciones, Actividades físicas recreativas (bailo terapia), registro de asistencia</li> <li>• <b>Termina:</b> Traslado a las áreas a las que correspondan.</li> </ul>	
<p><b>Entrada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llegada de los jóvenes y adultos con sus respectivos familiares o representantes a la Fundación Protección y Descanso</li> <li>• Cumplimiento del Estándar 16 de la Norma Técnica de Discapacidades</li> </ul>	<p><b>Salida</b></p> <p>Desarrollo de actividades de habilidades de acuerdo al plan mensual.</p>
<p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de jóvenes y adultos que asisten diariamente a la fundación.</li> <li>• Actividades de terapia ocupacional efectuados</li> </ul>	
<p><b>Documentos y/o Registros</b></p> <p>Registro de asistencia</p>	

**Elaborado por:** Autora

**Tabla N°43: Ficha de Alimentación a la Fundación Protección y Descanso**

<p><b>SERVICIO: FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO</b>  <b>MACROPROCESOS: ESPECÍFICOS</b>  <b>PROCESO: ALIMENTACIÓN</b></p>	
<p><b>Propósito</b></p> <p>Disponer de acuerdo al número de asistentes la preparación de alimentos que garanticen una nutrición adecuada cada uno de los jóvenes y adultos con Discapacidad, distribuida en tres momentos al día de comida; refrigerio en la mañana, almuerzo y colación por la tarde, cumpliendo con las recomendaciones nutricionales, satisfaciendo las exigencias de las Personas con Discapacidad en cuanto a aceptación, gusto, variedad y consistencia.</p>	
<p><b>Responsable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nutricionista (Persona que labora el menú diario); Directora(aprobación del menú);Secretaria(solicitar los alimentos) ;Encargada en la preparación de la comida; Encargado de entregar los alimentos a la Fundación</li> </ul>	
<p><b>Proveedores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nutricionista</li> <li>Proveedores de productos</li> </ul>	
<p><b>Clientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios-Beneficiarios</li> <li>Equipo de profesionales</li> <li>Voluntarios</li> <li>Practicantes.</li> </ul>	
<p><b>Alcance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Empieza:</b> Verificar la cantidad de usuario de acuerdo al registro de asistencia</li> <li><b>Incluye:</b> solicitar los alimentos de acuerdo al tiempo que corresponda, llegada de los usuarios al comedor y actividades de autocuidado(lavarse las manos y limpieza buco dental)</li> <li><b>Termina:</b> Garantizar correcta higiene y limpieza del espacio y utensilios.</li> </ul>	
<p><b>Entrada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades y expectativas de comer saludablemente.</li> <li>Recomendaciones nutricionales y alimentarias.</li> <li>Elaboración y aprobación de los menús.</li> <li>Estándar 9 de la Norma Técnica de Discapacidades</li> </ul>	<p><b>Salida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Todas y cada una de las personas que conforman la fundación comen saludablemente, disfrutan y se sienten satisfechas con la comida.</li> <li>El proceso diario de elaboración y servicio de la comida contribuye en el momento oportuno al resultado anterior.</li> </ul>
<p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidad de refrigerios, almuerzos y colación de la tarde que son necesarios</li> </ul>	
<p><b>Documentos y/o Registros</b></p> <p>Registro de alimentos que solicitan diariamente</p>	

**Elaborado por:** Autora

**Tabla N°44: Ficha de Terapia Ocupacional a la Fundación Protección y Descanso**

<p><b>SERVICIO: FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO</b>  <b>MACROPROCESOS: ESPECÍFICOS</b>  <b>PROCESO: TERAPIA OCUPACIONAL</b></p>	
<p><b>Propósito</b></p> <p>Mejorar la calidad de vida de los jóvenes y adultos que asisten a la fundación e indirectamente de sus familias a través de adquirir el conocimiento, las destrezas y actitudes necesarias para estimular y facilitar el desarrollo motriz perceptivo y cognitivo, favorecer la coordinación motora fina y gruesa, estimulación multisensorial, orientación y adaptaciones para las actividades de la vida diaria en busca de la máxima independencia que contribuya a su desarrollo personal, mediante la producción de bienes y servicios</p>	
<p><b>Responsable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del área</li> </ul>	
<p><b>Proveedores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Directora; Responsable del área , Voluntarios/Practicantes</li> </ul>	
<p><b>Clientes</b></p> <p>Usuarios (beneficiarios con patologías relacionadas a discapacidad intelectual)</p>	
<p><b>Alcance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Empieza:</b> Elaboración de la planificación semanal del desarrollo de actividades-Plan de Producción</li> <li><b>Incluye:</b> Desarrollo motriz, coordinación motora fina y gruesa, estimulación multisensorial, orientación de las actividades de la vida diaria.</li> <li><b>Termina:</b> Registro en la hoja de planificación las observaciones diarias e individuales de la realización de las actividades.</li> </ul>	
<p><b>Entrada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar e informar sobre las actividades a realizar en las planificaciones individuales de cada una de las áreas.</li> <li>Planificación semanal de la Fundación</li> <li>Manejar el horario de terapias individuales para la realización de las actividades.</li> <li>Cumplimiento del estándar 18 de la Norma Técnica de Discapacidades</li> </ul>	<p><b>Salida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tener elaborado la programación de las planificaciones individuales</li> <li>Tener elaborado con anterioridad el material que van a utilizar según el horario de actividades establecidas</li> <li>Entrega mensual a la dirección un informe de actividades realizadas.</li> <li>Los profesionales del equipo de trabajo deben brindar orientación y capacitación a las familias de los usuarios.</li> </ul>
<p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo que se tarda en elaborar todas las planificaciones individuales de la fundación y tiempo promedio de revisión de cada una.</li> <li>Satisfacción de las personas que laboran en la fundación</li> </ul>	
<p><b>Documentos y/o Registros</b></p> <p>Registro de las actividades en la hoja de planificación</p>	

**Elaborado por:** Autora

**Tabla N°45: Ficha de Refuerzo Pedagógico a la Fundación Protección y Descanso**

<p><b>SERVICIO: FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO</b>  <b>MACROPROCESOS: ESPECÍFICOS</b>  <b>PROCESO: REFUERZO PEDAGÓGICO</b></p>	
<p><b>Propósito</b></p> <p>Mantener y/o desarrollar la percepción atención, memoria, vista y lenguaje, que son considerados procesos cognitivos básicos que le permiten relacionarse con el mundo exterior y desenvolverse en un ambiente óptimo para el bienestar emocional de los beneficiarios.</p>	
<p><b>Responsable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable del área ; Voluntarios y/o Practicantes</li> </ul>	
<p><b>Proveedores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora;</li> <li>• Responsable del área ,</li> <li>• Voluntarios y/o Practicantes</li> </ul>	
<p><b>Clientes</b></p> <p>Usuarios (beneficiarios con patologías relacionadas a discapacidad intelectual)</p>	
<p><b>Alcance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Empieza:</b> Elaboración de la planificación semanal del desarrollo de actividades</li> <li>• <b>Incluye:</b> Ejercicios de memoria, reproducción de patrones gráficos, apareamiento y discriminación de colores, figuras, número, trazos de pre escritura y letras.</li> <li>• <b>Termina:</b> Registro en la hoja de planificación las observaciones diarias e individuales de la realización de las actividades.</li> </ul>	
<p><b>Entrada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar e informar sobre las actividades a realizar en las planificaciones individuales de cada una de las áreas.</li> <li>• Planificación semanal de la Fundación</li> <li>• Manejar el horario de refuerzo pedagógico y sicopedagógico</li> <li>• Cumplimiento del estándar 18 de la Norma Técnica de Discapacidades</li> </ul>	<p><b>Salida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener elaborado la programación de las planificaciones individuales</li> <li>• Tener elaborado con anterioridad el material que van a utilizar según el horario de actividades establecidas</li> <li>• Entrega mensual a la dirección un informe de actividades realizadas.</li> <li>• Los profesionales del equipo de trabajo deben brindar orientación y capacitación a las familias de los usuarios.</li> </ul>
<p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo que se tarda en elaborar todas las planificaciones individuales de la fundación y tiempo promedio de revisión de cada una.</li> <li>• Satisfacción de las personas que laboran en la fundación</li> </ul>	
<p><b>Documentos y/o Registros</b></p> <p>Registro de las actividades en la hoja de planificación</p>	

**Elaborado por:** Autora

**Tabla N°46: Ficha de Terapia Virtual de la Fundación Protección y Descanso**

<p><b>SERVICIO: FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO</b>  <b>MACROPROCESOS: ESPECÍFICOS</b>  <b>PROCESO: TERAPIA VIRTUAL</b></p>	
<p><b>Propósito</b></p> <p>Brindar conocimientos básicos de computación en forma personalizada, estimulando las destrezas cognitivas, motrices, auditivas, y proveer un entorno interactivo mediante figuras y colores llamativos, incluyendo efectos visuales logrando así una mejor concentración de los jóvenes y adultos que asisten a la Fundación.</p>	
<p><b>Responsable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del área ; Voluntarios y/o Practicantes</li> </ul>	
<p><b>Proveedores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Directora</li> <li>Responsable del área , Voluntarios y/o Practicantes</li> </ul>	
<p><b>Clientes</b></p> <p>Usuarios (beneficiarios con patologías relacionadas a discapacidad intelectual)</p>	
<p><b>Alcance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Empieza:</b> Elaboración de la planificación semanal del desarrollo de actividades</li> <li><b>Incluye:</b> utilización de figuras, colores llamativos, efectos visuales y auditivos.</li> <li><b>Termina:</b> Registro en la hoja de planificación las observaciones diarias e individuales de la realización de las actividades.</li> </ul>	
<p><b>Entrada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar e informar sobre las actividades a realizar en las planificaciones individuales de cada una de las áreas.</li> <li>Planificación semanal de la Fundación</li> <li>Manejar el horario de terapias individuales para la realización de las actividades.</li> <li>Cumplimiento del estándar 18 de la Norma Técnica de Discapacidades.</li> </ul>	<p><b>Salida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tener elaborado la programación de las planificaciones individuales</li> <li>Tener elaborado con anterioridad el material que van a utilizar según el horario de actividades establecidas</li> <li>Entrega mensual a la dirección un informe de actividades realizadas.</li> <li>Los profesionales del equipo de trabajo deben brindar orientación y capacitación a las familias de los usuarios.</li> </ul>
<p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo que se tarda en elaborar todas las planificaciones individuales de la fundación y tiempo promedio de revisión de cada una.</li> <li>Satisfacción de las personas que laboran en la fundación</li> </ul>	
<p><b>Documentos y/o Registros</b></p> <p>Registro de las actividades en la hoja de planificación</p>	

**Elaborado por:** Autora

**Tabla N° 47: Ficha de Terapia Física de la Fundación Protección y Descanso**

<p><b>SERVICIO: FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO</b>  <b>MACROPROCESOS: ESPECÍFICOS</b>  <b>PROCESO: TERAPIA FÍSICA( FISIOTERAPIA, HIDROTERAPIA Y AROMATERAPIA)</b></p>	
<p><b>Propósito</b></p> <p>Estimular el desarrollo adecuado de las diversas funciones y sistemas del cuerpo, que influyen en los movimientos corporales, buscando con ello una mayor funcionalidad, interdependencia y mejor calidad de vida tanto para el usuario como para su familia.</p>	
<p><b>Responsable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del área</li> </ul>	
<p><b>Proveedores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Directora; Responsable del área , Voluntarios/Practicantes</li> </ul>	
<p><b>Clientes</b></p> <p>Usuarios (beneficiarios con patologías relacionadas a discapacidad intelectual)</p>	
<p><b>Alcance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Empieza:</b> Elaboración de la planificación semanal del desarrollo de actividades</li> <li><b>Incluye:</b> Técnicas vestibulares, Rood, bobath, masaje, propiocepción, liberación de tejidos blandos, Actividades de psicomotricidad, alcances, reacciones de equilibrio, movimientos de hamaca, entre otras.</li> <li><b>Termina:</b> Registro en la hoja de planificación las observaciones diarias e individuales de la realización de las actividades.</li> </ul>	
<p><b>Entrada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar e informar sobre las actividades a realizar en las planificaciones individuales de cada una de las áreas.</li> <li>Planificación semanal de la Fundación</li> <li>Distribuir el horario de terapias individuales para la realización de las actividades con cada beneficiario.</li> <li>Cumplimiento del estándar 18 de la Norma Técnica de Discapacidades</li> </ul>	<p><b>Salida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tener elaborado la programación de las planificaciones individuales</li> <li>Tener elaborado con anterioridad el material que van a utilizar según el horario de actividades establecidas</li> <li>Entrega mensual a la dirección un informe de actividades realizadas.</li> <li>Los profesionales del equipo de trabajo deben brindar orientación y capacitación a las familias de los usuarios.</li> </ul>
<p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo que se tarda en elaborar todas las planificaciones individuales de la fundación y tiempo promedio de revisión de cada una.</li> <li>Satisfacción de las personas que laboran en la fundación</li> </ul>	
<p><b>Documentos y/o Registros</b></p> <p>Registro de las actividades en la hoja de planificación</p>	

**Elaborado por:** Autora

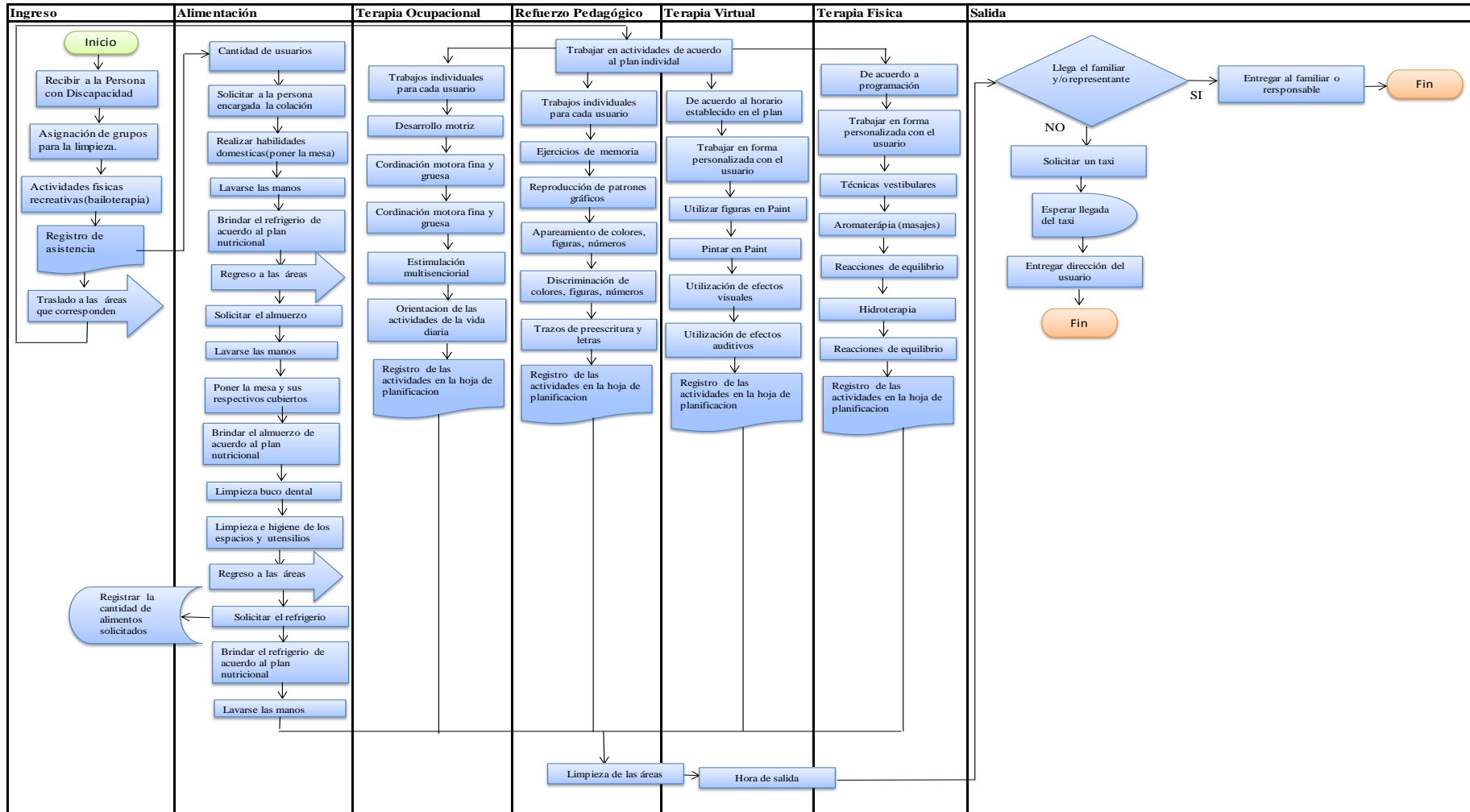
**Tabla N°48: Ficha de Salida de la Fundación Protección y Descanso**

<p><b>SERVICIO: FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO</b>  <b>PROCESO: SALIDA</b>  <b>MICROPROCESO: SALIDA</b></p>	
<p><b>Propósito</b></p> <p>Entregar diariamente a los jóvenes y adultos con Discapacidad Intelectual a sus familiares o representantes y así lograr una mayor seguridad y confianza entre la persona, familia y la Fundación, para el regreso a su casa</p>	
<p><b>Responsable</b></p> <p>Profesionales que forman parte del equipo de trabajo de la fundación          Padres de familia y/o Representantes</p>	
<p><b>Proveedores</b></p> <p>Equipo de trabajo; Familia y/o Representantes; Transportistas</p>	
<p><b>Clientes</b></p> <p>Usuarios (beneficiarios con patologías relacionadas a discapacidad intelectual)</p>	
<p><b>Alcance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Empieza:</b> asignación de grupos para realizar la limpieza de las áreas, previa la salida.</li> <li>• El equipo de profesionales, supervisa actividades distribuidas</li> <li>• Personal se turna para despedir a los jóvenes y adultos con discapacidad diariamente para su retorno seguro a casa.</li> <li>• <b>Incluye:</b> Entrega de los usuarios a sus respectivos familiares y/ representantes responsables, transportistas,</li> <li>• <b>Termina:</b> Salida del beneficiario de las instalaciones.</li> </ul>	
<p><b>Entrada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salida de los jóvenes y adultos con sus respectivos familiares o representantes o transportistas de la Fundación Protección y Descanso a sus respectivos hogares.</li> <li>• Cumplimiento del Estándar 16 de la Norma Técnica de Discapacidades</li> </ul>	<p><b>Salida</b></p> <p>Fin del proceso</p>

**Elaborado por:** Autora



**Figura N°7: Flujo grama de procesos de la Fundación Protección y Descanso**



Elaborado por: Autora

#### **4.4.2. Mapeo de grupos de interés**

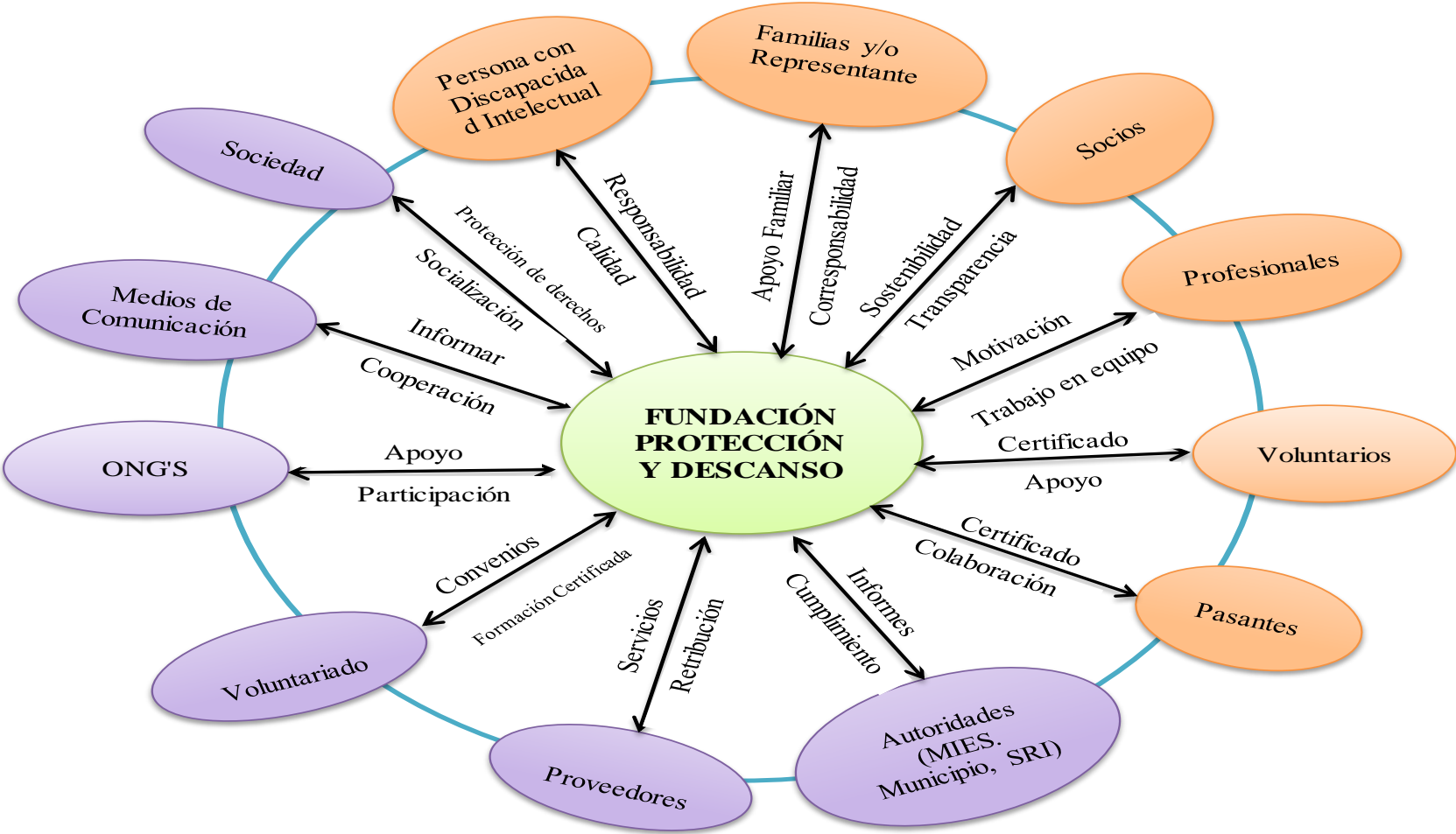
Sin la identificación de los grupos de interés son los grupos de personas y de organizaciones, que estratégicamente son importantes para la sostenibilidad de Fundación, no se podrán efectuar las acciones que con gran dosis de responsabilidad social y amor efectúan cada día en función de sus 33 beneficiarios.

Por tanto, el mapeo de los grupos de interés, permite identificar claramente los grupos de interés con los cuales la institución aspira ir alcanzando progresivamente sus expectativas y fortalecimiento de su relación con base de la responsabilidad social que tiene con cada para el trabajo solidario y conjunto.

En la figura 8 se detallan de manera objetiva y precisa, el conjunto de grupos de interés que juegan de manera directa o indirecta, un rol importante para la sostenibilidad de la FUNPRODE, como es a lo interno los Padres de familia y colaboradores o a lo externo el Estado (MIES), la IES, las ONG's nacionales e internacionales, entre otros con quienes se manejan convenios y apoyos invalorable para su gestión.

A continuación se representa con una gráfica la relación de la Fundación Protección y Descanso con todos los grupos de interés.

**Figura N°8: Mapeo de Grupos de Interés**



Elaborado por: Autora

#### 4.4.2.1. Identificación de los Grupos de Interés relevantes

A fin de concebir una idea más concreta del rol de los grupos de interés oStakeholders más relevantes para el trabajo de la Fundación, en la siguiente matriz se procede a concreta una explicación más dinámica al respecto:

**Tabla N°49: Identificación de los Grupos de Interés**

NIVELES	GRUPOS DE INTERES	DESCRIPCIÓN
<b>NIVEL INTERNO</b>	<b>Personas con Discapacidad Intelectual</b>	Son los usuarios que asisten a la fundación beneficiándose de los apoyos y servicios que brinda la institución y así poder mejorar el bienestar físico, mental y emocional.
	<b>Familias</b>	Personas que prestan apoyos y servicios a las Personas con Discapacidad Intelectual y sus familias, base de la organización en su parte técnica y clave para el desarrollo de la misión institucional.
	<b>Personas voluntaria</b>	Conjunto de personas que, en el marco de una entidad, se comprometen de forma libre y generosa a prestar apoyos y desarrollar acciones programadas que contribuyen a que cada Persona con Discapacidad Intelectual o del desarrollo y su familia, puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadanos de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria.
	<b>Socios/as</b>	Personas vinculadas al proyecto común, que participan activamente en las organizaciones: Socios numerarios (relación familiar o tutela de Personas con Discapacidad Intelectual) Socios colaboradores activos (sin relación familiar, pero que colaboran más allá de pagar una cuota mensual o anual.

<b>NIVEL EXTERNO</b>	<b>ESDADO- AUTORIDADES (MIES, MUNICIPIO, SRI).</b>	<p>Son los responsables principales del bienestar y la participación social de las personas con discapacidad intelectual.</p> <p>Personas que toman decisiones sobre la orientación estratégica y el funcionamiento de la atención a las discapacidades como consecuencia de las políticas públicas al respecto, en el marco de las estructuras organizativas e informes presentados y que son las encargadas de velar por el cumplimiento de la misión. Siendo también un instrumento para conseguir los objetivos planteados.</p>
	<b>ONG´S NACIONALES INTERNACIONALES ( donantes)</b>	<p>Personas que a través de las gestiones que se realizan colaboran brindando apoyo con diferentes recurso y con profesionales independientes que aportan saber y que fortalecen a la fundación.</p>
	<b>Proveedores</b>	<p>Son personas y organizaciones que aportan trabajos, productos y servicios a la Fundación sin pertenecer a ella, la relación que mantienen puede estar formalmente representada en un contrato que establece los compromisos contraídos tanto de la Fundación como del proveedor externo por ejemplo el contrato de arrendamiento.</p>
	<b>Voluntariado</b>	<p>Instituciones encargadas de brindar apoyos a través de convenios con estudiantes que realizan vinculación o prácticas pre-profesionales.</p>
	<b>Medios de comunicación</b>	<p>Organizaciones empresariales que informan y generan opinión sobre la actualidad y que son altavoces para transmitir información, opinión y noticias que la fundación tenga que comunicar a la sociedad a través de medios convencionales (prensa, radio, televisión, etc.) o no convencionales (redes sociales).</p>
	<b>Sociedad</b>	<p>Ciudadanos y ciudadanas que conforman nuestra sociedad.</p>

Elaborado por: Autora

#### **4.4.3. Propuesta de un Organigrama Funcional para la Fundación Protección y Descanso.**

En el levantamiento de macro y micro procesos, permiten expresar de una manera más técnica y objetiva a través de un organigrama funcional las determinadas actividades que desarrolla cada unidad de la organización, asumidas de conformidad al nivel de competencias y especialidad que cada función denotan para resumir las funciones y responsabilidades de cada persona en sus respectivos puestos y roles asignados.

Con estos antecedentes se propone la FUNPRODE un organigrama funcional desde el punto de vista tradicional, en el cual se describe la manera como se proyecta la organización hoy hacia el futuro, con alternativas de gestión adicional que puedan complementar su actividad diaria, siempre validando la relaciones jerárquicas (Figura 9)

Sin embargo se propone también bajo la misma idea de crecimiento y proyección un organigrama circular (Figura 9) que se acopla adecuadamente a las necesidades primordiales de la institución, dada las características de la Fundación y sobre todo de su objeto social, donde se reflejan la interacción entre jerarquías-socios-equipo técnico, que se complementan permanentemente entre sí, dando a entender que la jerarquía es importantes pero que puede ser en un momento determinado ser parte también del equipo operativo o también directivos y lo mismo sucede con el resto de funciones y actores que son parte de la Fundación, sin querer decir con ello de que desaparece las jerarquías tanto sociales ( Asamblea, Directorio) o empresariales (Directora Ejecutiva) más bien se fortalecen en la medida que entre ellos pueden tomar la posta.

Los organigramas circulares señalan muy objetivamente a los niveles jerárquicos, coloca con es este caso a los puestos en el mismo nivel, elimina o disminuyen la idea de estatus de los niveles jerárquicos y eliminan la idea de estatus más alto y más bajo, con ello se visualiza de una mane real, el trabajo solidario e inclusivo.

La propuesta (en ambos casos), se refiere además a proyección del requerimiento de personal tanto administrativo como técnico, indispensable para el trabajo que desarrolla de la Fundación Protección y Descanso, lo cual implica la denominación de cada área, la desagregación de funciones de las áreas con las que cuenta la institución.

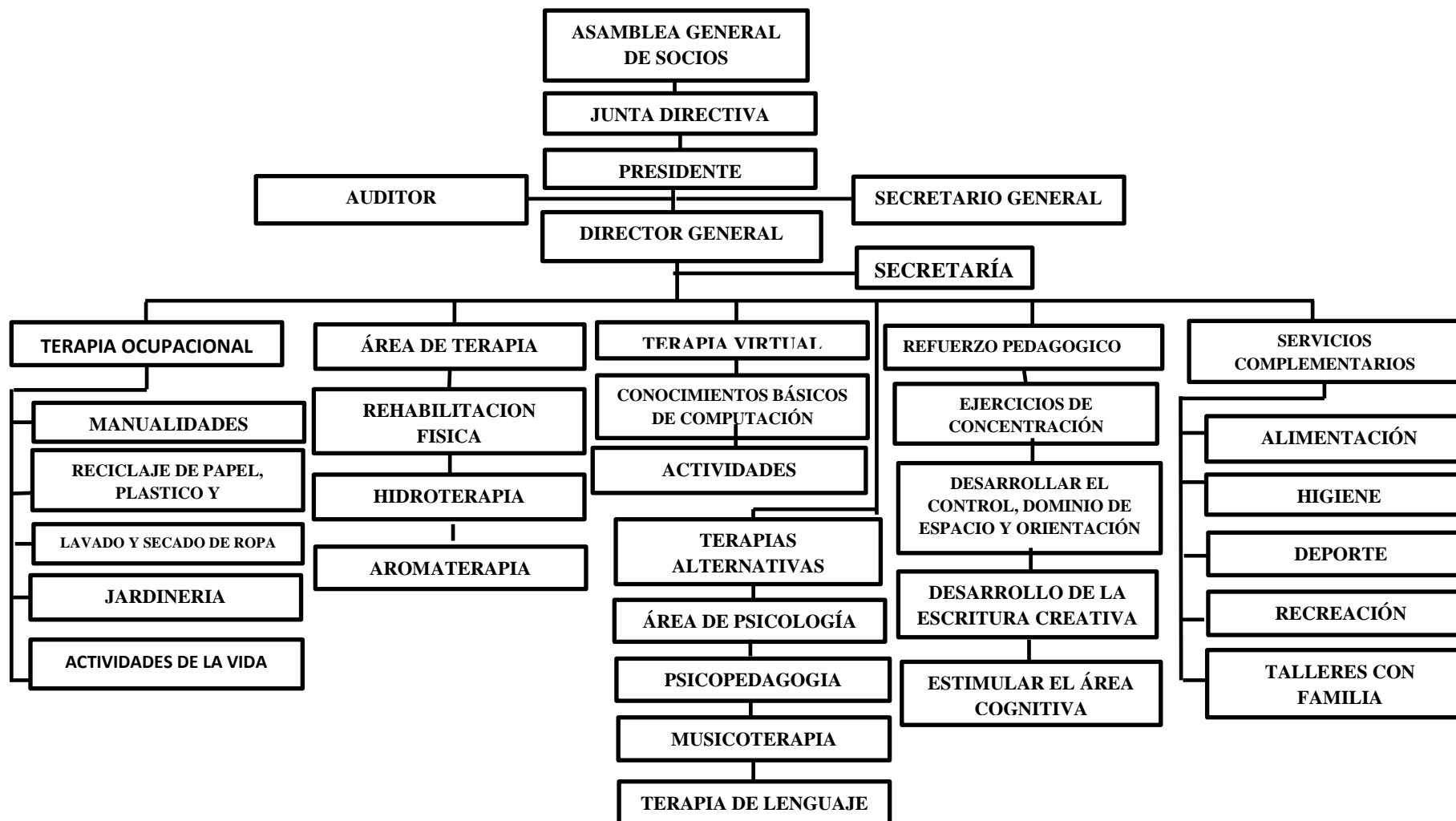
Esta propuesta a más de creativa e innovadora para el caso, se la efectúa con la finalidad de que el talento humano que labora en la Fundación Protección y Descanso este correctamente optimizado en sus tiempos y movimientos sobre la base de sus funciones y responsabilidades de acuerdo a su nivel de competencias requeridas para el área en la que se desempeñan; dado que la prestación del servicio se hace desde personas con conciencia social y profesionalmente humanitarias, para personas con capacidades diferentes, donde es fundamental el compromiso y la motivación de los equipos humanos a fin de que los beneficiarios reciban una atención con calidad y calidez, que puedan impactar favorablemente en su calidad de vida y la de sus familias.

De acuerdo a la Norma Técnica de Discapacidades, 2014 emitida por el MIES, el talento humano de los servicios de atención a Personas con Discapacidad se integran en un equipo multidisciplinario que está en condiciones de comprender y valorar los aspectos culturales, sociales, familiares, institucionales, psicológicos, biológicos, educativos y tecnológicos que se precisan para elaborar un proyecto de actividades adaptado a si contexto de intervención así como los programas de atención a Personas con Discapacidad, quienes asumen su cuidado, su familia y comunidad.(Estándar 20).

Para recrear lo señalado, se presenta un esquema práctico y operativo de un organigrama funcional y un nuevo modelo de organigrama circular para la Fundación Protección y Descanso.

### 4.4.3.1. Organigrama Funcional

Figura N°9: Organigrama Funcional Propuesto

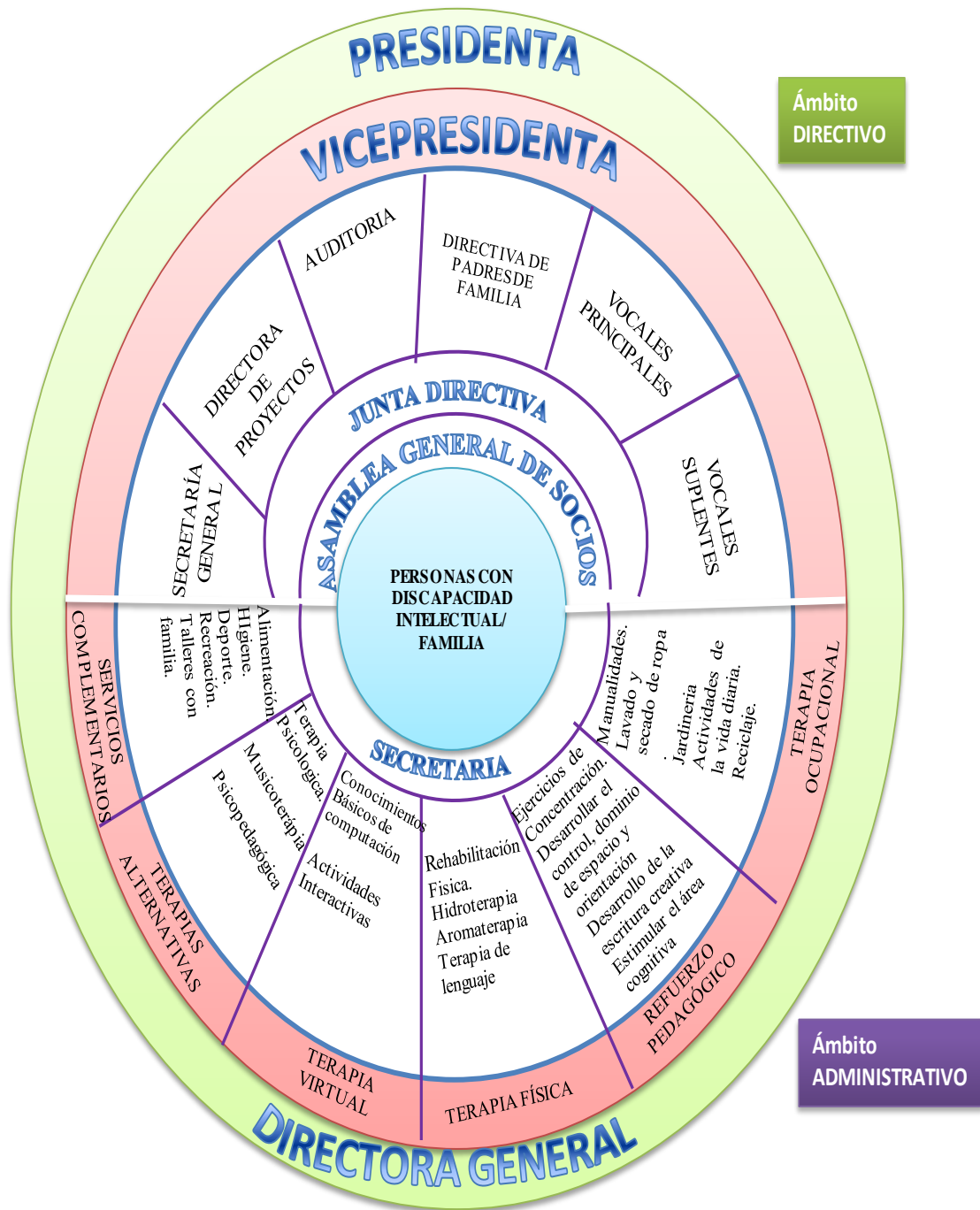


Elaborado por: Autora



#### 4.4.3.2. Organigrama Circular

Figura N°10: Modelo Actualizado Organigrama Circular



Elaborado por: Autora

La FUNPRODE elige esta clase de organigrama (circular), debido a la clase de servicio que está dispuesta a seguir brindando en base a los estándares técnicos, tipo de beneficiario, calidad de su talento Humano con el cual se puede trabajar con mayor calidad por objetivos y por proyectos, a fin de complacer todas las necesidades de cada joven y adulto con Discapacidad Intelectual que en cada caso son diferentes por el tipo de patología que representa, aparte de cumplir el objetivo y razón de ser institucional, la misma que para lograr la plena satisfacción del cliente, brinda múltiples herramientas de trabajo, traducidas en Fisioterapia, terapia ocupacional con tres actividades que van tomando la forma de microempresas, deportes, y demás acciones que se van modificando, cambiando y perfeccionando, de acuerdo a las necesidades de rehabilitación que se presenten.


#### **4.4.3.3. Descripción de las Funciones de Acuerdo al Organigrama Funcional**

Para lograr una adecuada división y especialización del trabajo de cada área de gestión de la FUNPRODE cuyas características gráficas se leen en el organigrama funciona al igual que en el circular, requieren ser validadas para significar su importancia, con el detalle de las funciones propuestas a través del manual que se detalla a continuación:

##### **4.4.3.3.1. Manual de Funciones**


Para complementar la propuesta, a continuación se detallan las funciones y responsabilidades del talento humano de conformidad a los actuales estatutos de la Fundación, las normas y estándares técnicos y humanos que refieren las políticas públicas al respecto:

**Tabla N°50: Descripción del puesto de la Asamblea General de Socios.**

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b> <b>CENTRO DIURNO DE ATENCIÓN</b> <b>“FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO”</b>		
<b>INFORMACIÓN BÁSICA</b>		
<b>Puesto</b>	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS	
<b>Supervisa a</b>	Directorio	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
Es la autoridad máxima de la Fundación, estando integrada por las socias y socios debidamente aceptados.		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<p><b>a)</b> Conocer y aprobar en su caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El plan de trabajo y el presupuesto para el ejercicio siguiente, elaborados y aprobados previamente por el directorio.</li> <li>• El informe semestral de actividades desarrollados por el Directorio</li> <li>• Los estados financieros de cada año</li> <li>• El Estatuto y sus reformas, a sugerencia del Directorio</li> </ul> <p><b>b)</b> Elegir Presidente, Vicepresidente, Director General, Directores de Proyectos, Vocales Principales y suplentes del Directorio, Secretario General y Auditor.</p> <p><b>c)</b> Remover de sus funciones al Presidente, Vicepresidente, Director General, Directores de Proyectos y Vocales del Directorio, por irrogación de perjuicio (s) debidamente comprobado (s) por el Auditor Interno de la Fundación.</p> <p><b>d)</b> Conocer, analizar y resolver sobre los informes presentados por el Auditor interno, en cada una de las Asambleas Ordinarias; análisis y resolución por parte de la Asamblea.</p> <p><b>e)</b> Resolver sobre la expulsión de un socio, previo el informe del Directorio y del Auditor, o de una comisión especial nombrada por la Asamblea, dándole en todo momento al socio acusado, su legítimo derecho a defenderse.</p>		


**Elaborado por:** Autora

**Tabla N°51: Descripción del puesto de la Junta Directiva o Directorio.**

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b> <b>CENTRO DIURNO DE ATENCIÓN</b> <b>“FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO”</b>		
<b>INFORMACIÓN BÁSICA</b>		
<b>Puesto</b>	Directorio	
<b>Supervisa a</b>	Directora General	
<b>Jefe inmediato superior</b>	Asamblea General de Socios	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
<p>El Directorio estará a cargo de la dirección administrativa y será la segunda autoridad de la Fundación, el mismo estará integrado por el Presidente, quien lo presidirá, el Vicepresidente y tres Vocales principales con sus respectivos suplentes, quienes tendrán derecho a voz y a voto.</p>		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<p>a) Ejecutar las decisiones de la Asamblea General.</p> <p>b) Planificar, coordinar, dirigir y controlar todas y cada una de las actividades de la Fundación con el fin de generar el máximo beneficio social con los menores costos.</p> <p>c) Designar y remover a los empleados de la Fundación, así como fijar sus remuneraciones.</p> <p>d) Conocer, analizar y aprobar el plan de trabajo semestral y el presupuesto, elaborado por la Directora General para llevarlo a conocimiento y aprobación de la Asamblea General.</p> <p>e) Conocer, analizar y aprobar el informe de las actividades cumplidas y los estados financieros semestrales para conocimiento y aprobación de la Asamblea General.</p> <p>f) Determinar la organización funcional y estructural de la Fundación.</p> <p>g) Elaborar y aprobar los reglamentos de la Institución.</p> <p>h) Aprobar la apertura de cuentas bancarias o de inversiones en las que se manejarán los fondos de la Fundación, así como la compra de acciones.</p>		


**Elaborado por:** Autora

**Tabla N°52: Descripción del puesto Presidente.**

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b> <b>CENTRO DIURNO DE ATENCIÓN</b> <b>“FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO”</b>		
<b>INFORMACIÓN BÁSICA</b>		
<b>Puesto</b>	Presidente	
<b>Jefe inmediato superior</b>	Asamblea General de Socios	
<b>Supervisa a</b>	Directora General	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
<p>Validar las decisiones de Contratación de talento humano, procesos financieros, administrativos y de infraestructura eficientes para la consecución de los objetivos institucionales.</p>		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<p>a) Actuar conjuntamente con el Director General en los actos y contratos dentro de límites y cuantía que la Asamblea General determine.</p> <p>b) Convocar y presidir la Asamblea General y el Directorio.</p> <p>c) Coordinar dirigir y controlar conjuntamente con el Director General, todas y cada una de las actividades administrativas, contables, financieras y de ejecución de todos y cada uno de los programas de producción y de servicios de la Fundación.</p> <p>d) Representar a la Fundación, judicial y extrajudicialmente, conjuntamente con la Directora General.</p> <p>e) Suscribir conjuntamente con el Secretario General, las actas y acuerdos de la Asamblea y del Directorio.</p> <p>f) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias.</p> <p>g) Presentar ante la Asamblea, a nombre del Directorio, el plan de actividades, el presupuesto, el informe y los financieros semestrales para su análisis y aprobación.</p> <p>h) Reemplazar a la Directora General en caso de ausencia temporal o definitiva, hasta su regreso o hasta que se elija al nuevo Director General.</p> <p>i) Dar curso a las sugerencias, solicitudes, reclamaciones o quejas de los socios y empleados de la Fundación.</p>		

Elaborado por: Autora

**Tabla N°53: Descripción del puesto Directora General.**

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b> <b>CENTRO DIURNO DE ATENCIÓN</b> <b>“FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO”</b>		
<b>INFORMACIÓN BÁSICA</b>		
<b>Puesto</b>	Directora General	
<b>Jefe inmediato superior</b>	Directorio	
<b>Supervisa a</b>	Todas las áreas	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
<p>Administrar y velar por el correcto funcionamiento de la Fundación, incrementando la eficiencia y eficacia de los equipos de trabajo a fin de garantizar una prestación de servicios a las Personas con Discapacidad y a sus familias con calidad y calidez.</p>		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<p><b>Funciones y responsabilidades de acuerdo a los Estatutos de la Fundación</b></p> <p><b>a)</b> Representar, legal, judicial y extrajudicialmente a la Fundación, conjuntamente con la Presidenta.</p> <p><b>b)</b> Cumplir y hacer cumplir las Leyes, los Estatutos, Estándares, los Reglamentos Internos y las Disposiciones emanadas de la Asamblea General y el Directorio.</p> <p><b>c)</b> Planificar, organizar, dirigir y controlar conjuntamente con el Presidente, todas y cada una de las actividades administrativas, contables, financieras, de servicios y producción de la Fundación y de cada uno de sus proyectos.</p> <p><b>d)</b> Fórmula los planes y presupuestos semestrales y someterlos a consideración del Directorio, como paso previo a la aprobación de la Asamblea.</p> <p><b>e)</b> Realizar el proyecto de informe semestral, para su discusión y su aprobación en el Directorio, el mismo que, posteriormente será discutido y aprobado por la Asamblea.</p> <p><b>f)</b> Presentar los estados financieros de cada año, al Directorio, y a la Asamblea, para su análisis y aprobación.</p> <p><b>g)</b> Gestionar permanentemente la obtención de recursos económicos y de cualquier otra índole, que permitan cumplir con los objetivos de la Fundación.</p> <p><b>h)</b> Recaudar eficientemente y con toda honradez, los aportes de las cuotas que realicen los socios, los padrinos y todos los benefactores de la Institución.</p> <p><b>i)</b> Invertir conjuntamente con la Presidenta, los dineros recaudados, con el criterio de la más alta seguridad, flexibilidad y liquidez, previa autorización del Directorio y en concordancia con los lineamientos económicos establecidos por la Asamblea.</p>		

**Funciones del director en relación al equipo de trabajo.**

- a) Elaborar, ejecutar y evaluar el Plan anual del centro.
- b) Velar para que la circulación de información entre los diferentes componentes del equipo de profesionales se produzca de forma fluida y por los canales adecuados.
- c) Coordinar y supervisar la actuación del personal de atención directa.
- d) Velar por el cumplimiento de las funciones de los profesionales y el oportuno manejo de los recursos necesarios para el efecto
- e) Dirigir la dinámica de las reuniones del equipo técnico.
- f) Colaborar con todos los profesionales del centro para que la atención a los usuarios se realice de una manera integral.
- g) Confeccionar y modificar, si es necesario, el horario semanal de los profesionales.
- h) La responsabilidad de entrega de informes técnicos y financieros al MIES.
- i) La coordinación y planificación anual, mensual, semanal de todos los componentes del servicio.

**Funciones del director en relación a la familia.**


- a) Asesorar a las familias para que tengan información suficiente del funcionamiento general de la Fundación y atender sus demandas.
- b) Asegurar la información a las familias sobre el seguimiento y evolución de los usuarios que asisten a la fundación.
- c) Coordinar entre los programas de desarrollo individual, desarrollo de habilidades familiares y de habilidades comunitarias.

**REQUERIMIENTOS MINIMOS PARA EL PUESTO**

Título Profesional	Administración de Empresas
Nivel de estudios	Tercer Nivel
Aptitudes	Dinámico, proactivo, capacidad de liderazgo, toma de decisiones.

**Elaborado por:** Autora


**Tabla N°54: Descripción del puesto Secretaría.**

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES CENTRO DIURNO DE ATENCIÓN “FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO”</b>		
<b>INFORMACIÓN BÁSICA</b>		
Puesto	Secretaria-Contadora	
Inmediato superior	Directora General	
Supervisa a	Ninguno	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
Brinda al Director del centro un apoyo incondicional con las tareas establecidas, atiende y entrega información del servicio que presta el centro de atención		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<p>a) Redactar y transcribir documentación confidencial de acuerdo a las instrucciones y requerimientos de la Directora General.</p> <p>b) Recibir, revisar, registrar, clasificar y distribuir la documentación que ingresa a la Fundación.</p> <p>c) Archivar y llevar el control ordenado de la documentación.</p> <p>d) Organizar y coordinar reuniones de la Directora.</p> <p>e) Responsable de registrar la asistencia de los usuarios que asisten a la Fundación.</p> <p>f) Encargada de solicitar el respectivo refrigerio y almuerzo</p> <p>g) Colaborar en la realización de reportes e informes económicos y financieros para presentarlos al MIES.</p> <p>h) Informar a la Directora sobre las actividades diarias</p> <p>i) Coordinar el trabajo propio con el personal del centro para el logro de objetivos.</p> <p>j) Colaborar en el control y pago de los servicios básicos (agua potable, energía eléctrica, teléfono, servicios de Internet y SOS) utilizados en la Fundación.</p> <p>k) Elaborar certificados, oficios e informes para actividades interna como para otras entidades relacionadas con la Fundación</p> <p>l) Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a la directora de los compromisos y demás asuntos.</p> <p>m) Llevar diaria y ordenadamente todo lo relativo a ingresos y egresos de la Fundación.</p> <p>n) Administrar un fondo de caja chica</p> <p>o) Declarar mensualmente las retenciones del IVA</p> <p>p) Demás actividades que le sean asignadas por la Directora.</p>		
<b>REQUERIMIENTOS MINIMOS PARA EL PUESTO</b>		
Título Profesional	Secretariado, Contabilidad y Auditoría, Administración o carreras afines	
Nivel de estudios	Tercer nivel	
Aptitudes	Dinámica, proactiva, sociable, organizada	

**Elaborado por:** Autora




**Tabla N°55: Descripción del puesto Terapia Ocupacional.**

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b> <b>CENTRO DIURNO DE ATENCIÓN</b> <b>“FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO”</b>		
<b>INFORMACIÓN BÁSICA</b>		
<b>Puesto</b>	Terapista Ocupacional	
<b>Inmediato superior</b>	Directora General	
<b>Supervisa a</b>	Ninguno	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
Planificar las actividades motrices, cognitivas y sociales para rehabilitar y mantener al mayor en las actividades de la vida diaria utilizando materiales que potencien su creatividad.		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<p><b>a)</b> Participar en el proceso de evaluación, capacitación y seguimiento de desarrollo de las personas con discapacidad que ingresan al servicio.</p> <p><b>b)</b> Elaborar junto con el equipo técnico de profesionales el programa individual de desarrollo de habilidades y la atención terapéutica para su condición de discapacidad. “Cumplimiento del estándar 20 de la Norma Técnica de Discapacidades”.</p> <p><b>c)</b> Realizar la evaluación inicial de desarrollo de las personas con discapacidad que asistan a los centros de cuidado diario y acogida. Según horario establecido.</p> <p><b>d)</b> Dar atención individual a las necesidades referentes a la adquisición, de las habilidades en las actividades de la vida diaria, facilitación de complementos que necesitaran las personas con discapacidad que asistan a la Fundación.</p> <p><b>e)</b> La planificación, capacitación y seguimiento del programa individual de desarrollo de habilidades.</p> <p><b>f)</b> La planificación capacitación y seguimiento del programa de técnicas simplificadas para la familia.</p> <p><b>g)</b> Coordinar e informar sobre las actividades a realizar en las planificaciones individuales de cada una de las áreas.</p> <p><b>h)</b> Además las actividades que le fueren asignadas.</p>		
<b>REQUERIMIENTOS MINIMOS PARA EL PUESTO</b>		
Título Profesional	Terapista Ocupacional, Salud Publica, Educación Especial, Psicopedagoga	
Nivel de estudios	Tercer nivel	
Aptitudes	Dinámico, proactivo, sociable, responsable	


Elaborado por: Autora

**Tabla N°56: Descripción del puesto Refuerzo Pedagógico.**

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES CENTRO DIURNO DE ATENCIÓN “FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO”</b>		
<b>INFORMACIÓN BÁSICA</b>		
Puesto	Refuerzo Pedagógico	
Inmediato superior	Directora General	
Supervisa a	Ninguno	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
Actuar como unidad de enseñanza, desarrollar las capacidades y destrezas, promoviendo el desarrollo intelectual y afectivo de los usuarios.		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<p><b>a)</b> Participar en el proceso de evaluación, capacitación y seguimiento de desarrollo de las personas con discapacidad que ingresan al servicio.</p> <p><b>b)</b> Elaborar junto con el equipo técnico de profesionales el programa individual de desarrollo de habilidades y la atención terapéutica para su condición de discapacidad. “Cumplimiento del estándar 20 de la Norma Técnica de Discapacidades”..</p> <p><b>c)</b> Actuar como unidad de enseñanza a los usuarios permitiendo que los mismos mejores el desenvolvimiento de sus actividades.</p> <p><b>d)</b> Asesorar y capacitar a padres y familiares de la persona con discapacidad, para refuerzo apropiado del aprendizaje.</p> <p><b>e)</b> Talleres conjuntos con padres de familia y Personas con Discapacidad que asisten a la Fundación.</p> <p><b>f)</b> Impulsar en la actuación técnica, artística y pedagógica</p> <p><b>g)</b> Vigila y controla el cumplimiento de actividades diarias a los usuarios.</p> <p><b>h)</b> Determinación y utilización de técnicas para mejorar el desempeño motriz del usuario de la Fundación.</p> <p><b>i)</b> Entregar informe mensual de actividades a la administración.</p>		
<b>REQUERIMIENTOS MINIMOS PARA EL PUESTO</b>		
Título Profesional	Psicólogo, Psicopedagogo, Educación Especial	
Nivel de estudios	Tercer nivel	
Aptitudes	Dinámico, proactivo, sociable	


**Elaborado por:** Autora

**Tabla N°57: Descripción del puesto Terapia Física.**

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES CENTRO DIURNO DE ATENCIÓN “FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO”</b>		
<b>INFORMACIÓN BÁSICA</b>		
Puesto	Terapeuta Físico	
Inmediato superior	Directora General	
Supervisa a	Ninguno	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
<p>Estimular el desarrollo adecuado de las diversas funciones y sistemas del cuerpo, que influyen en los movimientos corporales, buscando con ello una mayor funcionalidad, dependencia y mejor calidad de vida tanto para el usuario como para su familia.</p>		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<p><b>a)</b> Participar en el proceso de evaluación, capacitación y seguimiento de desarrollo de las personas con discapacidad que ingresan al servicio.</p> <p><b>b)</b> Elaborar junto con el equipo técnico de profesionales el programa individual de desarrollo de habilidades y la atención terapéutica para su condición de discapacidad. “Cumplimiento del estándar 20 de la Norma Técnica de Discapacidades”.</p> <p><b>c)</b> Valoración, evaluación, tratamiento y prevención de limitaciones funcionales, disfunciones de movimiento, dolor, enfermedad, lesión o cualquier condición de salud relacionada con la persona con discapacidad.</p> <p><b>d)</b> Proporcionar terapias de rehabilitación física, hidroterapia y aromaterapia de acuerdo al horario establecido en las planificaciones individuales.</p> <p><b>e)</b> Tratamiento a la persona con discapacidad con el uso de medios físicos y mecánicos, mejorando la función musculoesquelética y contribuir al mantenimiento de habilidades físicas y su desarrollo motor.</p> <p><b>f)</b> Mejora la condición física de la persona con discapacidad así como su independencia.</p> <p><b>g)</b> La planificación capacitación y seguimiento del programa de técnicas simplificadas para la familia.</p> <p><b>h)</b> Entregar informe mensual de actividades a la Directora.</p>		
<b>REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO</b>		
Título Profesional	Terapeuta Físico	
Nivel de estudios	Tercer nivel	
Aptitudes	Dinámico, proactivo, sociable	

**Elaborado por:** Autora

**Tabla N°58: Descripción del puesto Terapia Virtual.**

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES CENTRO DIURNO DE ATENCIÓN “FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO”</b>		
<b>INFORMACIÓN BÁSICA</b>		
<b>Puesto</b>	Terapeuta Virtual	
<b>Inmediato superior</b>	Directora General	
<b>Supervisa a</b>	Ninguno	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
Brindar conocimientos básicos de computación en forma personalizada logrando así una mejor concentración de los jóvenes y adultos que asisten a la Fundación.		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<p>a) Participar en el proceso de evaluación, capacitación y seguimiento de desarrollo de las personas con discapacidad que ingresan al servicio.</p> <p>b) Elaborar junto con el equipo técnico de profesionales el programa individual de desarrollo de habilidades y la atención terapéutica para su condición de discapacidad. “Cumplimiento del estándar 20 de la Norma Técnica de Discapacidades”.</p> <p>c) Dar atención individual a las personas con discapacidad que asistan a la Fundación, obteniendo mayor concentración sobre los aspectos básicos de computación.</p> <p>d) Estimular destrezas cognitivas, motrices, auditivas.</p> <p>e) Proveer un entorno interactivo mediante figuras, colores llamativos y efectos visuales,</p> <p>f) La planificación, capacitación y seguimiento del programa individual de desarrollo de habilidades.</p> <p>g) La planificación capacitación y seguimiento del programa de técnicas simplificadas para la familia.</p> <p>h) Coordinar e informar sobre las actividades a realizar en las planificaciones individuales de cada una de las áreas.</p> <p>i) Entregar informe mensual de actividades a la Directora.</p> <p>j) Además las actividades que le fueren asignadas por el MIES.</p>		
<b>REQUERIMIENTOS MINIMOS PARA EL PUESTO</b>		
Título Profesional	Conocimientos en Computación	
Nivel de estudios	Tercer nivel	
Aptitudes	Dinámico, proactivo, sociable	

**Elaborado por:** Autora

#### **4.4.3.4. Herramientas de Control y Evaluación del Desempeño del Talento Humano**

##### **4.4.3.4.1. Programación semanal del Trabajo**


No todas las semanas laborales son iguales, cada una tiene particularidades que las hacen diferentes y que merecen ser tomadas en cuenta para concretar los objetivos planeados y desarrollar las acciones propuestas.

Si el trabajo es monótono o rutinario tiene sentido para aquellas personas que para en el futuro sea más o menos incierto la carga de trabajo y las dificultades para su cumplimiento sean cada vez más diferentes.

Para evitar aquello, la presentación de la programación semanal deberá ser entregada cada viernes en la tarde a la Dirección y el lunes en la mañana el informe de cumplimiento de dicha programación.

Este documento debe ser digitalizado, para que cada servidor lo llene en su PC y lo remita a la Dirección a través del email, la Dirección efectúa las observaciones del caso si las hubiera y despacha el lunes a primera hora para su ejecución. En cada aula o sección, el funcionario (a) tendrá una pequeña cartelera donde muestre su programación para su respectivo cumplimiento.

**Tabla N°59: Modelo de Ficha de Planificación.**

<b>CENTRO DIURNO DE ATENCIÓN</b> <b>“FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO”</b> <b>PLANIFICACIÓN SEMANAL</b>					
					
UNIDAD:	REFUERZO PEDAGÓGICO ( )	TERAPIA OCUPACIONAL ( )	TERAPIA FÍSICA ( )	TERAPIA VIRTUAL ( )	OTRA ( ) CUAL: _____
APELLIDOS Y NOMBRES DEL (LA) TÉCNICO (A): _____					
PLANIFICACIÓN SEMANAL DEL..... AL..... DE.....DE 201.....					
DETALLE DE ACTIVIDADES DE LA SEMANA:					
LUNES					
MARTES					
MIÉRCOLES					
JUEVES					
VIERNES					
PROCEDIMIENTOS:			LOGÍSTICA REQUERIDA :		
DESCRIPCIÓN DE MOTIVACIÓN - CONEXIÓN CON CONOCIMIENTOS PREVIOS - PAUSAS ACTIVAS					
ACTIVIDADES COMUNES ENTRE ÁREAS			ESTRATEGIAS DIDACTICAS, TÉCNICAS UTILIZADAS		
RESULTADOS ESPERADOS					
TÉCNICO (A) RESPONSABLE: _____		FIRMA: _____		FECHA: _____	
APROBADO POR DIRECTORA: _____		FIRMA: _____		FECHA: _____	
OBSERVACIONES: _____					
RESULTADOS:					

**Elaborado por:** Autora




#### **4.4.3.4.2. La Ficha de Fisioterapia**

Se refiere al registro de las actividades diarias que dicha sección efectúa de manera programada con cada beneficiario. Dicho registro es fundamental para evaluar no solo el progreso de las patologías físicas adquiridas o crónicas y de los tratamientos por problemas al respecto de los jóvenes y adultos beneficiarios de la fundación, para además, seguir cronológicamente los resultados que se van generando de cada terapia aplicada en dicha área institucional.

Cada historia revela el tipo de diagnóstico y tratamiento ejecutado por el profesional a cargo del área, que además lo va realizando con el apoyo de los practicantes de la UNACH que se están especializando en dicha profesión, la de la Fisioterapia



**Tabla N° 61: Modelo de Registro Individual de Fisioterapia**

CENTRO DIURNO DE ATENCIÓN "FUNDACIÓN PROTECCIÓN Y DESCANSO" REGISTRO INDIVIDUAL DE FISIOTERAPIA						
HISTORIA DE ATENCIÓN FISIOTERAPIA: _____					FECHA: _____	
PROCESO DE FISIOTERAPIA N° _____				FISIOTERAPIA: _____		
DATOS DEL PACIENTE: _____						
SEXO	M	F	APELLIDOS Y NOMBRES: _____			
EDAD:		TALLA		PESO:		DISCAPACIDAD : _____
DOMICILIO: _____			CIUDAD: _____		PROVINCIA: _____	TELÉFONO: _____
SINTOMAS: _____ _____ _____						
DIAGNÓSTICO: _____ _____ _____						
IDENTIFICACIÓN DE MÉTODOS O TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN (utilización de equipos, etc): _____ _____ _____ _____ _____						
PROGRAMACIÓN DEL PLAN DE TRATAMIENTO DE FISIOTERAPIA: _____ _____						
TRATAMIENTO ACTUAL O TRATAMIENTO EN PROCESO: _____ _____ _____						
RECOMENDACIONES DEL FISIOTERAPISTA CON RESPECTO A TRATAMIENTOS ADICIONALES O DE ESPECIALIDAD: _____ _____ _____ _____						
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> FIRMA DEL FISIOTERAPISTA						

**Elaborado por:** Autora

## **CONCLUSIONES**

### **1) Objeto Social de Fundación**

La Fundación fue creada como una alternativa de los padres de familia para dar atención y rehabilitación a sus hijos que padecen de patologías relacionadas con la Discapacidad Intelectual.

### **2) Estado del Arte de la Atención de Discapacidades Intelectuales**

La aplicación de estándares, metodologías, sistemas organizacionales en los centros de atención de Discapacidades Intelectuales, ha ido generando múltiples visiones y actividades, que la Fundación va asimilando para responder a su compromiso social con los beneficiarios, sus familias y la sociedad.

### **3) Diagnóstico de los beneficiarios**

Las condiciones económicas de los beneficiarios muestran alrededor de su entorno el drama de lo que significa tener recursos económicos limitados y provenir de hogares disfuncionales.

### **4) Cuidado de los Beneficiarios en el Hogar**

La mayor parte de los jóvenes y adultos beneficiarios viven al cuidado de sus madres, las que están dedicadas a los quehaceres domésticos y no todas perciben el bono Joaquín Gallegos Lara, en la mayoría de estos hogares falta el padre o la madre, y la accesibilidad a la fundación lo hacen a través del transporte privado

### **5) Entrevista a la Directora de la Fundación**

La Fundación cumple con los estándares establecidos para el trabajo con jóvenes y adultos con Discapacidad Intelectual, es muy considerada en función de los resultados de supervisión del MIES, Ministerio de Salud, entre otros, pero aún no tiene organizado la parte empresarial y no tiene capacidad de resolución en especial de inversiones a las que debe solicitar permiso al Directorio o Asamblea para ejecutarlas.

## 6) Propuesta

- La estructura organizacional no está definida de acuerdo a la ejecución de estándares y con respecto a la proyección y crecimiento que se limita por la falta de espacio físico e infraestructura apropiada para ello.
- En la estructura organizacional actual, no están definidos claramente los roles que implican especializaciones de los organismos de gobierno como de las instancias de ejecución de las actividades, lo cual hace que todos los colaboradores hagan de todo.
- La actual estructura no diferencia claramente los niveles de jerarquía y funciones para evitar confusiones y desorganización en las diferentes actividades que realiza teniendo como consecuencia la pérdida de tiempo.
- Es evidente que la Fundación no ha desarrollado un sistema de comunicación con sus grupos de interés; a lo interno se verticaliza el tema desde la Dirección y hacia afuera el esfuerzo desarrollado se observa en la edición y lanzamiento de la Revista “INCLÚYEME”, que desde abril del 2015, no se ha logrado editar el número siguiente de la misma, por un tema de financiamiento, pues tampoco para ello, se considera aún a la empresa privada o pública como un aliado estratégico para este u otros fines.

## **RECOMENDACIONES**

### **1) Objeto Social de Fundación**

Fortalecer más la integración de padres de familia, a la FUNDACION para que su objeto social permanezca vigente el tiempo.

### **2) Estado del Arte de la Atención de Discapacidades Intelectuales**

Actualizar permanentemente al personal, Directivos, Padres de Familia y colaboradores en general de la fundación, en las diferentes metodologías, técnicas y demás actividades que van surgiendo en el mundo, para la rehabilitación y atención de sus beneficiarios

### **3) Diagnóstico de los beneficiarios**

Poner en consideración el estudio socioeconómico realizado a los beneficiarios y sus familias, para que sean analizados y les permita brindar el apoyo psicológico que ellos necesitan, para mantener elevado su autoestima y asíéndoles sentir útiles en la sociedad

### **4) Cuidado de los Beneficiarios en el Hogar**

Capacitar a los padres o representantes, para que se conviertan en facilitadores de los procesos de rehabilitación de sus hijos en casa, a fin de que sigan guiando sus tareas en casa y demás acciones que permitan evitar retrocesos en la rehabilitación de los jóvenes y adultos con Discapacidad Intelectual.

### **5) Entrevista a la Directora de la Fundación**

Es necesario que se organice de manera empresarial (solidaria) la gestión de la FUNPRODE y con ello se revisen los procedimientos para establecer parámetros de resolución de las inversiones, convenios y demás acciones, para evitar que se pierda la oportunidad en la toma de decisiones al respecto.

## 6) Propuesta

- Se propone a la aplicación de una estructura organizacional, sobre dos componentes importantes, la parte asociativas conformada por los organismos de gobierno y la parte empresarial que ejecuta los planes, programas y proyectos relacionados con los procesos de rehabilitación y atención diaria a jóvenes y adultos con Discapacidad Intelectual.
- Se recomienda aplicar el manual orgánico funcional sugerido y de las herramientas de gestión adicionales, con lo cual quedan definidos los roles de política organizacional y los roles técnico que tiene que ver con la razón de ser institucional.
- Considerar el diseño del organigrama funcional y/o circular propuesto en la investigación, con una distribución de tareas bien establecidas determinando las jerarquías y responsabilidades de cada área, permitiendo lograr un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la institución, tanto en los servicios que ofrecen como en las funciones administrativas y financieras.
- Se debe seguir insistiendo en mantener la revista INCLÚYEME al menos como una publicación semestral, y se la debe registrar como propiedad intelectual en el organismo estatal pertinente.
- Se debe desarrollar un proceso comunicacional con los grupos de interés y considerar a la empresa privada o pública como un aliado estratégico que favorezca a la sostenibilidad institucional.

- BIBLIOGRAFIAEULALIA FLOR R. (2007). *PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES SOCIALES DE DESARROLLO*. Tesis Magister en Dirección de Empresas , UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR SEDE ECUADOR, AREA DE GESTIÓN PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS, Quito.
- Andrade, F. (29 de Julio de 2013). *CLASIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2015, de [http://luis-fernando-andrade.blogspot.com/2013/07/clasificacion-de-las-necesidades\\_29.html](http://luis-fernando-andrade.blogspot.com/2013/07/clasificacion-de-las-necesidades_29.html)
- Banco Mundial . (2006). *Hacia una gerencia social eficiente*. Obtenido de [www.revistas.unam.mx](http://www.revistas.unam.mx):  
[https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB0QFjAAahUKEwi1\\_-btvaHHAhUDph4KHahADbM&url=http%3A%2F%2Fwww.revistas.unam.mx%2Findex.php%2Frmspys%2Farticle%2Fdownload%2F49109%2F44165&ei=RSfKVfXIFIPMeqiBtZgL&usg=AFQj](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB0QFjAAahUKEwi1_-btvaHHAhUDph4KHahADbM&url=http%3A%2F%2Fwww.revistas.unam.mx%2Findex.php%2Frmspys%2Farticle%2Fdownload%2F49109%2F44165&ei=RSfKVfXIFIPMeqiBtZgL&usg=AFQj)
- Bernardo Kliksberg. (1997). *Hacia una gerencia social eficiente. Administración Pública Uruguay (19)*.
- Betansa. (s.f.). *Centro Especial de Empleo*. Recuperado el 22 de Agosto de 2015, de La integración de personas con discapacidad: <http://www.betansa.es/grupos-de-interes>
- Bisquerra. (1992). *Capital Social y Competencias Profesionales*. Recuperado el 2014, de Factores que impactan en el proceso de la inserción laboral: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1250/factores-proceso-insercion-laboral.html>
- BISQUERRA. (1992). *CAPITAL SOCIAL Y COMPETENCIAS PROFESIONALES*. Recuperado el 2014, de Factores que impactan en el proceso de la inserción laboral: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1250/factores-proceso-insercion-laboral.html>
- Bozzalla Estefania, C. A. (2013). *RSE: Discapacidad e inclusión laboral* . Licenciatura en Administración de Cooperativas y Mutuales, Universidad Católica de Santa Fe , Facultad de Ciencias Económicas, Argentina.
- Carmigniani, G. M. (7 de Noviembre de 2013). *LA GERENCIA SOCIAL EN UN CAMBIO DE ÉPOCA. Ventanales 4(4)*. Obtenido de <http://ventanales.casagrande.edu.ec/atico/la-gerencia-social-en-cambio-de-epoca/>
- Cernin Navarra. (s.f.). *Glosario*. Obtenido de Guía navarra de recursos para Personas con Discapacidad: <http://www.discapacidadnavarra.org/glosario/>
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde sobre Responsabilidad Social de las Empresas*. Bruselas: Union Europea.

- Comisión de las Comunidades Europeas. (18 de Julio de 2001). *LIBRO VERDE: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Recuperado el 29 de Junio de 2015, de <http://www.mass-business.com/docs/Libro%20verde%20de%20la%20RSE%20CCE%202001.pdf>
- CONADIS. (Febrero de 2014). *Inclusión de Personas con Discapacidad*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2015, de Guia de atención a Personas con Discapacida: [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/guia\\_atencion\\_personas\\_discapacidad.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/guia_atencion_personas_discapacidad.pdf)
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad . (s.f.). *Glosario de Terminos sobre Discapacidad*. Recuperado el 2015, de [http://www.issste.gob.mx/images/downloads/derechohabientes/GlosariodeTerminos\\_sobreDiscapacidad\\_2.pdf](http://www.issste.gob.mx/images/downloads/derechohabientes/GlosariodeTerminos_sobreDiscapacidad_2.pdf)
- Córdova, Alexei E. Guerra Sotillo y Alexis Guerra. (2004). *El nuevo paradigma organizativo en el escenario global postmoderno*. Recuperado el 30 de junio de 2015, de <http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/compendium10/paradigma.htm>
- De Asís, A. y. (2003). *Manual e Ayuda para la gestión de entidades no lucrativas*. Madrid: Fundación Luis Vives.
- Estela Cammarota y Daniel Berenblum. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial y Gerencia Social: Partícipes necesarios para el Desarrollo Humano*.
- Flor E. R. (2007). *PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES SOCIALES DE DESARROLLO*. Tesis Magister en Dirección de Empresas , UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR SEDE ECUADOR, AREA DE GESTIÓN PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS, Quito.
- Fundación Nacional de Discapacitados. (Mayo de 2011). *RSE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DISCAPACIDAD*. (A. Hernández, & P. y. Ejecutivo, Productores) Recuperado el 29 de Junio de 2015, de <http://www.fnd.cl/>: <http://www.fnd.cl/RSEResponsabilidadSocialEmpresarialenDiscapacidad.html>
- Fundación Nacional de Discapacitados. (s.f.). *Fundación Nacional de Discapacitados*. Recuperado el 29 de Junio de 2015, de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y DISCAPACIDAD: <http://www.fnd.cl/responsabilidadsocialydiscapacidad.html>
- Fundación ONCE & Universidad Politécnica de Cataluña. (Diciembre de 2012). La Responsabilidad Social Universitaria y Discapacidad (RSU-D). En D. D. UPC, & O. U. Discapacidad (Ed.), *La Responsabilidad Social Universitaria y Discapacidad (RSU-D)* (E. investigador, Trad., Primera ed., Vol. I, págs. 36-40). Barcelona: Licencia de Creative Commons Reconocimiento. Obtenido de [http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Guia%2520RSU-D%25202012\\_2.pdf](http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Guia%2520RSU-D%25202012_2.pdf)
- Fundación Protección y Descanso. (Abril de 2015). *Revista Informativa. "INCLUYEME", I, 5-30*.

- Gobierno de España. (Octubre de 2012). *Ministerio de Empleo y Seguridad Social*. Recuperado el 20 de Agosto de 2015, de Presente y futuro de los centros especiales de empleo: <http://www.feaps.org/files/Documentos/CEEcompleto.pdf>
- Grossman, F. B. (Junio). *Los principios de la responsabilidad social empresarial*. Recuperado el 30 de Junio de 2015, de economía: <http://www.economia.unam.mx/publicaciones/econinforma/pdfs/363/06florbrown.pdf>
- IAT, I. y. (s.f.). *Gestión Socialmente Responsable*. Recuperado el 30 de Junio de 2015, de iat.es: <http://www.iat.es/docs/em/n2/em-ga-gsr.pdf>
- Infor, Hoy. (s.f.). *Qué son los sistemas de gestión empresarial?* Recuperado el 2014, de Informatica Hoy: <http://www.informatica-hoy.com.ar/aprender-informatica/Que-son-los-sistemas-de-gestion-empresarial.php>
- Informatica, Hoy. (s.f.). *Qué son los sistemas de gestión empresarial?* Recuperado el 2014, de Informatica Hoy: <http://www.informatica-hoy.com.ar/aprender-informatica/Que-son-los-sistemas-de-gestion-empresarial.php>
- Jordan de Urríes, B. (1993). *Inserción laboral de personas con discapacidad*. Universidad de Salamanca.
- Junta de Catilla de Leon. (s.f.). *Manual de procesos para la gestion en centros de atencion a Personas con Discapacidad Intelectual*. España: Printed in Spain.
- Lara, González, Gómez. (2007). *Guía para mejorar la gestión de las organizaciones de desarrollo*. Bilbao: Universidad de Antioquia, Instituto HEGOA.
- Larco. (12 de Julio de 2012). *Glosario de términos sobre Discapacidad*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2015, de <http://blogs.miraflores.gob.pe/larco400/2012/07/glosariodeterminossobrediscapacidad/>
- Ley Orgánica de Discapacidades. (25 de Septiembre de 2012). Suplemento- Registro Oficial N° 796. (A. N. Ecuador, Ed.) *Asamblea Nacional, República del Ecuador* (Año IV).
- Migdy Chacin, Magally Briceño y Carlos Zavarce. (Abril de 2009). La gerencia en las organizaciones sociales: perspectiva crítica interpretativa. <http://www.revistanegotium.org.ve/>, 4(12), 86-99.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (24 de Febrero de 2014). *Norma Técnica de Discapacidades*. Recuperado el 22 de Agosto de 2015, de Servicios y programas para Personas con Discapacidad: <http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/Norma-Tecnica-discapacidades-24-02-14.pdf>
- Moreira, N. (1995). La Gerencia Social: Herramienta Indispensable para la Conducción de Servicios en el Umbral del Siglo XXI. (C. d. Rica, Ed.) *Revista Costarricense de Trabajo Social*(N.5.).



- MORERA, N. (1995). La Gerencia Social: Herramienta Indispensable para la Conducción de Servicios en el Umbral del Siglo XXI. (C. d. Rica, Ed.) *Revista Costarricense de Trabajo Social*(N.5.).
- Norma Internacional ISO 26000. (1 de Noviembre de 2010). *Guía de Responsabilidad Social*. Recuperado el 29 de Junio de 2015, de globalstd.com:  
<http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>
- Norma Técnica de Discapacidades. (2014). *Servicios para Personas con Discapacidad (MIES)*. Quito.
- Oriol Guim Marzo. (2015). *Centro Ocupacional para Personas con Discapacidad Intelectual*. Recuperado el 22 de Agosto de 2015, de  
[http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO18263/premio\\_centros\\_ocupacionales.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO18263/premio_centros_ocupacionales.pdf)
- Pérez de Armiño, Carlos. (2000). Diccionario de acción humanitaria y cooperación al desarrollo. Barcelona: Icaria.
- Responsabilidad Social Corporativa. (2012). Recuperado el 29 de Junio de 2015, de  
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/17839/2.%20CAP%C3%8DTULO%202.pdf?sequence=3>
- Riaño, F. R. (Diciembre de 2011). MANUAL PRÁCTICO DE IMPLANTACIÓN DE POLÍTICAS DE RSE - DISCAPACIDAD EN LAS EMPRESAS. En F. R. Riaño, *CERMI, Colección Barclays Diversidad e Inclusión* (L. C. Bueno, Trad., Primera ed., Vol. I, págs. 72-80). Madrid: Grupo Editorial Cinca, S. A.
- Slideshare. (23 de Enero de 2011). *slideshare*. (R. Remache, Editor) Recuperado el 30 de Junio de 2015, de Organización humanitaria: <http://es.slideshare.net/RaulinoR/organizacin-humanitaria>
- Universidad Santo Tomás. (s.f.). *Autogestión*. Recuperado el 26 de Julio de 2015, de  
[http://soda.ustadistancia.edu.co/:](http://soda.ustadistancia.edu.co/)  
[http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/2momento\\_cooperacionydesarrollo\\_blanca\\_estrepto/autogestin.html](http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/2momento_cooperacionydesarrollo_blanca_estrepto/autogestin.html)
- Valentín Alejandro Martínez Fernández, O. J. (24 de Septiembre de 2010). PERCEPCIONES DEL CONCEPTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: UN ESTUDIO EXPLORATORIO. *Hologramática- Facultad de Ciencias Sociales UNLZ, VII(13)*, 3-34.
- wiki/Motricidad. (11 de Noviembre de 2015). *wikipedia*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2015, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Motricidad>
- wikipedia. (2015 de Noviembre de 2015). *Parálisis cerebral*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2015, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Par%C3%A1lisis\\_cerebral](https://es.wikipedia.org/wiki/Par%C3%A1lisis_cerebral)

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Glosario de Términos.

- **Discapacidad:** Son las limitaciones, impedimentos o dificultades que tiene un ser humano para realizar determinadas actividades cotidianas “normales”, debido a la alteración de sus funciones físicas, auditivas, visuales, intelectuales. La discapacidad puede ser adquirida (ej. Causada por algún accidente) o congénita (de nacimiento), temporal o permanente, y por limitaciones del medio, como barreras y la no equiparación de oportunidades. (CONADIS, 2014)
- **Persona con Discapacidad:** Según al Art, 6 de la (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012), se considera Persona con Discapacidad a toda aquella que, con consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente sus capacidad biológica, sicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria.
- **Discapacidad intelectual.** Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual (razonamiento, planificación, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia) como en conducta adaptativa (conceptuales, sociales y prácticas), que se han aprendido y se practican por las personas en su vida cotidiana. Restringiendo la participación comunitaria y en estrecha relación con las condiciones de los diferentes contextos en que se desenvuelve la persona. Esta discapacidad aparece antes de los 18 años y su diagnóstico, pronóstico e intervención son diferentes a los que se realizan para la discapacidad mental y la discapacidad psicosocial.
- **Accesibilidad:** Combinación de elementos constructivos y operativos que permiten a cualquier persona con discapacidad, entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con el uso seguro, autónomo y cómodo en los espacios construidos, el mobiliario y equipo, el transporte, la información y las comunicaciones, a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida. (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad ).

- **Autismo:** Se relacionan de forma diferente con su entorno, dado que su comunicación es diferente a lo esperado en el desarrollo “normal” de las personas.
- Presentan problemas para establecer relaciones sociales de manera fluida; no obstante, utilizan diversas expresiones artísticas para expresarse. Estas diferencias pueden ser clasificadas, dependiendo de su intensidad, como: severas, moderadas o leves. (Larco, 2012)
- **Síndrome Down:** Es la causa más frecuente de Discapacidad Intelectual congénita, se trata de la persona que presenta una alteración en el cromosoma 21 provocado por la presencia de un cromosoma adicional. Esta condición se conoce también como “trisomía del par 21” cuyas características son: ojos rasgados, excesivo volumen muscular y problemas fisiológicos (cardiomegalia o crecimiento de corazón, complicaciones respiratorias o digestivas, entre otros). (Larco, 2012)
- **Retardo Mental (RM):** Persona que presenta un coeficiente intelectual menor de 50 (el promedio es 60) lo que le impide interpretar correctamente las diversas situaciones de su entorno y adquirir hábitos independientes. (Larco, 2012)
- **Parálisis Cerebral:** Se describe a un grupo de trastornos del desarrollo psicomotor, que causan una limitación de la actividad de la persona, atribuida a problemas en el desarrollo cerebral del feto o del niño. Los desórdenes psicomotrices de la parálisis cerebral están a menudo acompañados de problemas sensitivos, cognitivos, de comunicación y percepción, y en algunas ocasiones, de trastornos del comportamiento. (wikipedia, 2015)
- **Multi-retos:** El reto múltiple engloba a los niños, niñas, adolescentes que presentan varias discapacidades asociadas, puede tener deficiencias intelectuales más una deficiencia auditiva, o una deficiencia visual más parálisis cerebral, es decir que puede haber algunas combinaciones que le dan una característica propia, lo convierte en un ser único, con posibilidades muy específicas, con necesidades particulares, y con potencialidades muy personales y vitales a desarrollar. (Andrade, 2013).
- **Motricidad:** Se emplea para referirse al movimiento voluntario de una persona, coordinado por la corteza cerebral y estructuras secundarias que lo modulan. Debe distinguirse de "motilidad", que hace referencia a los movimientos viscerales; como, por ejemplo, los movimientos peristálticos intestinales.

- **Motricidad Gruesa:** La motricidad gruesa tiende en si a realizar movimientos drásticos e estructurales, es decir, que se realiza con movimientos mediocres en sentido más primitivo del neurodesarrollo se involucran grupos musculares más grandes que implican mayor aplicación de fuerza, mayor distancia y de movimiento.
- **Motricidad Fina:** Hace referencia a movimientos voluntarios mucho más precisos, que implican pequeños grupos de músculos. (wiki/Motricidad, 2015)
- **Apoyo Familiar:** Destinado a prestar atención, formación, información, orientación y asesoramiento a Personas con Discapacidad y a sus familiares. (Cernin Navarra).
- **Respiro Familiar:** Destinado a prestar servicios de atención temporal y por un periodo limitado de tiempos a personas con discapacidad con el fin de permitir a sus cuidadores espacios de tiempo libre y descanso. (Cernin Navarra).

Anexo N°2: Formato de la entrevista la directora de la Fundación Protección y Descanso.

FORMATO DE LA ENTREVISTA A LA DIRECTORA



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERIA DE EMPRESAS

ENTREVISTA A LA DIRECTORA

1. ¿La Fundación Protección y Descanso tiene estructurado un organigrama funcional, conocido por los trabajadores, padres de familia y beneficiarios de la institución?  

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------
2. ¿Existe una valoración de puestos de trabajo actualizada con respecto a las responsabilidades asignadas al personal?  

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------
3. ¿La fundación dispone de un archivo con los expedientes individuales y actualizados del personal?  

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------
4. ¿La fundación fomenta un clima de bienestar y colaboración con el personal, haciéndoles partícipes de los objetivos institucionales?  

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------
5. ¿Existe una buena socialización entre los diferentes grupos de interés(familia, trabajadores, socios etc.) la misión, visión y valores del centro?  

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------
6. ¿Existe en la fundación un clima de armonía y corresponsabilidad activa con los/as diferentes socios?  

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------
7. ¿La fundación identifica y desarrolla estrategias con sus diferentes grupos de interés?  

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------
8. ¿La fundación conoce y analiza periódicamente la opinión y grado de satisfacción de sus diferentes grupos de interés?  

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------
9. ¿Se dispone de foros de comunicación y debate que facilitan la participación del personal y de los grupos de interés en la gestión y mejora de la misma?  

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------
10. ¿La fundación tiene mecanismos de comunicación formales para que sus diferentes grupos de interés conozcan el plan estratégico y logros alcanzados?  

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------
11. ¿La fundación, a la hora de emplear recursos financieros, consulta con la directiva sobre las necesidades detectadas?  

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------



**12. ¿Indique las razones por la que se creo la Fundación Protección y Descanso?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**13. ¿Qué tipos de patología tienen los jóvenes atendidos? ¿Se aceptaría una persona con cualquier tipo de discapacidad?**

---

---

---

---

---

---

---

**14. Requisitos de ingreso**

---

---

---

---

**15. ¿Qué capacidad tiene actualmente el centro? ¿Qué servicios ofrece?**

---

---

---

---

**16. ¿Cuál es la razón por la que buscan los servicios de la Institución?**

---

---

---

---



17. ¿Con cuántos profesionales consta el centro para brindar atención? ¿Qué funciones desempeñan?

---

---

---

---

---

---

---

---

18. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento de la Fundación?

---

---

---

---

---

19. ¿Existe algún aporte económico por parte de los padres? ¿En que se los utiliza?

---

---

---

---

---

20. ¿Existe personal voluntario que brindan apoyo a la fundación? ¿Qué actividades desarrollan?

---

---

---

---

---

21. ¿Qué dificultades tiene la Fundación para el desarrollo de sus actividades?

---

---

---

---

---

22. Como planifica la fundación sus actividades:

- Diariamente ( )
- Semanalmente ( )
- Quincenalmente ( )
- Mensualmente ( )
- Tiene su POA ( ) (Plan Operativo Anual)



**23. ¿Qué función desarrolla el Directorio de Fundación?**

---

---

---

---

---

**24. ¿Qué función cumplen los socios dentro de la fundación?**

---

---

---

---

---

**25. ¿Qué actividades de autogestión desarrollan los padres dentro de la fundación?**

---

---

---

---

---

**26. ¿Con que instituciones está relacionada la fundación y que apoyos recibe de ellas?**

---

---

---

---

---

Gracias por su colaboración.



**Anexo N°3 Formato del Cuestionario Socioeconómico realizada a los beneficiarios de la Fundación.**



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERIA DE EMPRESAS**

**CUESTIONARIO**

**IMPORTANTE:**

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer el nivel socioeconómico de las familias de los usuarios de la Fundación Protección y Descanso de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

1.1. Información sobre el usuario

Nombres y Apellidos:		Sexo:	<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F
Lugar y Fecha de Nacimiento:		Edad:		
Dirección Domiciliaria:				
Tipo de Discapacidad:		Porcentaje de Discapacidad:		
Identificación Étnica:				
Nivel de Instrucción:	<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> superior	<input type="checkbox"/> Ninguna
Institución en la que terminó sus estudios:				

1.2. Información sobre el representante o cuidador(a)

Nombres y Apellidos:		Sexo:	<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F
Lugar y Fecha de Nacimiento:		Edad:		
Dirección Domiciliaria:				
Parentesco con el beneficiario:		Estado civil:		
Identificación Étnica:				
Nivel de Instrucción:	<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> superior	<input type="checkbox"/> Ninguna
Institución en la que terminó sus estudios:				

**2. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA**

2.1. Sector:

<input type="checkbox"/> Urbano	<input type="checkbox"/> Rural
---------------------------------	--------------------------------

2.2. La vivienda que habita es:

<input type="checkbox"/> Propia	<input type="checkbox"/> Rentada	<input type="checkbox"/> Prestada	<input type="checkbox"/> Otra
---------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------

2.3. ¿Con que servicios cuenta la vivienda?

SERVICIOS	SI	NO
Agua Potable		
Energía Eléctrica		
Línea Telefónica		
Seguridad comunitaria		
Vías de acceso		
Transporte		
Internet		
Televisión por cable		

2.4. ¿Cuántas personas habitan normalmente esta vivienda?

<input type="checkbox"/> Dos	<input type="checkbox"/> Tres	<input type="checkbox"/> Cuatro	<input type="checkbox"/> Cinco	<input type="checkbox"/> Más de cinco
------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------

2.5. Número de habitaciones que posee su vivienda

<input type="checkbox"/> Dos	<input type="checkbox"/> Tres	<input type="checkbox"/> Cuatro	<input type="checkbox"/> Cinco	<input type="checkbox"/> Más de cinco
------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------



**3. CARACTERIZACIÓN FAMILIAR**

3.1. Estado civil de los padres de los usuarios

<input type="checkbox"/> Casado	<input type="checkbox"/> Unión Libre	<input type="checkbox"/> Soltero(a)	<input type="checkbox"/> Divorciados	<input type="checkbox"/> Abandono	<input type="checkbox"/> Fallecimiento
				<input type="checkbox"/> Madre	<input type="checkbox"/> Padre
				<input type="checkbox"/> Madre	<input type="checkbox"/> Padre

3.2. Número de hijos que tiene la familia? \_\_\_\_\_

3.3. Lugar que ocupa el usuario entre los hermanos \_\_\_\_\_

3.4. ¿Cuándo su hijo no asiste a la fundación quien se encarga del cuidado?

<input type="checkbox"/> Padre y Madre	<input type="checkbox"/> Padre	<input type="checkbox"/> Madre
<input type="checkbox"/> Hermano(a)	<input type="checkbox"/> Familiar	<input type="checkbox"/> Otros

3.5. Como es la relación del usuario con:

	<input type="checkbox"/> Muy buena	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala
Padre				
Madre				
Hermanos				
Familiares				
Otros				

**4. SITUACIÓN ECONÓMICA**

4.1. ¿Recibe apoyo del gobierno? Si la respuesta es SI ¿Especifique cuál?

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------

<input type="checkbox"/> Bono de Desarrollo Humano <input type="checkbox"/> Bono Joaquín Gallegos Lara <input type="checkbox"/> Seguro social <input type="checkbox"/> Otros(cuál)
---

4.2. ¿Cuál es el nivel de ingreso mensual de las familias del usuario?

<input type="checkbox"/> Menor a \$340	<input type="checkbox"/> De \$340 a \$500	<input type="checkbox"/> Más de \$ 500
--	---	--

4.3. Ocupación de los representantes del usuario

<input type="checkbox"/> Empleados Públicos	<input type="checkbox"/> Empleado Privado	<input type="checkbox"/> Jubilados
<input type="checkbox"/> Quehaceres Domésticos	<input type="checkbox"/> Maneja su propia actividad (cuenta propia)	<input type="checkbox"/> Otra Actividad Laboral. ¿Cuál?

**5. ACCESIBILIDAD**

5.1. ¿Qué medios de transporte utiliza para trasladar a su hijo(a) a la fundación?

<input type="checkbox"/> Transporte Público	<input type="checkbox"/> Transporte Privado	<input type="checkbox"/> Taxi	<input type="checkbox"/> Caminando	Otro (Cuál) _____
---	---	-------------------------------	------------------------------------	-------------------

5.2. Que dificultades tiene para acceder a los servicios de:

	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Explique ¿Por qué?
Transporte					
Medico Especializado					
Psicológico					
Odontológico					



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERIA DE EMPRESAS

5.3. Como es la aceptación de su hijo(a) en:

	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Familia				
Comunidad				

6. ¿Cómo califica la atención de su Hijo (a) en la Fundación Protección y Descanso?

<input type="checkbox"/> Muy Buena	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala
------------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	-------------------------------

7. El trato que recibe su hijo(a) en FUNPRODE es:

<input type="checkbox"/> Muy Buena	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala
------------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	-------------------------------

8. Considera que el equipo humano y profesional que atiende a su hijo(a) FUNPRODE es:

<input type="checkbox"/> Muy Bueno	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
------------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	-------------------------------

9. Por el trabajo conjunto que desarrolla FUNPRODE con la familia, su hijo(a) ha experimentado cambios positivos en su comportamiento, actitud, integración en la familia y comunidad.

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------

10. Para que la fundación desarrolle el trabajo con su hijo(a), considera Ud. que el aporte mensual es:

<input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Adecuado	<input type="checkbox"/> Muy Bajo
-------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

11. Ud. como padre de familia se siente identificado con FUNPRODE

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------

12. ¿Cuál es su participación y la de su familia en FUNPRODE?

---

---

---

---

13. ¿Cómo cree que debería mejorar su participación y la de su familia en FUNPRODE?

---

---

---

---

14. ¿Qué sugiere Ud. Para que mejoren los servicios que presta FUNPRODE en beneficio de su hijo(a)?

---

---

---

---

Gracias por su apoyo...