

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Tesis previa a la obtención de título: INGENIERAS E INGENIERO
COMERCIALES**

**TEMA: PLAN DE MEJORAMIENTO INTEGRAL PARA EL ALBERGUE
SAN JUAN DE DIOS UBICADO EN LA CIUDAD DE QUITO.**

**AUTORES:
JENIFFER IVONNE MORALES LÓPEZ
YAJAIRA MARIBEL PILLAJO CALVA
HENRY IVÁN UNTUÑA MUILEMA**

**DIRECTOR:
LEBNIZ SATAMA OROSCO**

Quito, febrero 2015

**DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Nosotros, Jeniffer Ivonne Morales López, Yajaira Maribel Pillajo Calva, Henry Iván Untuña Muilema autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaramos que los conceptos y análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de Jeniffer Ivonne Morales López, Yajaira Maribel Pillajo Calva, Henry Iván Untuña Muilema.

Quito, febrero de 2015

Jeniffer Ivonne Morales López

CI: 1719893958

Yajaira Maribel Pillajo Calva

CI: 1722586177

Henry Iván Untuña Muilema

CI: 1720386943

DEDICATORIA

La presente tesis va dedicada a Dios, a mis padres Efraín y Elizabeth por su amor, por ser un apoyo incondicional, por sus consejos que me supieron guiar y alentar en cada momento de mi vida, gracias a ustedes por ser parte de este proceso y de muchos más. A mi esposo Eduardo y mi hijo Adrián por ser mi pilar fundamental, mi soporte ya que con su amor, comprensión y esfuerzo me supieron apoyar y ayudar a cumplir esta meta los amo y a todas las personas que estuvieron presentes durante todo este proceso.

JENIFFER

La presente tesis va dedicada a Dios y a Nuestra Señora de la Merced, a mis padres Fernando y Olga por el apoyo incondicional, por sus consejos, paciencia y amor que tuvieron durante toda mi etapa de estudios, a mi Hermano Edwin que fue quien me motivó a seguir adelante siempre, expreso mi felicidad al subir un nuevo escalón en mi etapa profesional junto a mi familia a quienes amo y respeto, a mis familiares y amigos que estuvieron presentes con sus consejos.

YAJAIRA

La presente tesis va dedicada a Dios que supo guiarme por el buen camino, me brindo fuerza y sabiduría para afrontar las adversidades. A mi amada esposa Fanny quien con su amor incondicional ha sido fuente de apoyo y consejo. A mi preciosa hija Julieta que con su luz ha iluminado mi vida y me ha llenado de felicidad. A mis padres Ángel y Olga que con su apoyo y enseñanza han sembrado en mí virtudes necesarias para ser una mejor persona y un buen profesional. A mi hermana Ximena, quien motivó mis deseos de superación y a todas las personas, amigos, familiares que han sido parte de este proceso.

HENRY

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento grupal va dirigido a la Universidad Politécnica Salesiana una institución de educación superior humanística y politécnica, la misma que nos ha guiado para ser honrados ciudadanos y buenos cristianos, lo cual nos permite desarrollarnos con eficiencia en el ámbito laboral y personal, agradecemos de manera especial y sincera al Ing. Lebniz Satama por haber aceptado la dirección de nuestro proyecto de grado, por su apoyo y su capacidad para guiar de manera adecuada nuestra tesis, agradecer además a nuestros familiares por el apoyo brindado durante este proceso.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	2
MARCO TEÓRICO.....	2
1.1. Pobreza.....	2
1.1.1. Pobreza rural.....	2
1.1.2. Pobreza urbana	2
1.1.3. Exclusión social.....	4
1.1.4. Relación de pobreza urbana y calidad de vida	5
1.2. Albergues	6
1.2.1. Definición.....	6
1.2.2. Ventajas	6
1.2.3. Desventajas.....	7
1.2.4. Historia de los albergues	7
1.2.5. Características	7
1.3. Un hogar para los que no tienen techo	8
1.4. Reseña histórica de los hospedajes	9
1.4.1. Hoteles.....	10
CAPÍTULO 2	12
ANÁLISIS SITUACIONAL.....	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Macro ambiente.....	13
2.2.1. Demográfico.....	13
2.2.2. Legal.....	15
2.2.2.1. Asamblea Nacional.....	15
2.2.2.2. Ley de Economía Popular y Solidaria	16
2.2.3. Cultural.....	18

2.2.4. Económico.....	18
2.3. Microambiente	20
2.3.1. Empresa	20
2.3.1.1. Misión.....	20
2.3.1.2. Visión.....	20
2.3.1.3. Valores institucionales.....	20
2.3.1.4. Objetivos del albergue	21
2.3.1.4.1. Objetivo general	21
2.3.1.4.2. Objetivos específicos	21
2.3.1.5. Recursos físicos y materiales.....	21
2.3.1.6. Costos, horarios y disposiciones generales.....	21
2.3.2. Proveedores	23
2.3.3. Intermediarios.....	23
2.3.4. Clientes	23
2.3.4.1. Tipos de clientes	24
2.3.4.2. Características de la ciudadanía atendida.	25
2.3.5. Competidores.....	26
2.3.6. Públicos	26
CAPÍTULO 3.....	36
ANÁLISIS DE DONANTES.....	36
3.1. Estudio de posibles donantes	36
3.1.1. Objetivos del estudio de donantes	36
3.1.1.1. Objetivo general.....	36
3.1.1.2. Objetivo específico	36
3.2. Segmentación de donantes	37
3.2.1. Segmentación personas naturales.....	37
3.2.2. Segmentación empresas	37

3.2.2.1.	Empresas farmacéuticas.....	38
3.2.2.2.	Empresas comercializadoras.....	38
3.2.2.3.	Empresas empresa de suministros de limpieza/aseo.....	39
3.3.	Determinación de la muestra.....	39
3.3.1.	Determinación de las necesidades.....	39
3.3.1.1.	Fuentes primarias para personas naturales.....	39
3.3.1.2.	Fuentes primarias para sector empresarial.....	40
3.3.1.2.1.	Comercializadoras.....	40
3.3.1.2.2.	Farmacéuticas.....	41
3.3.1.2.3.	Suministros de limpieza y aseo personal.....	42
3.4.	Análisis e interpretación de resultados.....	44
3.4.1.	Encuestas de empresas.....	48
CAPÍTULO 4.....		52
PROPUESTA.....		52
4.1.	Plan de Marketing.....	53
4.1.1.	Objetivo del Plan de Marketing.....	54
4.1.2.	Objetivos específicos.....	54
4.1.3.	Desarrollo del Plan de Marketing.....	54
4.1.4.	Objetivo de la propuesta.....	63
4.1.5.	Objetivos específicos.....	63
4.2.	Plan de Donaciones.....	69
4.2.1.	Objetivo del Plan de Donaciones.....	70
4.2.2.	Objetivos específicos.....	70
4.2.3.	Desarrollo del Plan de Donación.....	70
4.2.4.	Plan Actividad Atlética.....	76
4.3.	Análisis de rentabilidad de la propuesta.....	84
CONCLUSIONES.....		86

RECOMENDACIONES	87
LISTA DE REFERENCIAS.....	89
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y tasas de crecimiento de la ciudad de Quito.....	14
Tabla 2. Población por condición de discapacidad según cantón y área de empadronamiento.....	14
Tabla 3. Tasa de Inflación Anual	19
Tabla 4. Priorización de Fortalezas	26
Tabla 5. Priorización de Debilidad.....	27
Tabla 6. Priorización de Oportunidad	27
Tabla 7. Priorización de Amenazas.....	28
Tabla 8. Matriz FODA	28
Tabla 9. Matriz de Estrategias.....	29
Tabla 10. Matriz EFE.....	30
Tabla 11. Matriz EFI.....	31
Tabla 12. Descripción de la estructura funcional del albergue.....	33
Tabla 13. Segmentación personas naturales.....	37
Tabla 14. Segmentación empresas farmacéuticas	38
Tabla 15. Segmentación empresas comercializadoras	38
Tabla 16. Segmentación empresas farmacéuticas	39
Tabla 17. Encuesta de empresas.....	50
Tabla 18. Plan de Marketing	533
Tabla 19. Estimación Ingresos	57
Tabla 20. Adquisición de equipos médicos.....	57
Tabla 21. Adquisición de equipos de terapia psicopedagógica.....	57
Tabla 22. Presupuesto Plan de Marketing.....	60
Tabla 23. Plan de seguridad	62
Tabla 24. Propaganda.....	64
Tabla 25. Presupuesto Plan de Seguridad	67
Tabla 26. Plan de donación	69
Tabla 27. Pasos para proceso de donación.....	72
Tabla 28. Presupuesto plan de donación	74
Tabla 29. Plan actividad atlética	76
Tabla 30. Presupuesto plan actividad atlética	79
Tabla 31. Presupuesto final.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evolución de la pobreza según dominio.....	14
Figura 2. Tasa de desempleo urbano.....	18
Figura 3. Tasa de ocupación plena urbano.....	19
Figura 4. Tasa de subempleo bruto urbano.....	19
Figura 5. Estructura orgánica Albergue San Juan de Dios, Quito – Ecuador.....	22
Figura 6. Encuesta de personas.....	44
Figura 7. Encuesta de personas.....	44
Figura 8. Encuesta de persona.....	45
Figura 9. Encuesta de persona.....	45
Figura 10. Encuesta de persona.....	45
Figura 11. Encuesta de persona.....	46
Figura 12. Encuesta de persona.....	46
Figura 13. Encuesta de persona.....	47
Figura 14. Encuesta de persona.....	47
Figura 15. Encuesta de persona.....	48
Figura 16. Encuesta de empresas.....	48
Figura 17. Encuesta de empresas.....	49
Figura 18. Encuesta de empresas.....	49
Figura 19. Encuesta de empresas.....	50
Figura 20. Encuesta de empresas.....	51
Figura 21. Organigrama Departamento Médico.....	55
Figura 22. Organigrama Departamento Médico propuesto.....	56
Figura 23. Proceso de donación.....	65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Perfiles.....	90
Anexo 2. Presupuesto de sueldo anual para el departamento médico y donaciones..	95

RESUMEN

El albergue San Juan de Dios se fundó el día 09 de diciembre de 1987, en la ciudad de Quito sector el tejero, desde ese momento el albergue se comprometió y brinda ayuda a enfermos mentales, ancianos abandonados, madres e hijos en situación de riesgo, migrantes nacionales y extranjeros en desempleo y desplazados por la violencia, los cuales requerían un lugar donde pernoctar, alimentarse y proveerse de abrigo.

En el año 2000 se adquirió un terreno de 5,000 metros cuadrados ubicado en la calle Tumbez y Bahía de Caraquez, sector de San Diego; gracias a la ayuda de la Agencia Española de Cooperación Internacional, la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios en España, se inaugura en marzo del 2002 el nuevo centro asistencial, con capacidad para 300 personas.

El albergue se ha vuelto el hogar de más de 60 adultos abandonados con diversas discapacidades. Aparte, cada día más de 200 personas reciben cama y alimento en esta residencia.

El problema es el siguiente: el albergue no cuenta con los suficientes recursos para sustentar y cubrir los gastos que genera la mantención de las personas que acuden en busca de ayuda, generando problemas como alimentación, salud, seguridad e infraestructura.

Para mitigar estos problemas se ha planteado el siguiente objetivo:

- Diseñar un Plan de Mejoramiento Integral que permita motivar una acción voluntaria de la ciudadanía con el fin de mejorar el bienestar las personas alojadas en este albergue.

Este proyecto servirá de instrumento de planificación para la obtención de recursos necesarios para cubrir las necesidades de alimentación, vestimenta y hospedaje, bajo el enfoque de la Responsabilidad Social que demanda la participación de todos; lo cual, permitirá la satisfacción de las necesidades de las personas alojadas en este sitio.

ABSTRACT

The shelter “San Juan de Dios” was created on 9 of December in the year of 1987, in Quito on Tejar Neighborhood, since that moment the shelter helped mother and children and also old people and people with mental illness.

Also the shelter helps people from other countries who don't have food and a home were they can live.

In the year of 2000 the shelter got a land of 5000 m that was on the street Tumbes y Bahia de Caraquez on San Diego; thanks to the help of “Agencia Española de Dios” in Spain, this will be opening on March of 2002 and this will received 300 people.

The shelter has become the home of sixty adults who are abandoned whit different health problems, and also 200 people received bed and food inside the shelter.

The problem is this: that the shelter doesn't count whit enough economic resources to cover with all the rates to maintain the people that are inside the shelter and this causes problems of bad health, un security and the malnutrition problem.

To solve this problem we had this objective.

- Design a Plan to motivate a voluntary action to improve the social welfare of all the people of this shelter.

This project will be an instrument to get the resources to cover the alimentation, clothes and beds for all the people that get charity from this shelter.

INTRODUCCIÓN

En el capítulo 1 se ha descrito el problema de la pobreza, los tipos, así como, las causas que la provocan; por ello hemos planteado como tema de análisis la exclusión social, la cual hace referencia al desempleo, inestabilidad, flexibilidad y degradación de las situaciones de mercado laboral urbano, así como, al déficit de vivienda, y diversas características de pobreza en la sociedad, las cuales fueron los indicios para la creación de los albergues los mismos que son refugios de situaciones de inestabilidad económica, desastres naturales y vivienda para personas provenientes de otras plazas hasta la actualidad.

En el capítulo 2 se ha realizado un análisis situacional del macro ambiente y microambiente, con la finalidad de conocer los problemas y necesidades que tiene el Albergue San Juan de Dios con relación a la situación económica, demográfica, social y legal; como análisis del microambiente se analizará la situación interna actual que tiene el Albergue.

En el capítulo 3 se realizó un análisis de los posibles de donantes con la finalidad de captar donaciones de empresas y personas para solventar en algo las necesidades que tiene el albergue tanto económicos, de talento humano y seguridad.

En el capítulo 4 después de conocer los principales problemas de albergue se ejecuta el “El Plan de Mejoramiento Integral para el Albergue San Juan de Dios en la ciudad de Quito”, esta propuesta abarca tres planes de acción los cuales son: Plan de Marketing, Plan de Seguridad, Plan de Donaciones todos detallados con insumos y presupuesto requerido para su ejecución; con los cuales se pretende mejorar la calidad de vida de las personas albergadas partiendo del principio de responsabilidad social.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1. Pobreza

La pobreza se entiende como un problema social que afecta la calidad de vida de la población por causa de falta de recursos para sustentar las necesidades básicas de las personas. Según Ziccardi (2008) define a la pobreza como “Un proceso complejo de escasez de recursos económicos, sociales, culturales, institucionales y políticos que afecta a los sectores populares y que está asociado principalmente a las condiciones de inserción laboral que prevalecen en el mercado de trabajo: inestabilidad, informalidad, bajos salarios, precariedad laboral” (pág. 44).

La Pobreza Relativa es un estándar flotante de privación por el cual los individuos en la parte inferior de la escala social, sea cual sea su forma de vida, se consideran desfavorecidos en comparación con el conjunto del país (Schaefer, 2006).

Para conocer el impacto real de la pobreza es necesario analizar desde el punto de vista urbano y rural de la misma.

1.1.1. Pobreza rural

La pobreza rural se considera como pobreza absoluta, es decir, que una persona necesita los mismos recursos en cualquier parte del mundo. Es un estado de privación en el cual las personas dentro de la sociedad tienen un mínimo acceso a los bienes básicos: alimentación, educación, salud, vivienda (Ziccardi, 2008).

1.1.2. Pobreza urbana

La causa principal de la pobreza urbana es la migración:

Según la Real Academia de la Lengua (2001) define a la palabra migrante como un adjetivo que nace del término emigrar, lo cual indica la acción de traslado de las personas de un lugar a otro.

Ponce (2005) afirma que “La historia de la humanidad es, en buena medida, la historia de las migraciones, en algunos casos, originada por la hambrunas, las persecuciones,

los conflictos armados o la destrucción causada por la propia naturaleza” (pág. 32). En la actualidad las causas de la migración han aumentado, como por ejemplo por estudios, por ámbito laboral, político, así como, de igual manera se ha incrementado varios problemas como la desintegración familiar dejando sin amparo a niños, jóvenes y adultos causando alto impacto psicológico como a nivel social.

La emigración de personas del campo a la ciudad es considerada como una de las características principales dentro de los países en desarrollo.

Hace referencia a un modelo de vida aceptado por la sociedad, a la distribución de los recursos, costumbres y actividades propias generadas dentro de la misma. Considerando la emigración dentro de una sociedad se puede analizar que la adaptación de los emigrantes es difícil ya que se marca una diferencia entre campo y ciudad por tecnología, mayor nivel de educación e infraestructura lo cual genera a la ciudad en la que se establecen mayor índice de mendicidad (Ziccardi, 2008).

Se considera, a la gente pobre como personas que viven en áreas deprimidas ya que muchos de ellos deben viajar a grandes distancias para llegar a su lugar de trabajo esto conlleva a que aumente el riesgo de accidentes, el nivel de educación en estas áreas es muy bajo, los servicios que tienen son deficientes, existe mayor contaminación, y mayor riesgo de violencia (Wilkinson & Pickett, 2009).

Los seres humanos usamos todo tipo de distinción hacia las personas criticando o juzgando por su forma de vestir, su lenguaje, su acento, lo que comen etc., esto causa diferencia social o las llamadas clases sociales lo cual conlleva a prejuicios sociales de las clases superiores hacia las inferiores.

Según Ziccardi (2008) existe “Un marcado incremento de la pobreza urbana, exacerbado por la creciente desigualdad social; es decir, se han ampliado las distancias sociales entre unas mayorías que deben aceptar niveles de vida mínimos, y los pequeños grupos de clase alta que viven en la opulencia” (pág. 50).

La pobreza rural como característica principal tiene el dominio de los recursos de alimentación, salud y educación, mientras, la pobreza urbana, domina lo patrimonial, lo cual dificulta el acceso al suelo urbano, vivienda digna, infraestructura y servicios básicos, así como, también los recursos mencionados en la pobreza rural.

1.1.3. Exclusión social

La exclusión social hace referencia al desempleo, inestabilidad, flexibilidad y degradación de las situaciones de mercado laboral urbano, así como, al déficit de vivienda, y diversas características de pobreza en la sociedad.

Otras características que influyen en la exclusión social son: dificultades de acceso al trabajo, provenientes de la falta de fuentes de empleo, o por migración de personas de otro país los cuales están dispuestos a recibir un salario menor generando una competitividad laboral, lo cual limita, excluye o priva de ciertos beneficios económicos como alimentación, vestimenta, educación, vivienda o la obtención de créditos, a los servicios sociales, a la justicia, el aislamiento de personas generalmente visto en adultos mayores los cuales son trasladados a asilos o albergues, la discriminación residencial ya sea por color de piel, nivel económico o lugar de procedencia, los cuales son víctimas de mala calidad de las viviendas y de los servicios públicos en los barrios de las clases populares y cierto tipo de discriminación por género a la que están expuestas las mujeres en el trabajo y en la vida social (Ziccardi, 2008).

Otro factor que incide en la exclusión social es la desigualdad la misma que es evidente en aquellos países conocidos como potencias económicas ya que la renta no se distribuye de manera equitativa, pero si esto se diera todos tuvieran los mismos ingresos en total igualdad mejorando su calidad de vida, está comprobado que en países más igualitarios son menos frecuentes los problemas sociales y de salud mientras que en países con mayores desigualdades en la renta estos problemas se han vuelto cada vez más extensos (Wilkinson & Pickett, 2009).

Quienes diseñan políticas tratan a los problemas sociales y de salud como temas aislados sin relación entre sí y plantean soluciones diferentes que tendrían efectividad solo de manera parcial o temporal, mientras nuestra sociedad tendrá que enfrentarse una y otra vez con los mismos problemas en cada nueva generación, mientras que estas dificultades afectan a los sectores más desfavorecidos de nuestra sociedad (Wilkinson & Pickett, 2009).

1.1.4. Relación de pobreza urbana y calidad de vida

La relación entre la pobreza urbana y la calidad de vida tienen vínculo con la desocupación, la inestabilidad y la informalidad existente en el mercado de trabajo. La inestabilidad e inconformidad es generada por bajas remuneraciones lo cual conduce a aceptar situaciones de vida no favorables en cuanto a vivienda precaria, bienes/servicios básicos de baja calidad (Ziccardi, 2008).

La exclusión social no es constante, es un proceso dinámico que a medida del tiempo va evolucionando y afecta a varias personas lo cual se considera como un fenómeno de progresiva complejidad lo cual causa una desventaja y o vulnerabilidad social.

La exclusión social como laboral es un fenómeno significativamente relevante y sensible, a razón que las personas excluidas del mercado laboral representan la mayor parte de la población identificada como vulnerable en cualquiera de los ámbitos y esferas de la vida (Correa, 2011).

La mejor opción para mejorar la calidad de vida de todos los individuos de una sociedad es reducir la desigualdad, esto incluye a ricos y pobres, ya que un mayor grado de igualdad mejora el bienestar en conjunto de una población, esto también contribuirá al progreso de la sociedad y del país. Para poder determinar porque la situación de un país es superior a la de otro debemos analizar el grado de desigualdad. No existe política alguna capaz de reducir el grado de desigualdad (Wilkinson & Pickett, 2009).

Una vez analizado la relación de pobreza urbana y la calidad de vida hemos concluido que las mismas están relacionadas estrechamente con la desigualdad, que es un factor clave que afecta a la calidad de vida de los individuos en una sociedad, por tal motivo es indispensable buscar alternativas que conlleven a encontrar una igualdad de la colectividad; en busca del progreso de una población y del país.

1.2. Albergues

1.2.1. Definición

Según el documento realizado por el (Club de Ensayos, 2012) define al albergue como: Casa con muchas habitaciones y camas donde se pueden alojar o refugiar varias personas temporalmente o el lugar en que una persona halla hospedaje o resguardo.

A lo largo del tiempo la trayectoria de los albergues ha sido exitosa debido al bajo costo de su servicio de hospedaje en comparación de otras alternativas de alojamiento, en la cual las personas pueden aprovechar para conocer y socializar de ciertas dificultades que están atravesando cada uno de los alojados.

En épocas pasadas los albergues fijaban una edad límite como requisito para acceder a un albergue, en la actualidad estas políticas son totalmente descartadas ya que se permite el alojamiento de personas de toda edad, siempre y cuando cumplan con las políticas internas del mismo.

Desde un enfoque social el albergue tiene la finalidad de brindar alojamiento y manutención a personas que atraviesan situaciones de emergencia social, económica y en varios casos problemas de salud sean psicológicos, mentales o adicciones de drogas o alcoholismo lo cual encamina a ser parte de la exclusión social.

1.2.2. Ventajas

- Precios accesibles en comparación con otros lugares de brindan el servicios de hospedaje.
- Se encuentran ubicados en lugares céntricos lo cual beneficia en la realización de cualquier trámite, considerando que las personas que generalmente hacen uso de este servicio no cuentan con los suficientes recursos económicos para poder desplazarse de un lugar a otro con facilidad
- Se considera como ventaja la interacción de las personas que se alojan en el albergue, haciendo uso de los diferentes espacios que tienen los mismos.

1.2.3. Desventajas

- Algunas personas pueden considerar como desventaja la falta de privacidad del lugar de alojamientos ya que son cuartos compartidos con varias personas.
- La pérdida de pertenencias de las personas alojadas.
- Los servicios higiénicos son compartidos, para el uso de duchas generalmente tendrían que turnarse.
- Los alojados en muchos albergues deben lavar su plato, cuchara, vaso o lo que hayan utilizado y dejarlos en orden.

1.2.4. Historia de los albergues

El origen de los albergues se da en el año de 1912 en Altena, Alemania, el primer albergue, que era principalmente para acoger a jóvenes y niños fue fundado por el maestro alemán Richard Schirrmann, este albergue fue ubicado en las instalaciones del castillo de Altena, gracias al apoyo recibido de gente caritativa, con el pasar del tiempo este albergue también acogería a obreros y estudiantes. La idea que tenía el creador de este albergue, era la de cobrar un valor mínimo simbólico a cambio de la estadía que se prestaba, desde ahí este sistema se desarrolló y se extendió por otros países. Richard Schirrmann llegó a ser reconocido a través del tiempo como el pionero en la red de albergues juveniles en el mundo.

Este tipo de albergues o alojamientos han constituido la Hostelling International (HI), la misma que es una organización sin fines de lucro y que está conformada por más de 90 asociaciones que representan a unos 4.000 albergues en más de 80 países alrededor de todo el mundo. Los viajeros o turistas que deseaban conocer otras culturas o lugares entre los años 60 y 70, optaron en su mayoría por alojarse en albergues, por el motivo, que el precio era bastante bajo en comparación con lo que cobraban los hoteles.

1.2.5. Características

Los albergues por lo general cuentan con las siguientes características para la prestación del servicio:

- Las habitaciones son de diferentes tamaños, pero en la mayoría de casos estas cuentan con 4 hasta 20 camas como máximo, por preferencia son literas.
- Los baños son compartidos y generalmente estos se encuentran ubicados en los pasillos de las habitaciones.
- La mayoría de albergues cuentan con su propia cocina, donde los alojados pueden preparar su comida, y en ciertos casos cuentan incluso con cocineros que preparan los alimentos.
- La mayoría de albergues cuentan con casilleros en donde los huéspedes pueden dejar sus pertenencias de manera segura y confiable. Estos casilleros se encuentran ubicados en las habitaciones, pasillos u otros lugares del albergue.
- En ciertos albergues proporcionan a sus alojados con los insumos como: sábanas, toallas, etc. Para su estadía y aseo personal, aunque por esta prestación adicional tienen que pagar un valor adicional.

1.3. Un hogar para los que no tienen techo

El Padre Hurtado publicó un artículo en los dos periódicos más conocidos de esa época en Chile el 22 de octubre de 1944, en el que llamaba a realizar una obra para las personas que no tienen techo, es así que este documento llegaría a constituirse como el punto de partida para la creación de un muy importante proyecto, como llegaría a ser la fundación del Hogar de Cristo. En aquella época, en Chile pasaban por una difícil situación de vivienda, en esos años faltaban 40.000 viviendas, y se describía la grave situación en la que se encontraban las personas que vivían en la calle por no tener una casa donde vivir con sus familias.

En aquella época nos describen ciertos casos muy significativos que reflejaban la dura situación por la que pasaba ese país: el primer caso trataba acerca de “una pobre mujer recogida en una casa caritativa cuando caía víctima de inanición” y el otro caso que trataba acerca de “un pobre hombre con una amigdalitis aguda tiritando en mangas de camisa, que no tenía donde guarecerse” (Fernández, 2012, pàg.28).

Lamentablemente en esa época la Iglesia Católica no contaba con un lugar donde acoger a estas pobres personas que se encontraban en una difícil situación.

Al conocer esta difícil situación el Padre Alberto Hurtado exclamo:

Al predicar unos ejercicios esta semana el pensamiento me ha golpeado más fuerte en forma imprevista: ¿No será el momento de que realicemos este ideal de nuestra fe: dar albergue al mendigo? Apenas propuesta la idea, varias personas la acogieron con gran entusiasmo: también ellas habían sentido la misma atormentadora inquietud: solo faltaba hacerla cristalizar (Fernández, 2012, pàg.30).

Estas son las causas que motivaron la fundación del Hogar de Cristo a cargo del Padre Alberto Hurtado, y la colaboración de muchas personas con actitud solidaria y colaboradora.

La preocupación por las personas que no tienen casa, se remonta hacía muchos años atrás, existió una iniciativa por parte de la Acción Católica un par de años antes de que se creara el Hogar de Cristo. No existe mucha información acerca de aquello pero, se sabe que, posiblemente entre 1942 y 1943, funcionó un albergue creado para recibir a personas indigentes, esto fue organizado por la Acción Católica, esta institución no funcionaba de manera permanente, solo funcionaba durante los meses considerados en esos años de mayor necesidad. Este albergue se lo conocía por el nombre de “Hogar de todos”. También se conoce que existían en ese entonces, otras iniciativas católicas que buscaban el mismo fin, como el Hogar San Pancraccio, el mismo que se decía que buscaba ayudar al prójimo a través de la generosidad.

1.4. Reseña histórica de los hospedajes

Según la Biblioteca de Consulta Encarta (2008) durante múltiples generaciones se les consideraba a los primeros hombres de la tierra como nómadas ya que por impulso natural del mismo explotaban territorios desconocidos para obtener mejor fruta y caza,

con el pasar del tiempo el hombre se hizo sedentario y empezó a trasladarse de un lugar en busca de otras tierras y nuevas oportunidades de supervivencia.

Con el transcurso del tiempo el hombre dejó de alimentar su cuerpo y empezó alimentar su alma fue el motivo principal para que existan los viajeros por todo el mundo y con ello contrajo necesidades de hospedaje entre los mismos, de los cuales unos optaban por utilizar campamentos, que eran plantados por ellos mismos, mientras otros buscaban un lugar para alojarse, una de las principales movilizaciones que realizaban era las peregrinaciones religiosas donde ellos eran albergados en monasterios o iglesias; estos lugares se volvieron sitios de alojamiento para los viajeros.

En el siglo VI A.C se construyó el primer edificio para alojar viajeros, al cual se lo llamo “Teonidaion”.

En el siglo XV aparecen nuevas necesidades para los viajeros donde los mismos a cambio de algunas monedas podían obtener un plato de comida y un lugar para dormir; con ello surgen muchos lugares para hospedarse.

A principios del siglo XV, surge en Europea la primera reglamentación para regular esta actividad, ya que aparecen nuevas necesidades para los viajeros donde los mismos a cambio de algunas monedas podía obtener un plato de comida y un lugar para dormir; con ello el hospedarse comenzó a tener altos costos, es ahí donde aparecen las hosterías.

Con el pasar de los años el hospedaje fue evolucionando y cambiando de nombre de posta a posada, albergue, mesón, hostel, y finalmente hotel el cual fue el nombre oficial.

1.4.1. Hoteles

Por lo general las posadas eran pequeñas, ofrecían un alojamiento básico que incluía establos para los caballos. Con el transcurso del tiempo y con las necesidades de las personas las posadas se establecieron en lugares estratégicos es decir cercanas a las carreteras las cuales se hicieron más grandes donde tenían la capacidad de albergar hasta cien viajeros y disponer de habitaciones individuales.

“Con el crecimiento del comercio aumentaba la necesidad de trasladarse de un lugar por tal motivo se levantaron grandes hoteles sobre todo en las estaciones terminales” (Historia hoteles, 2014).

La competencia que existía entre los hoteles hizo que los mismos mejoren su servicio ofreciendo alimentación preparada por chefs internacionales y a su vez un alojamiento más cómodo y seguro; esta competencia entre los grupos hoteleros ayuda a mantener un precio estándar entre los mismos para ofrecer mayor variedad de servicios y calidad a los clientes.

En el Ecuador la historia hotelera tiene sus orígenes en los tiempos incaicos, donde los mensajeros en ese entonces conocidos como CHASQUIS, tenían que recorrer grandes distancias a pie llevando los mensajes lo que llevaba días, surge entonces la necesidad de construir lugares que sirvan para el descanso y la alimentación de los mensajeros, además era donde se realizaba el cambio de posta, a estos lugares se les denominaron TAMBOS que significa casa o posada. Existían posadas especiales para el Inca rey denominados PUCARA, este sitio era utilizado para mirar las estrellas y el cambio de equinoccio, además de un sitio ceremonial era utilizado durante las guerras donde se refugiaba el Inca (Silva Gando, 2013).

En la segunda guerra mundial muchos extranjeros migraron hacia nuestro país lo cual provocó un cambio importante en la hotelería del Ecuador.

En la última década a Quito han llegado importantes cadenas de alojamiento como es el caso del Swissotel, Radisson, Marriot, Sheraton, entre otras. Que sin duda han cambian la imagen de la ciudad y el entorno donde están ubicados (Silva Gando, 2013).

CAPÍTULO 2

ANÁLISIS SITUACIONAL

En la información digital proporcionada por el administrador del Albergue San Juan de Dios, 2014, en el literal 2.1.

2.1. Antecedentes

En Marzo de 1986, el Arzobispo de Quito, Monseñor Antonio González se dirigió al vice-provincial de la vice-Provincia Religiosa Sudamericana Septentrional (Ecuador-Venezuela-Perú) de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios para pedirle que se haga cargo de la administración del Albergue Juan Pablo Segundo ubicado en el Tejar, lo que se hace realidad en Agosto del mismo año. Se termina la remodelación de la obra con ayuda estatal y privada, así como por la Asociación de Damas de la Pequeña Industria, siendo inaugurado oficialmente el albergue, el día 09 de Diciembre de 1987.

Desde que esta obra se fundó, hubo el compromiso implícito de no rechazar a ninguna persona que necesitaba de esta casa. Este compromiso, que se sigue manteniendo, creó el problema del hacinamiento al ocupar en un mismo hábitat, grupos humanos tan dispares como son: enfermos mentales, ancianos abandonados, madres e hijos en situación de riesgo, migrantes nacionales y extranjeros en desempleo y desplazados por la violencia, que requerían un lugar donde pernoctar, alimentarse y proveerse de abrigo. Por tanto, seguir manteniendo esta casa sin medidas sanitarias adecuadas, estaba en contra de todo principio.

Dado que la estructura del antiguo albergue no admitía una remodelación para que existiera mayor comodidad e independencia entre los citados grupos, se realizó la construcción de un complejo asistencial que, en función de ser un Albergue Nocturno, obviamente no podría situarse muy distante del sector centro de la ciudad.

En 1997 se contacta con la ONG Juan Ciudad de España, que logra gestionar los fondos necesarios para el proyecto, comenzando la obra actual el día 15 de Mayo del año 2000. Se adquirió un terreno de 5,000 metros cuadrados de extensión ubicado en la Tumbes Oe6-98 y Bahía de Caraquez, sector de San Diego y con el aporte de la Agencia Española de Cooperación Internacional, la ONG Juan Ciudad de las Orden

Hospitalaria de San Juan de Dios en España, se hace posible la construcción de este nuevo centro asistencial.

En Marzo del año 2002 se inaugura el nuevo Albergue con el nombre de San Juan de Dios, con la presencia de las autoridades locales, los Hermanos y colaboradores, voluntarios y, principalmente, los acogidos del albergue antiguo. Y a partir del mes de Julio del mismo año, se encuentra funcionando hasta la presente fecha. Su cobertura de atención es a nivel nacional, recibiendo un promedio de 300 personas entre albergados internos y albergados externos. Se ofrecen los servicios de alojamiento y alimentación (desayuno, almuerzo y merienda), servicios ambulatorios de salud, talleres de humanización y de capacitación laboral, vestuarios y enseres.

El Albergue San Juan de Dios, históricamente ha venido trabajando por el bienestar de cientos de personas, sin ánimo de lucro y, bajo el concepto de “misericordia” que es el carisma religioso institucional.

El funcionamiento de esta obra es a través de una gestión de beneficencia solidaria y que gracias al pueblo quiteño, se ha podido cumplir con la acción humanitaria a favor de los más pobres de entre los pobres. Por alojamiento y tres raciones de alimentación (desayuno, almuerzo y merienda) se cobra un dólar y medio; en caso de precariedad económica y previo estudio del mismo por la trabajadora social, se exonera total o parcialmente.

Desde hace un mes, se está aplicando el convenio con el Ministerio de Inclusión Económica y Social que gracias a esta concertación, la nutrición ha mejorado.

La institución constituye uno de los pocos centros existentes en la ciudad y el país que brinda una total apertura a todo tipo de población, sin un perfil de atención o problemática social definida, es por esta razón que la demanda de ayuda es constante durante todo el año. Se acoge diariamente a 300 personas.

2.2. Macro ambiente

2.2.1. Demográfico

Para el análisis demográfico hemos realizado la investigación de los datos del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC).

Según el último censo realizado en el año 2010 la tasa de crecimiento es el siguiente.

Tabla 1. Población y tasas de crecimiento de la ciudad de Quito.

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
TASAS DE CRECIMIENTO	1,55	1,48	1,51
POBLACIÓN	783.616	835.530	1.619.146

Nota: INEC Censo de población y vivienda 2010.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

Pobreza

Son pobres aquellas personas cuyo ingreso per cápita es menor a la línea de pobreza.

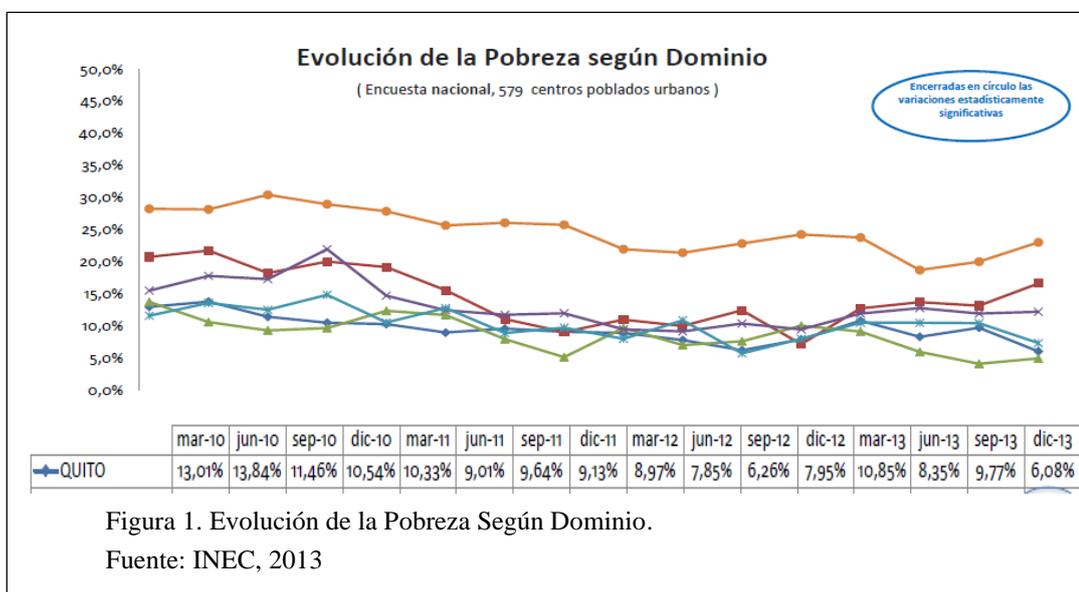


Figura 1. Evolución de la Pobreza Según Dominio.

Fuente: INEC, 2013

En la figura 1 se puede observar la evolución de la pobreza en porcentajes de los últimos 3 años, para nuestro proyecto se tomará en consideración los porcentajes de la ciudad de Quito el cual ha disminuido en un 1% con relación al año 2012.

Tabla 2. Población por condición de discapacidad según cantón y área de empadronamiento.

Quito	Sí	No	No responde	Total
Urbano	71.200	1.455.143	81.391	1.607.734
Rural	494	10.000	909	11.412
				1.619.146

Nota: INEC, Censo de Población y Vivienda, 2010.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

Esta tabla nos permite conocer el número de personas con discapacidad en la ciudad de Quito, a nivel Rural 494 personas y a nivel Urbano de 71.200 personas. Las 82.300 personas corresponden a quienes decidieron no responder esta pregunta.

Según un estudio realizado por el Patronato San José de la ciudad de Quito en el año 2011 se estima que existen alrededor de 8.000 indigentes en la ciudad de Quito, aunque es muy difícil identificar un número exacto de este segmento social.

2.2.2. Legal

2.2.2.1. Asamblea Nacional.

Según el Registro oficial N° 555, publicado el 13 de Octubre del 2011, la constitución de la República del Ecuador garantiza el cumplimiento de los artículos expuestos con una responsabilidad social y ambiental de las personas y organizaciones sin fines de lucro dentro del territorio Ecuatoriano garantizando sus derechos.

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República garantiza a las personas el derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad.

Que, el artículo 283 de la Constitución de la República establece que el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

Artículo 29.- El Estado mediante los recursos públicos garantizara la ayuda a las organizaciones sin fines de lucro.

Se podrán otorgar ayudas por el Estado o mediante la utilización de recursos públicos, por el tiempo que fuere necesario, por razones de interés social o público, o en beneficio de los consumidores.

2.2.2.2. Ley de Economía Popular y Solidaria

La ley de Economía Popular y Solidaria publicada en el año 2012 garantiza que se cumpla a cabalidad los artículos mencionados considerándole al ser humano como un sujeto orientado al buen vivir y con responsabilidad social.

Art.- 1.- Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individual y colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital.

Art.- 2.- Formas de organización de la economía popular y solidaria.- son formas de organización de la economía popular y solidaria y, por tanto, se sujetan a la presente ley, las siguientes:

b) Las organizaciones constituidas por familias, grupos humanos o pequeñas comunidades fundadas en identidades étnicas, culturales y territoriales, urbanas o rurales, dedicadas a la producción de bienes o de servicios, orientados a satisfacer sus necesidades de consumo y reproducir las condiciones de su entorno próximo, tales como, los comedores populares, las organizaciones de turismo comunitario, las comunidades campesinas, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias, entre otras, que constituyen el Sector Comunitario.

Art.- 4.-Valores.- Las formas de organización de la economía popular y solidaria, en sus relaciones sociales y actividad económica, se regirán por los valores de justicia, honestidad, transparencia y responsabilidad social y fundarán sus acciones

en los principios de la ayuda mutua, el esfuerzo propio, la gestión democrática, el comercio justo y el consumo ético.

Art.- 8.- **Ámbito de aplicación .-** Quedan sometidas a la presente ley, las formas de organización de la economía popular y solidaria y las públicas y privadas, que tengan entre sus finalidades, fomentar, promover, proteger, regular, acompañar y supervisar las actividades económicas desarrolladas por dichas organizaciones.

Art.- 11.-**Acompañamiento, regulación y supervisión.-** Se entiende por “acompañamiento” al proceso de seguimiento y apoyo continuo e intensivo a las formas de organización económica popular y solidaria, por parte del Instituto, con el propósito de dinamizar su desarrollo y su participación social, promoviendo entre ellas, el asociativismo y el acceso a programas de inclusión social, laboral, productiva y financiera.

Art.- 20.- **Órganos de gobierno, dirección y control.-** Las organizaciones económicas del sector comunitario, adoptarán el sistema de gobierno y representación que mejor convenga a sus costumbres, prácticas y necesidades, así como también implementarán sus propios mecanismos y procedimientos de autocontrol social y auto regulación, enmarcándose en los valores y principios que rigen la economía popular y solidaria.

Art.- 21.-**Fondo social.-** El fondo social de las organizaciones económicas del sector comunitario, será variable y estará constituido por los aportes de sus miembros, efectuados en numerario, trabajo o bienes debidamente valuados por su máximo órgano de gobierno, aportes que serán retribuidos en la forma y condiciones resueltas libremente por dichos órganos.

2.2.3. Cultural

En la actualidad la sociedad se está enfocando en adoptar una cultura de responsabilidad social, e incluso el gobierno Ecuatoriano ha promovido la práctica de la economía social y solidaria tanto en empresas públicas como privadas que buscan igualdad y equidad para todos.

“La economía social y solidaria está basada en valores humanos y principios de solidaridad, que propugnan el reconocimiento de la otra persona como fundamento de la acción humana y eje de la renovación de la política, la economía y la sociedad” (pág. 73). Incluye al conjunto de actividades y organizaciones de carácter comunitario, asociativo, cooperativo, mutualista y demás formas colectivas creadas para responder a las necesidades de empleo y de bienestar de los pueblos, así como a movimientos ciudadanos orientados a democratizar y transformar la economía (Coraggio, 2011).

2.2.4. Económico

En el análisis económico se tomara en cuenta la información que proporciona el INEC con respecto a la población económicamente activa del Ecuador (PEA) al sector urbano y rural.

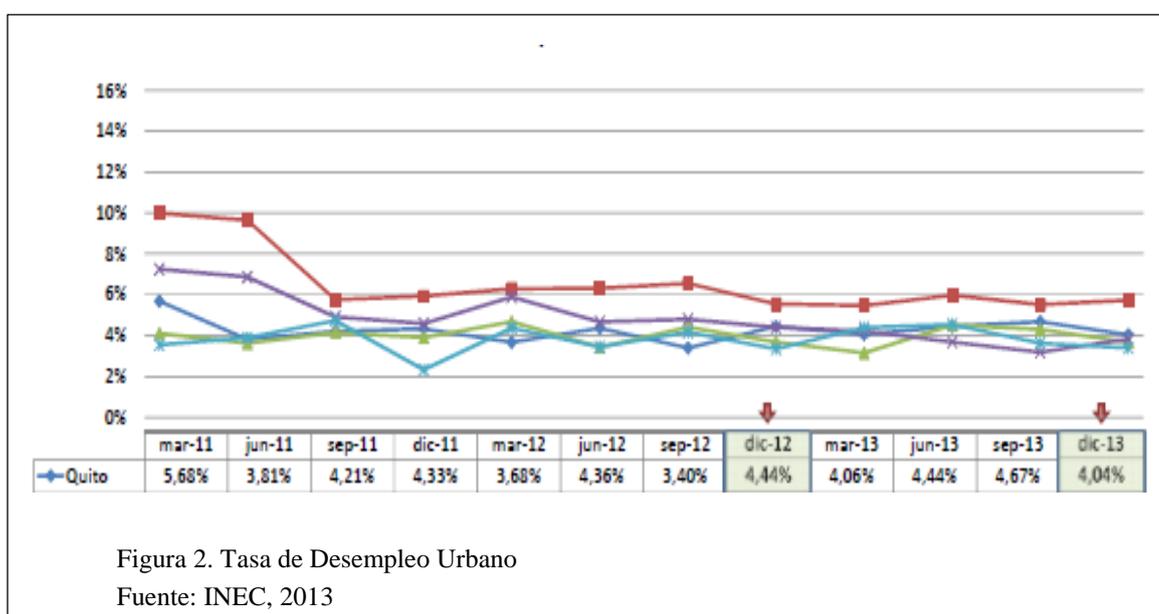


Figura 2. Tasa de Desempleo Urbano

Fuente: INEC, 2013

La figura 2, nos muestra la tasa de desempleo urbano de diciembre del 2012 a diciembre del 2013 donde podemos observar que en la ciudad de Quito el desempleo ha disminuido en un 0.4%.

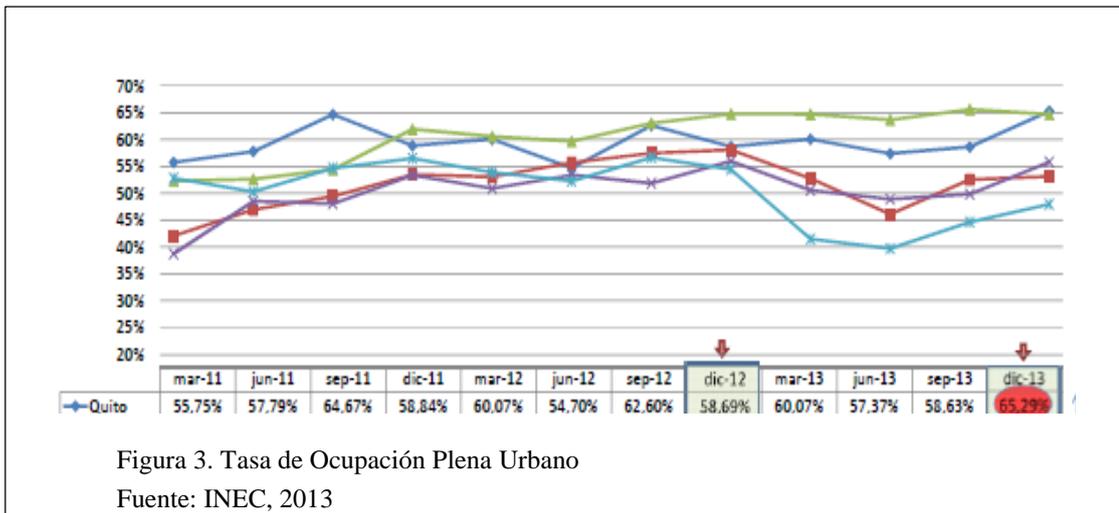


Figura 3. Tasa de Ocupación Plena Urbano
Fuente: INEC, 2013

En la figura 3, nos muestra la Tasa de Ocupación Plena Urbana de diciembre del 2012 a diciembre del 2013, donde podemos observar que en la ciudad de Quito la tasa ocupacional ha aumentado en un 6.6%.

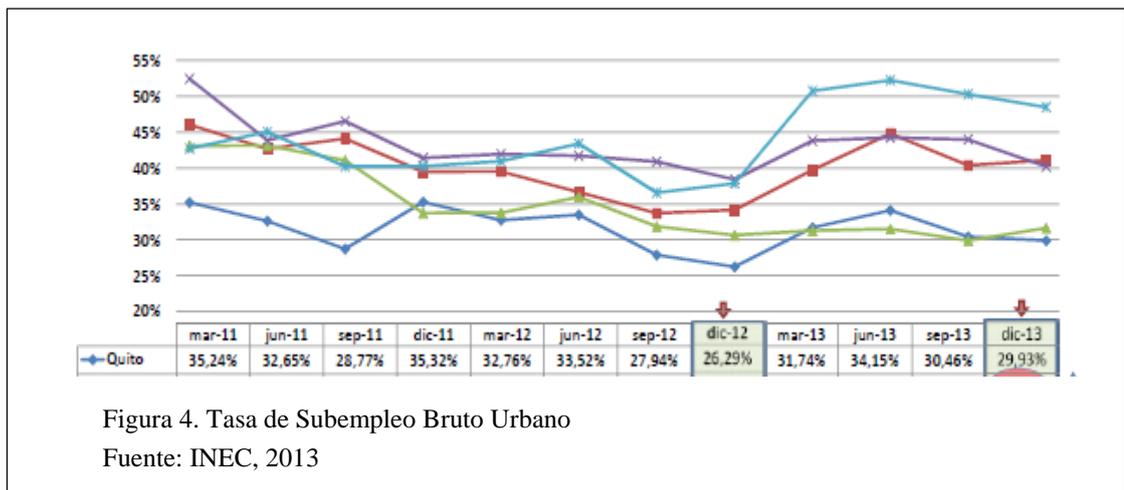


Figura 4. Tasa de Subempleo Bruto Urbano
Fuente: INEC, 2013

En la figura 4, observamos la Tasa de Subempleo bruto urbano donde hacemos la comparación del año 2012 y 2013, los cuales nos muestra que el Subempleo en la ciudad de Quito ha crecido en un 3.64%.

Tabla 3. Tasa de Inflación Anual

AÑO	SUMA	PROMEDIO ANUAL
2014	27,45%	3,43%
2013	32,72%	2,73%
2012	42,18%	3,52%
PROMEDIO		3,22%

Nota: Banco Central

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

2.3. Microambiente

El análisis de Microambiente nos permite conocer una perspectiva interna del albergue y sus factores como son sus servicios, clientes, proveedores, ubicación y precios.

2.3.1. Empresa

Información digital proporcionada por el administrador del Albergue San Juan de Dios, 2014, desde el literal 2.3.1.1 hasta el literal 2.3.1.6.

El microambiente del albergue San Juan de Dios está conformado por todos los grupos de colaboradores que se encuentran interrelacionados con el fin de obtener un mismo objetivo, ya sean parte del personal administrativo, operativo o asistencial.

2.3.1.1. Misión

Manifiestar el amor de Cristo, compasivo y misericordioso del evangelio, a través de la asistencia a los enfermos y necesitados, buscando perdurar en el tiempo mediante la autogestión, sin dejar de lado la preferencia a los más pobres.

2.3.1.2. Visión

Ser un centro asistencial que brinden un servicio de salud integral y de calidad a los ancianos y enfermos de adicciones y enfermedades nerviosas, dirigidos por el principio del evangelio según el carisma de San Juan de Dios.

2.3.1.3. Valores institucionales

- Hospitalidad,
- Calidad.
- Respeto,
- Espiritualidad
- Responsabilidad

2.3.1.4. Objetivos del albergue

2.3.1.4.1. Objetivo general

Establecer una institución médica que permita ofrecer servicios de calidad, imagen general y unificada de la orden, mediante el control de las actividades, servicios, organización y administración del centro de reposo y el albergue.

2.3.1.4.2. Objetivos específicos

- Establecer convenios con los distintos organismos (Red de la Atención a la Población Vulnerable), que permitan la reubicación en casas asistenciales a ancianos abandonados, enfermos mentales crónicos y discapacitados en proceso de rehabilitación.
- Potenciar las actitudes comportamientos y habilidades de los acogidos con la finalidad de lograr el mejor desenvolvimiento en su entorno, a través de talleres participativos y cursos de preparación y orientación de varias temáticas.

2.3.1.5. Recursos físicos y materiales

- Pabellones
- Consultorio Médico
- Farmacia
- Capilla
- Comedor.
- Trabajo Social
- Educación
- Psicología
- Terapia Ocupacional
- Capacitación

2.3.1.6. Costos, horarios y disposiciones generales

- El albergue se reserva el derecho de ingreso.
- El costo para el servicio de hospedaje será de \$ 0.50 ctv. Valor que contempla el alojamiento y el desayuno.

- Para los convenios interinstitucionales, solo se exonerara este servicio.
- Trabajo Social realizara evaluaciones y análisis a personas que solicites exoneración para este servicio.
- Los horarios de ingreso y salida del albergue son los siguientes:
 Ingreso: 17h00 a 22h00 pm, una vez que ingrese a la institución para hospedarse no podrá salir, sino hasta el día siguiente.
 - Desayuno 06h00 am
 - Salida 06h30 a 07h00 am

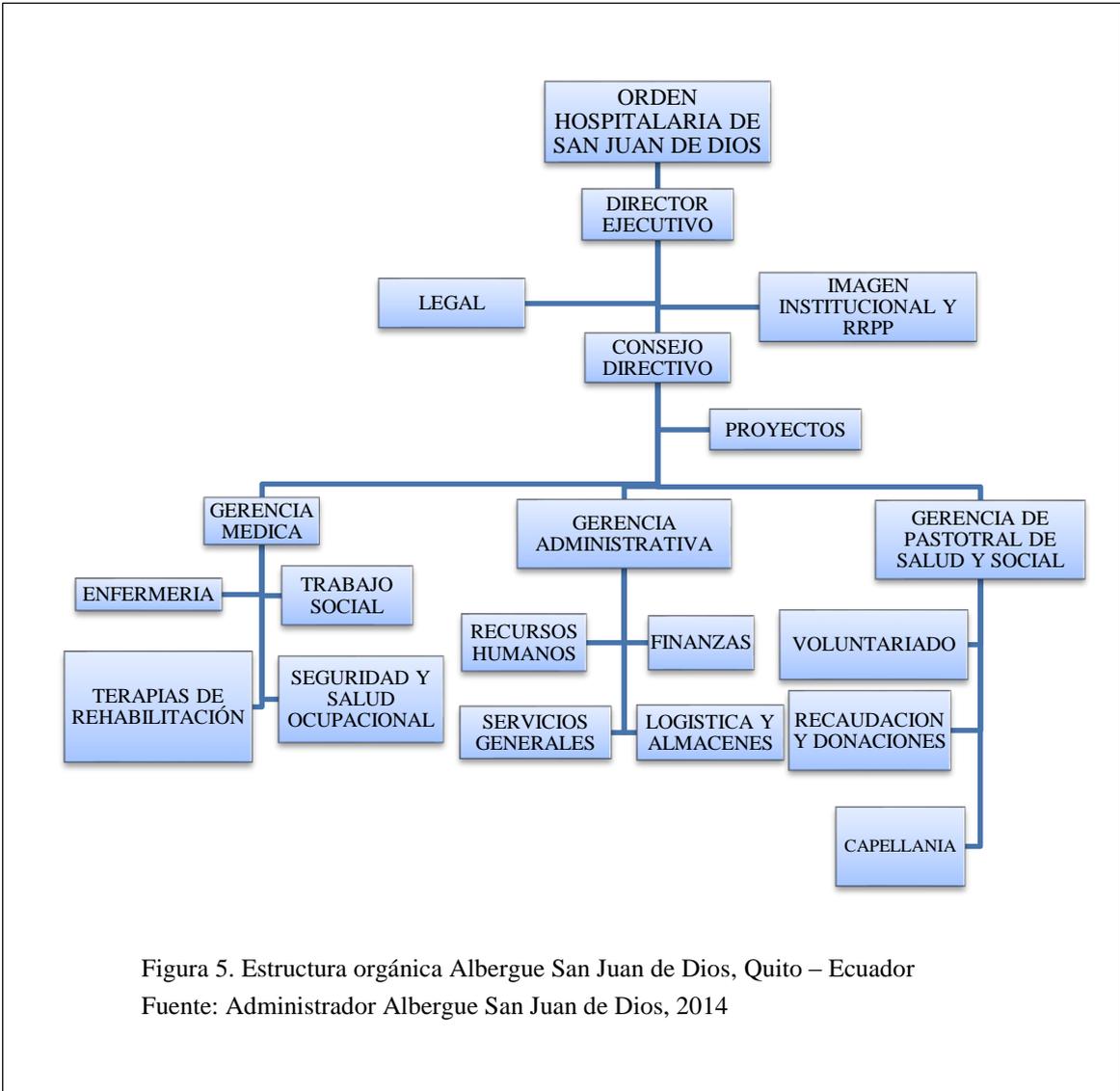


Figura 5. Estructura orgánica Albergue San Juan de Dios, Quito – Ecuador
 Fuente: Administrador Albergue San Juan de Dios, 2014

2.3.2. Proveedores

Son todas las empresas o personas que proveen de diferentes tipos de insumos a esta organización sin fines de lucro, para la prestación de los servicios sociales que esta realiza. El principal proveedor con el que cuenta el albergue son todas la personas de iniciativa solidaria que realizan donaciones de diversos insumos, además cuentan con tres grupos de proveedores de acuerdo a los insumos que estos ofertan: Meterado y Pharma Delivery proveen de medicamentos para el centro médico y farmacia del albergue; Pronaca, el Mercado Mayorista y la señora Roció Betancur proporcionan productos de primera necesidad destinados para la alimentación y la Papelería Popular, Almacenes Espinoza, Superbodega de Plásticos proveen de los demás insumos necesarios para desarrollar las actividades que se realizan en el albergue.

2.3.3. Intermediarios

Son todas las empresas o personas que ayudan a difundir la labor social que el albergue San Juan de Dios realiza, con el fin de obtener recursos a través de donaciones, entre ellas tenemos a medios de comunicación como: Gama tv, Tele amazonas, RTS, diario La Hora, que por medio de sus reportajes y artículos han dado a conocer la labor de esta institución.

2.3.4. Clientes

Información digital proporcionada por el administrador del Albergue San Juan de Dios, 2014.

Son todas las personas que acuden al albergué San Juan de Dios por diferentes circunstancias, como pueden ser: por alojamiento, por alimentación, o para tratar de adquirir ropa, víveres o atención médica de forma gratuita o pagando un valor simbólico, dependiendo el caso.

2.3.4.1. Tipos de clientes

- Enfermos: en el albergue se proporciona atención médica básica para posteriormente ser remitidos a hospitales y centros de salud de la ciudad.
- Convalecientes: es muy frecuente que los hospitales de la ciudad dan de alta a pacientes de escasos recursos, provenientes de otras provincias, los mismos que una vez dados el alta no están en capacidad de viajar.
- Desempleados: Gente joven de ambos sexos en su mayoría solteros ante las dificultades de conseguir una plaza de empleo en su ciudad de origen emigran a la capital sin dinero y hasta conseguir su objetivo recurren al albergue.
- Marginados: La mayoría son varones que viven del subempleo (vendedores ambulantes, limpiadores de calzado, lavadores de autos, etc.). Siendo este grupo el más conflictivo ya que tiene problemas de alcoholismo y sobre todo desequilibrios psicológicos, con los que están trabajando en el área psicológica.
- Embarazadas: Muchas mujeres en esta situación son rechazadas por sus familias, las mismas que en esa situación buscan refugio en el albergue.
- Extranjeros: que han perdido sus documentos y su dinero: Llegan por turismo o busca de refugio por diversas situaciones.
- Ancianos, enfermos mentales y personas con discapacidad: Personas que se han extraviado y no tienen amparo de un hogar, residen en el centro mientras se localiza a sus familiares, de no ser así se los integra como albergados internos.
- Damnificados: Familias damnificadas por fenómenos naturales, desahuciadas del domicilio por falta de pago, madres maltratadas por su cónyuge las mismas que huyen de sus hogares con sus hijos.

2.3.4.2. Características de la ciudadanía atendida.

- a)** El albergue trabaja con un promedio de 40 personas residentes que equivalen, más o menos, al 13% de la población del albergue (300 personas en total). Ellos están exonerados de todo pago e igualmente los niños.
- b)** De estas 40 personas residentes, actualmente, la mitad son adultos mayores que por su edad necesitan atención médica, el otro 50% son personas con discapacidad motora, mentales y sensoriales; Esta clase de albergados llegan al Albergue porque fueron abandonados por sus familias o a su vez llegan en calidad de extraviados llevados por la Policía Nacional y Metropolitana. En pocos casos, son llevados desde los hospitales públicos, fundaciones y personas caritativas. Se investiga su procedencia para localizar a sus familiares en los casos que ameritan, de lo contrario se quedan dependiendo del albergue.
- c)** La atención a los albergados externos es en promedio de 260 personas diariamente, de ambos sexos, de edad variada y de problemáticas diversas. El 20% son adultos mayores que se dedican a la mendicidad e indigencia. Otros a trabajos menores. El 80 % en edad económicamente activa, pero en su gran mayoría en situación de inestabilidad laboral: vendedores ambulantes, lustradores de calzados, albañilería y personas que han caído en delincuencia, drogas y prostitución.
- d)** Algunos usuarios tienen discapacidad física o sensorial y proceden de otras provincias, llegando a la capital en busca de tratamiento médico especializado, rehabilitación física, tramitación para la obtención de prótesis, cartelización en el CONADIS y obtención del Bono de Desarrollo Humano.
- e)** El albergue realiza un trabajo en conjunto con la Asociación HIAS (The Hebrew Immigrant Aid Society) con la finalidad de brindar hospedaje y alimentación a extranjeros migrantes desplazados por la violencia y perseguidos políticos hasta que encuentren un medio de vida y alojamiento propio.

- f) Eventualmente, se abren las puertas a los trabajadores que están en conflicto laboral (petroleros, y mineros) y que llegan a la capital para ventilar ante las autoridades competentes sus pliegos de reclamos.

2.3.5. Competidores

Toda empresa tiene competencia, pero en el caso del albergue San Juan de Dios, su competencia no es considerada como una amenaza por el hecho que la misma colabora con el mismo fin social, el cual es ayudar a los más necesitados.

2.3.6. Públicos

Los grupos públicos de interés para el Albergue San Juan de Dios son el público en general y los públicos gubernamentales como: el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y el Municipio de Quito, ya que ellos colaboran con su labor social por medio de sus donaciones.

Matriz de Holmes

Tabla 4. Priorización de Fortalezas

No.	Factores	F1	F2	F3	F4	F5	Sumatoria
F1	No busca un objetivo económico, más bien un objetivo social (sin fines de lucro).	0,5	1	0	1	1	3,5
F2	Existe una distribución adecuada en cuanto a las actividades, gracias al manual de perfiles y funciones por competencia.	0	0,5	0	0,5	0	1
F3	Cuenta con un edificio propio donde se alberga a personas necesitadas.	1	1	0,5	1	1	4,5
F4	Cuenta con un reglamento interno para beneficiarios y colaboradores.	0	0,5	0	0,5	0	1
F5	Cuenta con departamento médico propio de la institución	0	1	0	1	0,5	2,5
		1,5	4	0,5	4	2,5	12,5

Nota: Fortalezas que posee el Albergue San Juan de Dios internamente.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

Tabla 5. Priorización de Debilidad

No.	Factores	D1	D2	D3	D4	D5	Sumatoria
D1	No cuenta con suficiente personal capacitado para atender a las personas con discapacidad siquiátrica.	0,5	1	0	0,5	0	2
D2	No cuenta con sistemas nutricional adecuado	0	0,5	0	0	0	0,5
D3	Falta de recursos económicos para sustentar los gastos del albergue.	1	1	0,5	1	0,5	4
D4	No cuenta con unidad de comunicación y publicidad que dé a conocer las necesidades para su normal funcionamiento (artículos, alimentos y ropa).	0,5	1	0	0,5	0	2
D5	El estado no garantiza la ayuda económica continua para las organizaciones sin fines lucro	1	1	0,5	1	0,5	4
TOTAL		3	4,5	1	3	1	12,5

Nota: Debilidades que posee el Albergue San Juan de Dios internamente.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

Tabla 6. Priorización de Oportunidad

No.	Factores	O1	O2	O3	O4	O5	Sumatoria
O1	Aprovechar de manera organizada y responsable todas las donaciones por medio de los reportajes de los medios de comunicación.	0,5	1	0	0,5	0	2
O2	Concientización de empresas y personas con respecto a la responsabilidad social	0	0,5	1	0	0	1,5
O3	Existe ayuda internacional proveniente de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios a nivel mundial.	1	0	0,5	0,5	0	2
O4	Apoyo del Gobierno en un 20% para cubrir gastos del Albergue.	0,5	1	0,5	0,5	0,5	3
O5	El (SECAP), proporciona capacitación a albergados y voluntarios del albergue en distintas áreas.	1	1	1	0,5	0,5	4
TOTAL		3	3,5	3	2	1	12,5

Nota: Oportunidades que posee el Albergue San Juan de Dios externamente.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

Tabla 7. Priorización de Amenazas

No.	Factores	A1	A2	A3	A4	A5	Sumatoria
A1	Aumento de personas indigentes y migrantes (pobreza).	0,5	0	1	0	0	1,5
A2	Vulnerabilidad de ingresos de la ciudadanía.	1	0,5	0,5	0,5	0	2,5
A3	Creación de nuevas fundaciones (división de recursos).	0	0,5	0,5	0,5	0	1,5
A4	Inseguridad en el sector San Diego	1	0,5	0,5	0,5	0	2,5
A5	Desconfianza en la entrega de donaciones por parte de la ciudadanía	1	1	1	1	0,5	4,5
TOTAL		3,5	2,5	3,5	2,5	0,5	12,5

Nota: Amenazas que posee el Albergue San Juan de Dios externamente.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

Tabla 8. Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con un edificio propio donde se alberga a personas necesitadas. • No busca un objetivo económico, más bien un objetivo social (sin fines de lucro). • Cuenta con departamento médico propio de la institución • Existe una distribución adecuada en cuanto a las actividades, gracias al manual de perfiles y funciones por competencia. • Cuenta con un reglamento interno para beneficiarios y colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • El estado no garantiza la ayuda económica continua para las organizaciones sin fines lucro. • Falta de recursos económicos para sustentar los gastos del albergue. • No cuenta con unidad de comunicación y publicidad que dé a conocer las necesidades para su normal funcionamiento (artículos, alimentos y ropa). • No cuenta con suficiente personal capacitado para atender a las personas con discapacidad siquiátrica • No cuenta con sistemas nutricional adecuado
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • El (SECAP), proporciona capacitación a albergados y voluntarios del albergue en distintas áreas. • Apoyo del Gobierno en un 20% para cubrir gastos del Albergue. • Existe ayuda internacional proveniente de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios a nivel mundial. • Aprovechar de manera organizada y responsable todas las donaciones por medio de los reportajes de los medios de comunicación. • Concientización de empresas y personas con respecto a la responsabilidad social 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconfianza en la entrega de donaciones por parte de la ciudadanía • Inseguridad en el sector San Diego • Variaciones económicas en los ingresos de los ciudadanos. • Aumento de personas indigentes y migrantes (pobreza). • Creación de nuevas fundaciones (división de recursos).

Nota: Análisis FODA Albergue San Juan de Dios.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

Tabla 9. Matriz de Estrategias

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
	(D1) El estado no garantiza la ayuda económica continua para las organizaciones sin fines lucro.	(F1) Cuenta con un edificio propio donde se alberga a personas necesitadas.
	(D2) Falta de recursos económicos para sustentar los gastos del albergue.	(F2) No busca un objetivo económico, más bien un objetivo social (sin fines de lucro).
	(D3) No cuenta con unidad de comunicación y publicidad que dé a conocer las necesidades para su normal funcionamiento (artículos, alimentos y ropa).	(F3) Cuenta con departamento médico propio de la institución.
	(D4) No cuenta con suficiente personal capacitado para atender a las personas con discapacidad siquiátrica.	(F4) Existe una distribución adecuada en cuanto a las actividades, gracias al manual de perfiles y funciones por competencia.
	(D5) No cuenta con sistemas nutricional adecuado.	(F5) Cuenta con un reglamento interno para beneficiarios y colaboradores.
OPORTUNIDADES	DO	FO
(O1) El (SECAP), proporciona capacitación a albergados y voluntarios del albergue en distintas áreas.	DO1 Solicitar ayuda al Gobierno para el financiamiento de personal capacitado con el fin de atender a las personas con discapacidad que se encuentran en el albergue (D4; O2) . DO2 Aprovechar la publicidad social que muchos medios de comunicación, personas realizan a favor del albergue y de esta manera captar la mayor cantidad y aprovecharlos adecuadamente (D2; O4) . DO3 Aprovechar de una manera adecuada las capacitaciones eventuales provenientes de Instituciones Públicas para generar una mayor calidad de vida en los alojados (D1; O1) .	FO1 Conservar la ideología para el cual fue creado el albergue mediante la ayuda al prójimo sin beneficio económico (F2; O2) . FO2 Aprovechar la ayuda económica Internacional que recibe el albergue para fortalecer los departamentos que se encuentran en constante interacción con los alojados (F3; O3) .
(O2) Apoyo del Gobierno en un 20% para cubrir gastos del Albergue.		
(O3) Existe ayuda internacional proveniente de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios a nivel mundial.		
(O4) Aprovechar de manera organizada y responsable todas las donaciones por medio de los reportajes de los medios de comunicación.		
(O5) Concientización de empresas y personas con respecto a la responsabilidad social.		
AMENAZAS	DA	FA
(A1) Desconfianza en la entrega de donaciones por parte de la ciudadanía.	DA1 Solicitar ayuda de la Policía Nacional y metropolitana para brindar seguridad dentro del sector y	FA1 Dar a conocer la seriedad de la institución mediante el reflejo de sus políticas internas; a través

(A2) Inseguridad en el sector San Diego.	Ministerio de Salud que nos colabore con personal capacitado para atender a las personas con discapacitada (D4; A2). DA2 Mediante un departamento de Marketing se puede establecer estrategias para la generación de publicidad de las actividades que se desarrollan internamente en el albergue para el público y obtener mayores ingresos (D3; A3).	de reuniones semestrales donde se indicara los ingresos y gasto reflejados en este periodo (F4;A1). FA2 Fortalecer el departamento médico mediante la implementación de especialistas con la finalidad cubrir todas la necesidades de los residentes priorizando los casos de emergencias médicas (F3; A4).
(A3) Variaciones económicas en los ingresos de los ciudadanos.		
(A4) Aumento de personas indigentes y migrantes (pobreza).		
(A5) Creación de nuevas fundaciones (división de recursos).		

Nota: Matriz de Estrategia para el Albergue San Juan de Dios.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

Tabla 10. Matriz EFE

FACTORES EXTERNOS CLAVES			
OPORTUNIDADES	VALOR	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
Aprovechar de manera organizada y responsable todas las donaciones procedentes de la publicidad.	0.10	2	0.20
Concientización de empresas y personas con respecto a la responsabilidad social	0.05	1	0.05
Existe ayuda internacional proveniente de la orden a nivel mundial	0.12	2	0.24
Apoyo del Gobierno en un 20% para cubrir gastos del Albergue.	0.20	3	0.60
El (SECAP), proporciona capacitación a albergados y voluntarios del albergue en distintas áreas.	0.13	3	0.39
AMENAZAS	VALOR	CALIFICACION	VALOR PONDERADO
Aumento de personas indigentes y migrantes (pobreza).	0.10	3	0.30
Vulnerabilidad de ingresos de la ciudadanía.	0.09	3	0.27
Creación de nuevas fundaciones (división de recursos).	0.03	1	0.03
Inseguridad en el sector San Diego	0.05	1	0.05
Desconfianza en la entrega de donaciones por parte de la ciudadanía	0.13	2	0.26
TOTAL	1		2.39

Nota: Comparación factores externos oportunidades y amenazas Albergue San Juan de Dios.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

ANÁLISIS

La matriz EFE nos arroja un total de 2.39, lo cual indica que no se está aprovechando las oportunidades de forma adecuada y las amenazas pueden causar daño para los objetivos planteados.

La oportunidad más importante para el albergue es el apoyo del Gobierno en un 20% para cubrir los gastos, teniendo un porcentaje de 0,60, mientras que la amenaza más relevante es 0,30 aumentando el número de personas indigentes y migrantes.

Tabla 11. Matriz EFI

FACTORES INTERNOS CLAVES			
FORTALEZAS	VALOR	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
No busca un objetivo económico, más bien un objetivo social (sin fines de lucro).	0.10	3	0.30
Existe una distribución adecuada en cuanto a las actividades, gracias al manual de perfiles y funciones por competencia.	0.06	3	0.18
Cuenta con un edificio propio donde se alberga a personas necesitadas	0.18	4	0.72
Cuenta con un reglamento interno para beneficiarios y colaboradores.	0.07	3	0.21
Cuenta con departamento médico propio de la institución	0.09	3	0.27
DEBILIDADES	VALOR	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
No cuenta con suficiente personal capacitado para atender a las personas con discapacidad siquiátrica.	0.13	1	0.13
No cuenta con sistemas nutricional adecuado.	0.08	2	0.16
Falta de recursos económicos para sustentar los gastos del albergue.	0.14	1	0.14
No cuenta con unidad de comunicación y publicidad que dé a conocer las necesidades para su normal funcionamiento (artículos, alimentos y ropa).	0.05	2	0.10
El estado no garantiza la ayuda económica continua para las organizaciones sin fines lucro.	0.10	1	0.10
TOTAL	1		2.31

Nota: Comparación factores internos fortalezas y debilidades Albergue San Juan de Dios.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

ANÁLISIS

La matriz EFI nos indica mediante el total de 2.31 que el albergue de acuerdo a sus fortalezas y debilidades no están siendo totalmente aprovechados.

La fortaleza más importante que tiene el albergue es que cuenta con un edificio propio donde se alberga a personas necesitadas el cual tiene un porcentaje de 0,72 mientras que la debilidad más significativa es que no cuenta con sistemas nutricional adecuado con un valor de 0,16.

Tabla 12. Descripción de la estructura funcional del albergue.

Objetivo	Unidades	Tareas	Recursos
Brindar asistencia a los enfermos y necesitados, buscando perdurar en el tiempo mediante la autogestión, sin dejar de lado la preferencia a los más pobres.	Pabellones	Brindar Alojamiento.	Se dispone de 4 pabellones para albergados externos, y 2 para albergados internos.
	Consultorio Médico	Se atienden en diferentes áreas como: Medicina general, odontología y Psiquiatría.	Se cuenta con médicos profesionales de nómina y voluntarios.
	Farmacia	La farmacia provee de medicinas recetadas en un promedio de 20 pacientes por día.	Se cuenta con medicamentos que son entregados en un 90% de forma gratuita.
	Capilla	Un sacerdote celebra la Eucaristía los días martes y domingos.	Se cuenta con una capilla para que los albergados que deseen puedan orar.
	Comedor	Se brinda el servicio de comedor en las siguientes modalidades: desayuno, almuerzo y cena.	Se dispone de un comedor y cocineros para brindar alimentación a albergados internos y externos.
	Trabajo Social	.Esta área funciona 7 horas al día en función de las necesidades del centro.	El centro dispone de un departamento de Trabajo Social.
	Educación	Se realiza un programa educativo avalado por el Ministerio de Educación.	Se dispone de instalaciones y material didáctico para impartir clases a albergados.
	Psicología	Se viene realizando un proceso de reconstrucción psicológica en todos los albergados.	Se cuenta con personal psicológico voluntario.
	Terapia ocupacional	Se trabaja para que los albergados puedan mantener su sicomotricidad con normalidad y su espíritu de ayuda a la sociedad.	Se dispone del personal adecuado para el área de terapia ocupacional.
	Capacitación	Entre las actividades desarrolladas destacan: la confección de ropa deportiva, y el estampado artístico.	En conjunto con el SECAP, se desarrollan capacitaciones a albergados y voluntarios.

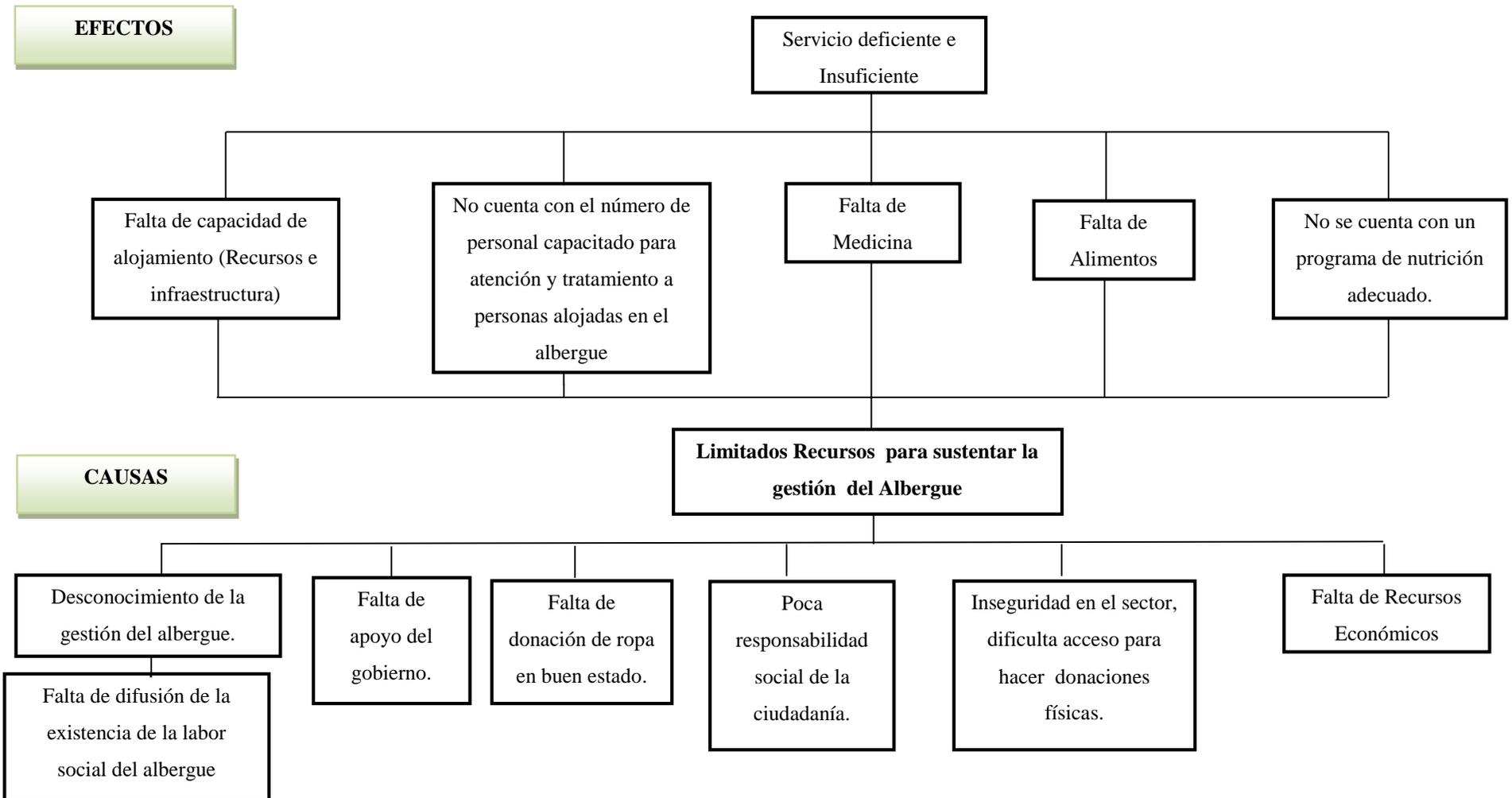


Figura 6: Árbol de Problemas del Albergue San Juan de Dios.
 Fuente: Investigación Directa, 2014.
 Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

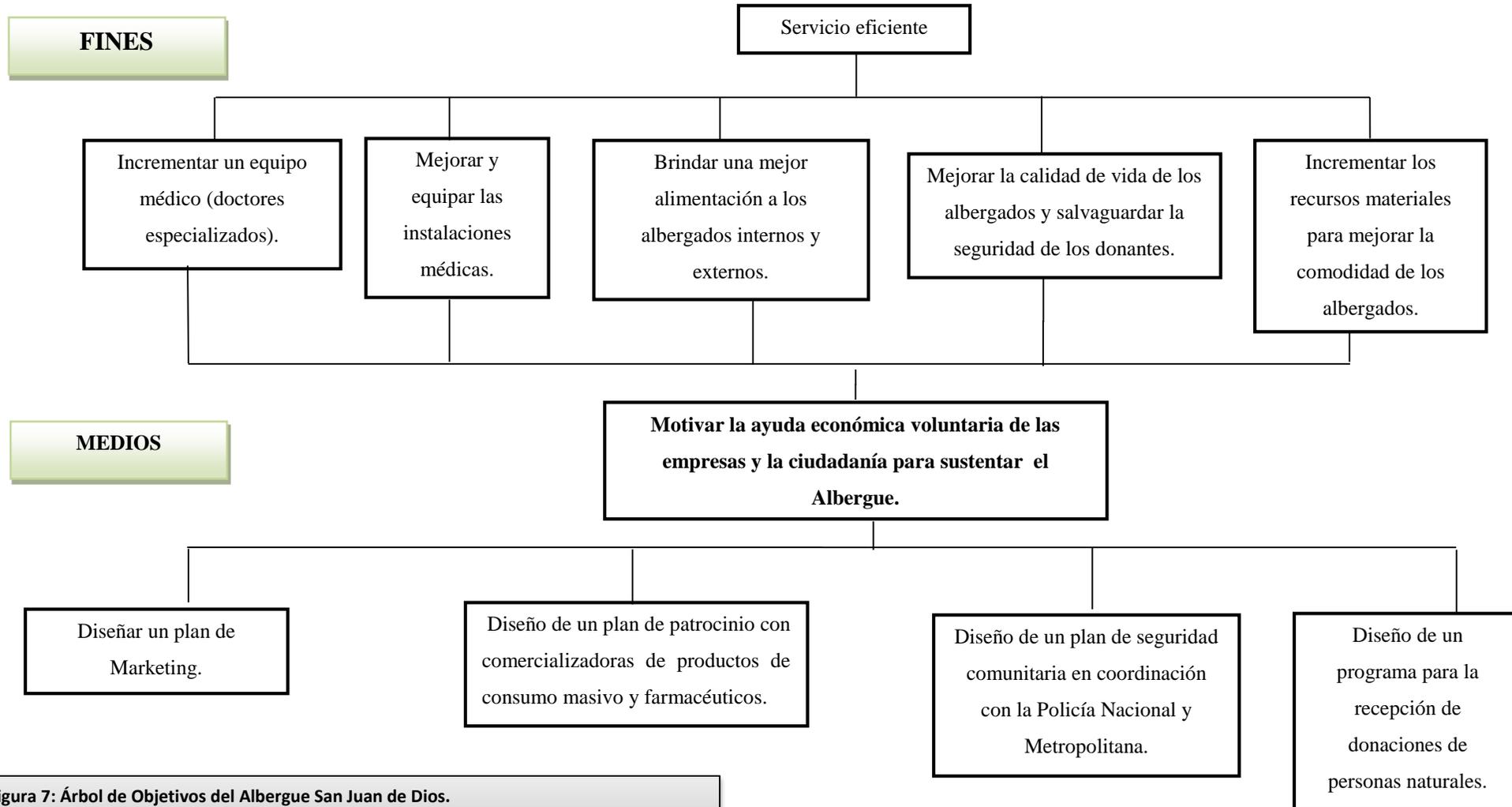


Figura 7: Árbol de Objetivos del Albergue San Juan de Dios.
 Fuente: Investigación Directa, 2014.
 Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS DE DONANTES

3.1. Estudio de posibles donantes

Este análisis nos permitirá obtener información de la situación actual sobre el comportamiento de las personas y empresas con respecto a la aplicación de la responsabilidad social, en Ecuador Provincia de Pichincha Cantón Quito los mismos que serán analizados y procesados con la finalidad de obtener resultados específicos que puedan aportar su beneficio con este proyecto.

Este estudio nos proporcionara información sobre quienes se perfilan como colaboradores potenciales, para brindar un mejor servicio y apoyar en la estabilidad económica del albergue.

3.1.1. Objetivos del estudio de donantes

3.1.1.1. Objetivo general

Determinar el número de personas y empresas que estarían dispuestas a contribuir con la labor que realiza del Albergue san Juan de Dios.

3.1.1.2. Objetivo específico

- Determinar qué empresas estarían dispuestas a colaborar con la gestión del albergue ya sea de manera económica, por medio de donaciones o mediante labor social.
- Conocer si la mayor parte de la ciudadanía estaría dispuesta a colaborar de manera ocasional o permanente con la gestión del albergue.
- Identificar qué nivel de importancia tienen las empresas con respecto a la aplicación de la responsabilidad social.

3.2. Segmentación de donantes

3.2.1. Segmentación personas naturales.

Tabla 13. Segmentación personas naturales

SEGMENTACIÓN GEOGRÁFICA	
País	Ecuador
Ciudad	Distrito Metropolitano de Quito
Área	Urbano, Rural
Tamaño de la población	1'619.146
Población del estudio	994.856
SEGMENTACIÓN DEMOGRÁFICA	
Género	Hombre y Mujer
Edad	De 18 a 64 años

Nota: INEC censo de población, 2010.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo. & H. Untuña.

3.2.2. Segmentación empresas

La Ordenanza Metropolitana N° 0333, basada en el artículo 66 de la constitución respalda y garantiza el derecho de poder desarrollar actividades económicas de forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, de responsabilidad social y ambiental.

Que, el artículo 66 de la Constitución de la República, numerales 15, 25 y 26, garantiza el derecho a desarrollar actividades económicas conforme los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental; el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato; el derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental

3.2.2.1. Empresas farmacéuticas

Tabla 14. Segmentación empresas farmacéuticas

SEGMENTACIÓN GEOGRÁFICA	
País	Ecuador
Ciudad	Cantón Quito
Área	Urbano, Rural
Tamaño de la población estudio	62
SEGMENTACIÓN DEMOGRÁFICA	
Tamaño empresa	Grande
Tipo de corporación	Privada
Sector empresarial	Farmacéuticas.
Tipo de organización	Principales fabricantes y distribuidores

Nota: CÁMARA DE COMERCIO DE QUITO, empresas de Quito, 2014.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo. & H. Untuña.

3.2.2.2. Empresas comercializadoras

Tabla 15. Segmentación empresas comercializadoras

SEGMENTACIÓN GEOGRÁFICA	
País	Ecuador
Ciudad	Cantón Quito
Área	Urbano, Rural
Tamaño de la población estudio	23
SEGMENTACIÓN DEMOGRÁFICA	
Tamaño Empresa	Grande
Tipo de Corporación	Privada
Sector Empresarial	Comercializadora de Alimentos
Tipo de Organización	Principales fabricantes y comercializadores de alimentos.

Nota: CÁMARA DE COMERCIO DE QUITO, empresas de Quito, 2014.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo. & H. Untuña.

3.2.2.3. Empresas empresa de suministros de limpieza/aseo

Tabla 16. Segmentación empresas farmacéuticas

SEGMENTACIÓN GEOGRÁFICA	
País	Ecuador
Ciudad	Cantón Quito
Área	Urbano, Rural
Tamaño de la población estudio	8
SEGMENTACIÓN DEMOGRÁFICA	
Tamaño empresa	Grande
Tipo de corporación	Privada
Sector empresarial	Empresas de productos de limpieza y aseo personal
Tipo de organización	Principales fabricantes y distribuidores.

Nota: CÁMARA DE COMERCIO DE QUITO, empresas de Quito, 2014.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo. & H. Untuña.

3.3. Determinación de la muestra

3.3.1. Determinación de las necesidades

3.3.1.1. Fuentes primarias para personas naturales

Para la recolección de datos de las personas naturales nos enfocaremos en el Municipio de Quito, correspondiente a 1'619.146 como la población total.

Mediante la segmentación realizada de características demográficas y geográficas como: personas del área Urbana y Rural entre 18 a 64 años de edad, se obtiene una muestra para la investigación de 994.856 personas del Municipio de Quito

Para determinar la muestra de las personas naturales aplicaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Datos

N	Tamaño universo	994.856
p	Probabilidad éxito	0,7
q	Probabilidad fracaso (1-p)	0,3
Z	Nivel confianza	1,96
e	Error	0,05

$$n = \frac{1,96^2 * (0,70) * (0,30)}{(0,05)^2}$$

$$n = \frac{0,8067}{0,0025} = \mathbf{322,68}$$

Después de la aplicación de la fórmula hemos encontrado el valor de la muestra el cual nos arroja un valor de 322,68 personas a encuestar, con la finalidad de conocer si estarían dispuestas a colaborar con la gestión que realizaría el Albergue San Juan de Dios.

3.3.1.2. Fuentes primarias para sector empresarial

Para la recolección de datos de las empresas nos enfocaremos en el cantón Quito, empresas del área Urbana y Rural las que pueden ser empresas privadas del sector farmacéutico, comercializadoras de alimentos y comercializadoras de artículos y productos de limpieza, sean estos fabricantes mayoristas.

3.3.1.2.1. Comercializadoras

Nos hemos enfocado en este sector porque tiene una relación importante con las necesidades del Albergue, es decir, mediante la investigación de este tipo de empresas conoceremos hasta qué punto las empresas estarían dispuestas en apoyar la gestión del albergue y que nivel de importancia tiene la Responsabilidad Social internamente.

Para determinar la muestra de las Empresas comercializadoras y distribuidoras de alimentos aplicaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{Z^2 * P * Q + (N-1) * (E)^2}$$

Datos

N	Tamaño universo	23
P	Probabilidad éxito	0,5
Q	Probabilidad fracaso (1-p)	0,5
Z	Nivel confianza	1,96
E	Error	0,05

$$n = \frac{23 * 1,96^2 * (0,5) * (0,5)}{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) + (23 - 1) * (0,05)^2}$$

$$n = \frac{22,0892}{1,0154} = 21,75$$

El apoyo que se requiere en este tipo de empresas son: Donaciones de alimentos o descuentos en productos de consumo masivo de preferencia que sean permanentes con la finalidad de cubrir en algo las necesidades del Albergue.

3.3.1.2.2. Farmacéuticas

Las empresas farmacéuticas tienen un nivel de importancia alto para el albergue, al momento de obtener la colaboración de este tipo de empresas se cubriría una necesidad importante, así como también mediante la investigación de este tipo de empresas conoceremos hasta qué punto las empresas estarían dispuestas en apoyar la gestión del albergue y que nivel de importancia tiene la Responsabilidad Social internamente.

Para determinar la muestra de las Empresas Farmacéuticas aplicaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{Z^2 * P * Q + (N-1) * (E)^2}$$

Datos

N	Tamaño universo	62
P	Probabilidad éxito	0,5
Q	Probabilidad fracaso (1-p)	0,5
Z	Nivel confianza	1,96
E	Error	0,05

$$n = \frac{62 * 1,96^2 * (0,5) * (0,5)}{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) + (62 - 1) * (0,05)^2}$$

$$n = \frac{59.5448}{1,1129} = \mathbf{53,50}$$

El apoyo que se requiere en este tipo de empresas son: Donaciones de medicamentos o descuentos en productos en medicina de preferencia que sean permanentes con la finalidad de cubrir en algo las necesidades del Albergue.

3.3.1.2.3. Suministros de limpieza y aseo personal

Las empresas de suministros de limpieza y aseo personal tienen un nivel de importancia alto para el albergue, al momento de obtener la colaboración de este tipo de empresas se cubriría una necesidad importante, así como también mediante la investigación de este tipo de empresas conoceremos hasta qué punto las empresas estarían dispuestas en apoyar la gestión del albergue y que nivel de importancia tiene la Responsabilidad Social internamente.

Para determinar la muestra de las empresas de suministros de limpieza y aseo aplicaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{Z^2 * P * Q + (N-1) * (E)^2}$$

Datos

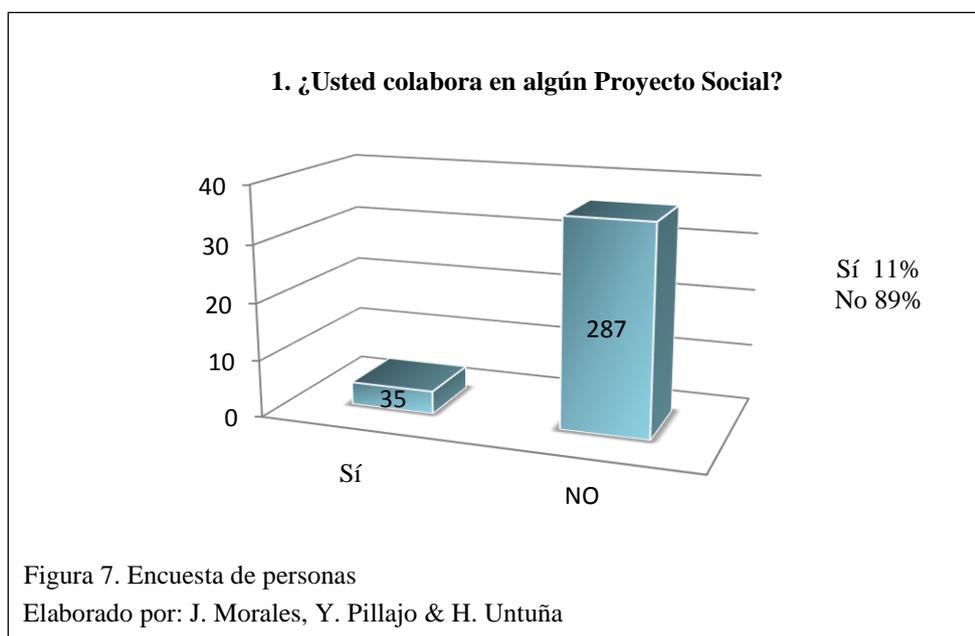
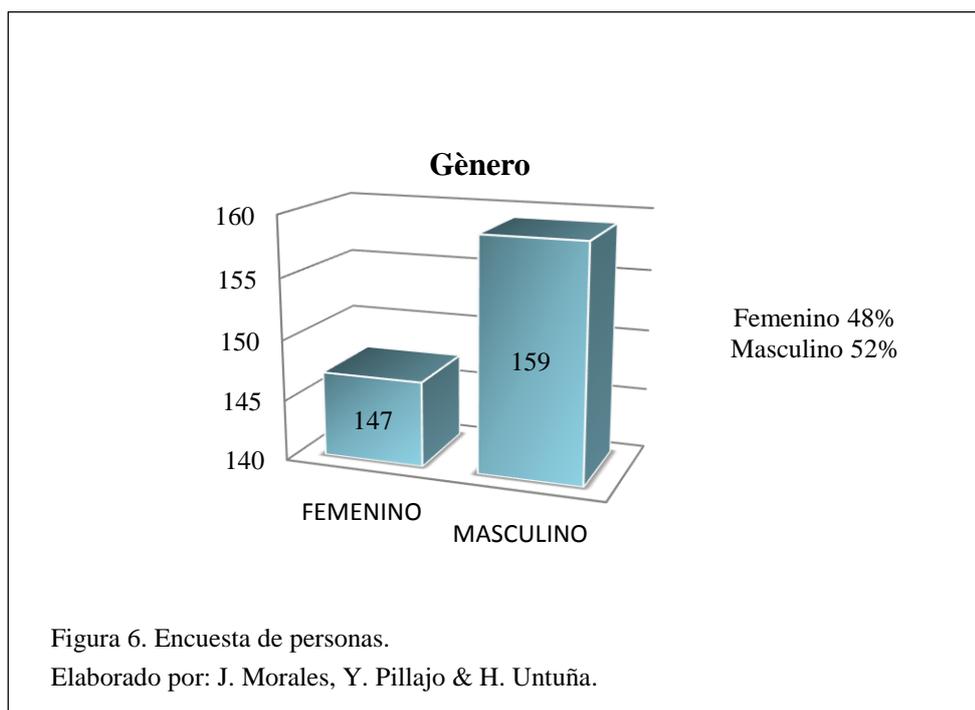
N	Tamaño universo	8
P	Probabilidad éxito	0,5
Q	Probabilidad fracaso (1-p)	0,5
Z	Nivel confianza	1,96
E	Error	0,05

$$n = \frac{8 * 1,96^2 * (0,5) * (0,5)}{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) + (8 - 1) * (0,05)^2}$$

$$n = \frac{7,6832}{0,9779} = 7,86$$

El apoyo que se requiere en este tipo de empresas son: Donaciones de artículos de limpieza, desinfectantes, jabones, pañales o descuentos en este tipo de productos de preferencia que sean permanentes con la finalidad de cubrir en algo las necesidades del Albergue.

3.4. Análisis e interpretación de resultados



2. ¿Su colaboración con el proyecto social cada qué tiempo lo realizará?

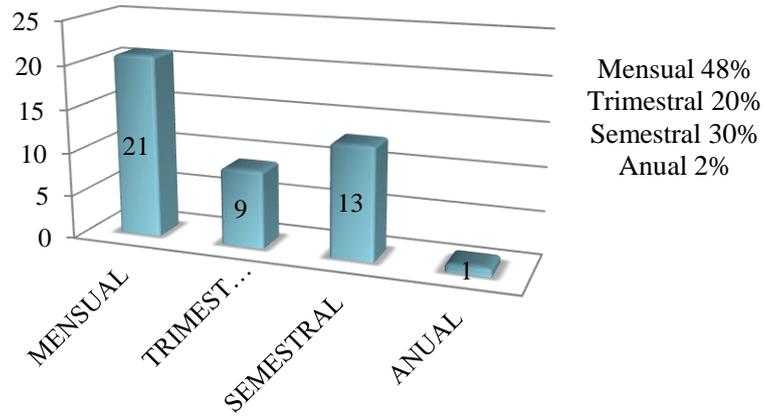


Figura 8. Encuesta de persona

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

3. ¿Le gustaría colaborar en algún Proyecto Social?

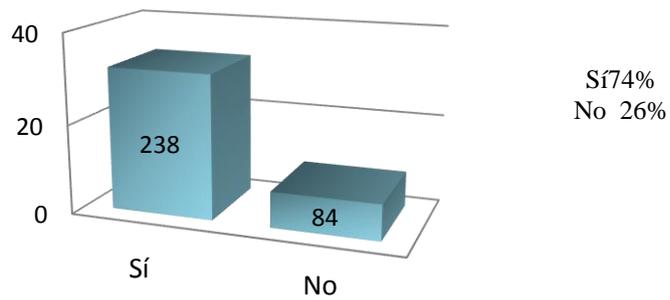


Figura 9. Encuesta de persona

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

4. ¿Conoce la ayuda que brinda el Albergue San Juan de Dios?

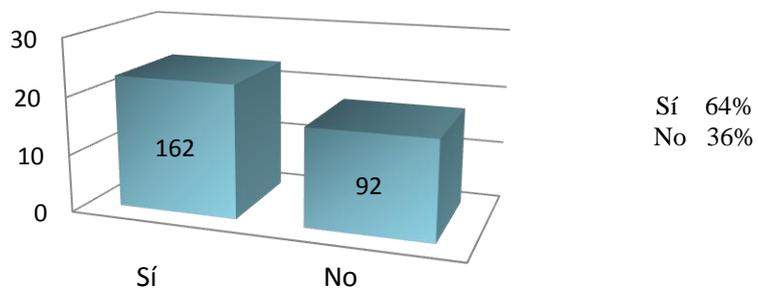


Figura 10. Encuesta de persona

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

5. ¿A través de que medio se informó sobre la ayuda que ofrece el albergue?

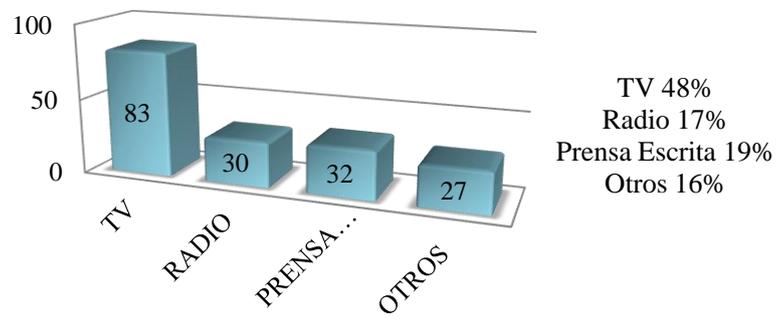


Figura 11. Encuesta de persona

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

6. ¿Le gustaría ser parte del servicio que brinda el Albergue San Juan de Dios?

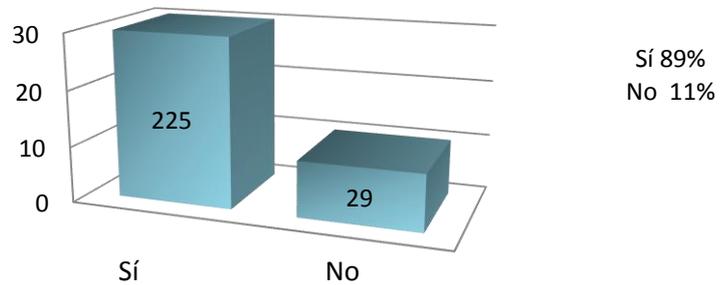


Figura 12. Encuesta de persona

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

7.- ¿De qué forma usted colaboraría con el Albergue?

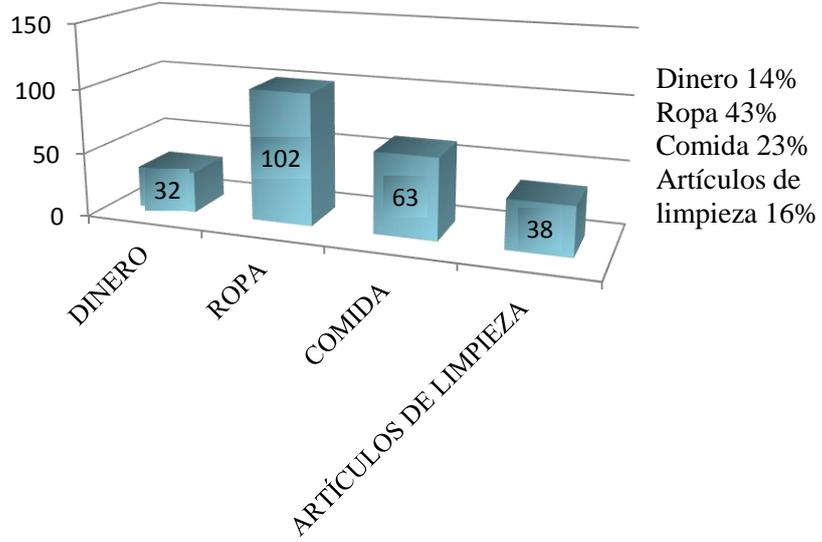


Figura 13. Encuesta de persona
Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

**8. En el caso de ser su colaboración en dinero
¿ Qué monto donaría?**

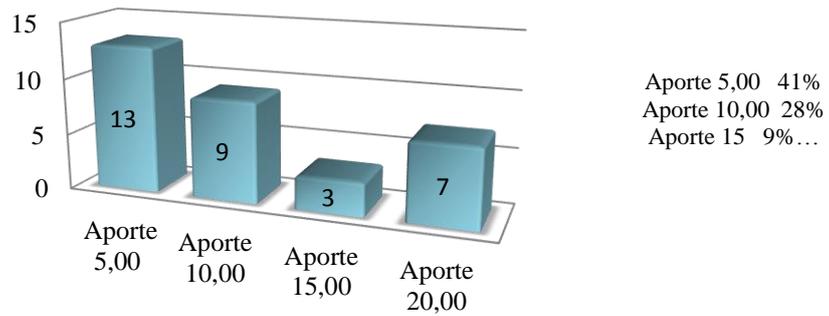


Figura 14. Encuesta de persona
Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

8.- ¿Su colaboración con el Albergue San Juan de Dios sería?

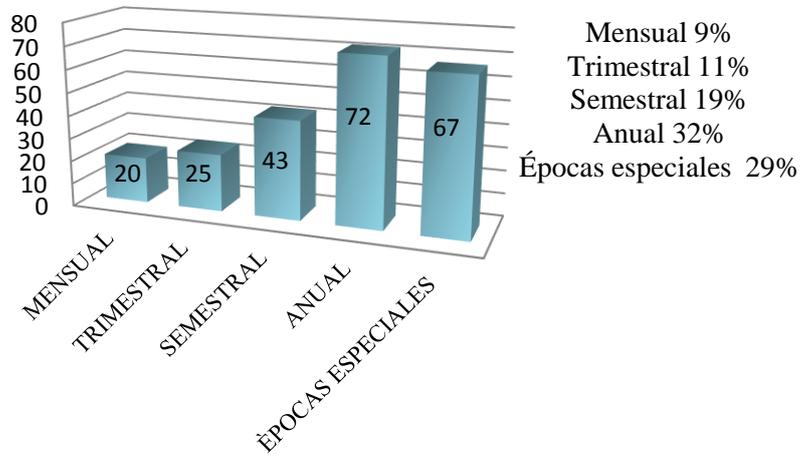


Figura 15. Encuesta de persona
Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

3.4.1. Encuestas de empresas

1. ¿Qué tan importante considera usted la política de responsabilidad social en su empresa?

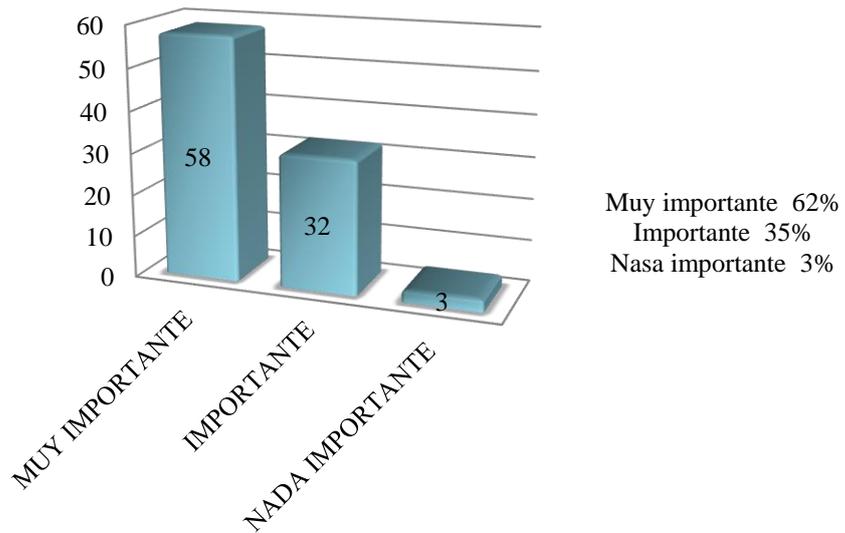


Figura 16. Encuesta de Empresas
Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

2. ¿En este momento su empresa desarrolla o colabora con alguna iniciativa de responsabilidad social?

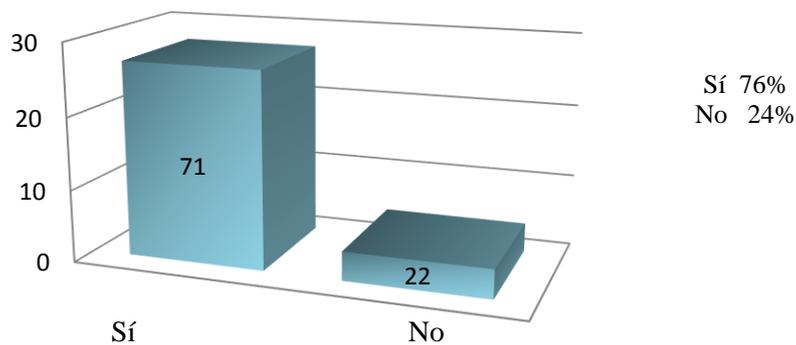


Figura 17. Encuesta de Empresas

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

3. ¿Estarían ustedes dispuestos a colaborar con el albergue San Juan de Dios, que busca ayudar a indigentes, ancianos y discapacitados. ?

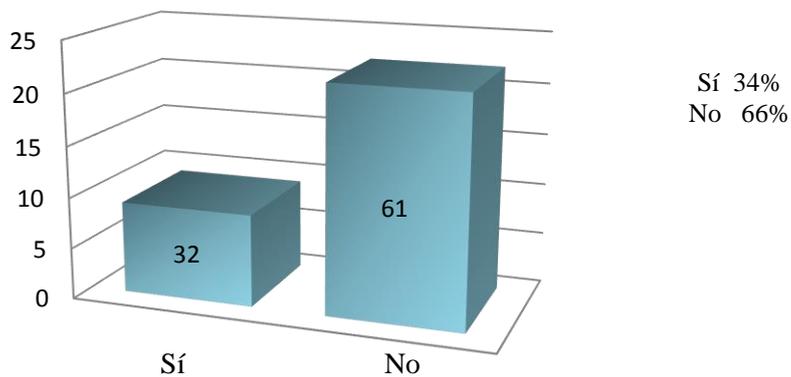
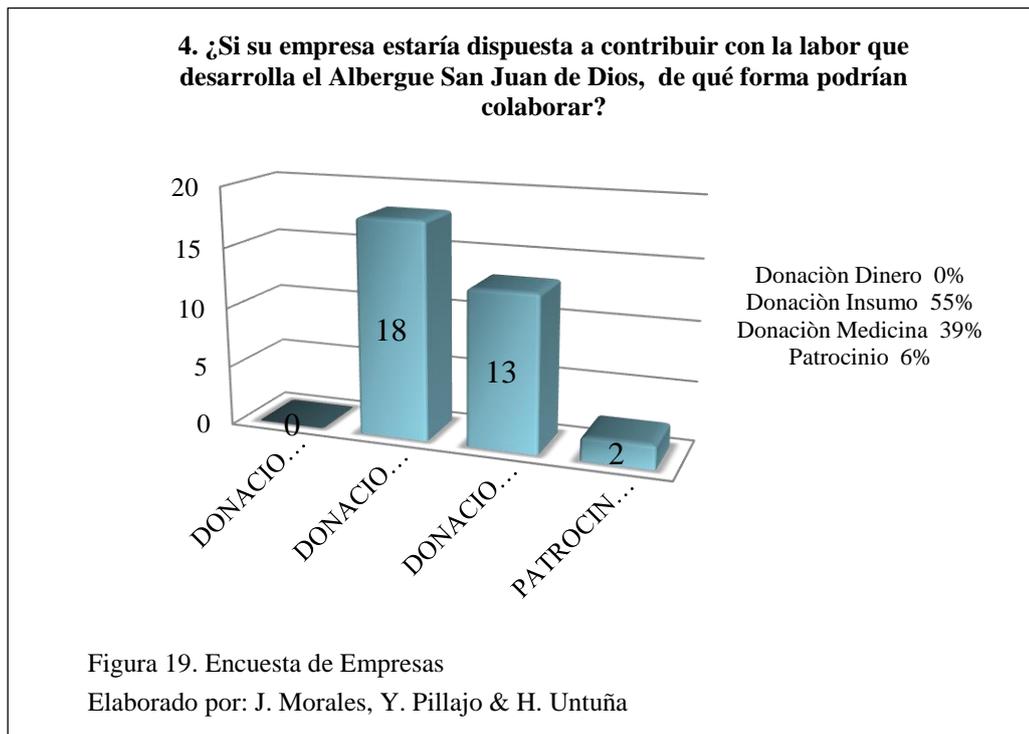


Figura 18. Encuesta de Empresas

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña



5.- ¿Si su aporte fuera de forma económica con cuanto estarían dispuestos a colaborar?

Tabla 17. Encuesta de Empresas

DE 1-100 DOLARES	0
DE 101-500 DOLARES	0
DE 500 EN ADELANTE	0

Nota: Donaciones económicas de sector empresarial

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

Análisis:

Ninguna empresa encuestada estaría dispuesta a ayudar de forma económica ya que les parece más conveniente realizar la colaboración a través de insumos.

6.¿Cada qué periodo de tiempo estarían dispuestos a realizar su colaboración?

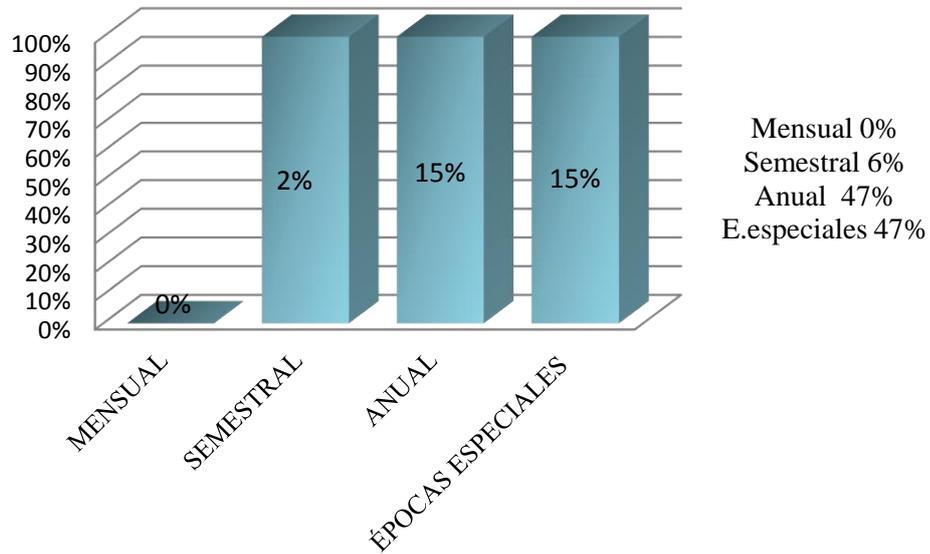


Figura 20. Encuesta de Empresas

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

CAPTULO 4

PROPUESTA

El Albergue San Juan de Dios actualmente tiene varias necesidades que se encuentran directamente relacionadas con el servicio social que brinda, es por ello que se planteará cuatro propuestas como plan de acción para mejorar el funcionamiento interno y externo del Albergue.

El primero se titula Plan de Marketing, el cual tiene la finalidad de motivar a la ciudadanía a colaborar mediante donaciones económicas y materiales, mediante la aplicación de la estrategia de posicionamiento se buscará que el albergue obtenga donaciones de personas y empresas de manera voluntaria, lo cual ayudaría a implementar personal capacitado para la atención interna y externa, en cuanto a la atención médica y terapéutica; así como, la obtención de un equipo médico tecnológico lo cual permitirá mejorar la calidad de vida de las personas albergadas, es necesario tomar en cuenta que no solo personas de la tercera edad son albergados si no también niños, jóvenes y en un porcentaje migrantes nacionales como internacionales.

El segundo se basa en un Plan de Seguridad, el mismo que tiene la finalidad de brindar seguridad y tranquilidad a las personas que desean realizar sus donaciones o personas que se dirigen al Albergue a buscar algún tipo de ayuda y servicio que ofrece el mismo. Este problema se da primordialmente por el sector en donde se ubica el Albergue San Juan de Dios, problema que se identificó al momento de realizar las encuestas, para lo cual se buscara mitigar el nivel de inseguridad y contribuir en la fomentación de una zona segura.

El tercer plan es un Diseño de Donaciones, el cual consiste en implementar un departamento de donaciones, donde el personal destinado se dedique exclusivamente a buscar donaciones y el diseño del mismo.

Como último plan se plantea realizar una carrera atlética denominada 10k SJD, con el cual se busca obtener un ingreso representativo para el Albergue.

4.1. Plan de Marketing

Tabla 18. Plan de Marketing

Nº	ESTRATEGIAS	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	ACCIÓN	EJECUCIÓN
a	Posicionamiento	Establecer estrategias de Marketing que sean utilizadas de manera permanente en el Albergue.	Motivar a los ciudadanos y empresas de las necesidades que tiene el Albergue San Juan de Dios, con la finalidad de captar donaciones.	1. Elaborar la investigación de Mercados.	Área Administrativa
				2. Interpretación y Análisis de Resultados.	Área Administrativa
				3. Realizar campañas para difundir la labor del Albergue.	Área Administrativa
				4. Monitoreo de funcionamiento e implementación de las estrategias.	Área Administrativa
b	Mejoramiento Departamento Médico	Implementar personal médico capacitado y equipos tecnológicos para el área médica.	Mejorar la calidad de vida de los albergados internos y externos.	1. Analizar qué personal médico requiere el albergue.	Departamento médico
				2. Evaluar los equipos médicos existentes y determinar que se puede implementar.	Departamento médico
				3. Buscar financiamiento.	Área Administrativa
				4. Adquisición e implementación de los equipos.	Departamento médico, Área Administrativa
c	Promoción	Dar a conocer los servicios que brinda y vende el Albergue	Incrementar sus ingresos para financiar su actividad	1. Buscar patrocinio de medios de comunicación.	Área Administrativa
				2. Realizar campañas publicitarias.	Área Administrativa
				3. Realizar un seguimiento.	Área Administrativa

Nota: Resumen propuesta Plan de Marketing

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

4.1.1. Objetivo del Plan de Marketing

Diseñar un plan de Marketing con el fin de explotar la imagen y filosofía del Albergue para poder captar la ayuda voluntaria, eventual y permanente de las personas y las empresas, con la finalidad de ayudar a esta institución a cumplir con su misión y visión.

4.1.2. Objetivos específicos

- Establecer estrategias de Marketing que sean utilizadas de manera permanente en el Albergue para motivar a los ciudadanos y empresas de las necesidades que tiene el Albergue San Juan de Dios, con la finalidad de captar donaciones que ayuden en el desarrollo de sus actividades mediante la estrategia de posicionamiento.
- Mejorar la calidad de vida de los albergados, mediante la contratación de personal capacitado y equipos tecnológicos necesarios para la rehabilitación.
- Promocionar los servicios que vende el Albergue a un precio simbólico, con la finalidad de incrementar sus ingresos para financiar su actividad.

4.1.3. Desarrollo del Plan de Marketing

a) Posicionamiento

- Investigación de mercados

Para el desarrollo de la investigación de mercados se procedió a realizar la segmentación, la cual está dirigida a la población del Distrito Metropolitano de Quito, de género masculino y femenino, los cuales comprenden las edades entre 18 a 64 años de edad.

Posteriormente se calculó una muestra de 323 personas a quienes se aplicó las encuestas para conocer la opinión que tiene la ciudadanía sobre el Albergue.

- Análisis e interpretación de resultados

En el capítulo anterior se encuentra detallado el análisis e interpretación de resultados de cada una de las preguntas de la encuesta aplicada.

- Realizar campañas para difundir la labor del Albergue.

El área administrativa sería la encargada de realizar campañas publicitarias para difundir la labor que realiza el albergue, la misma que va a contar con el patrocinio de ciertos medios de comunicación que apoyan al mismo de manera desinteresada, con el fin de motivar a la ciudadanía a colaborar de forma permanente.

- Monitoreo de funcionamiento e implementación de las estrategias.

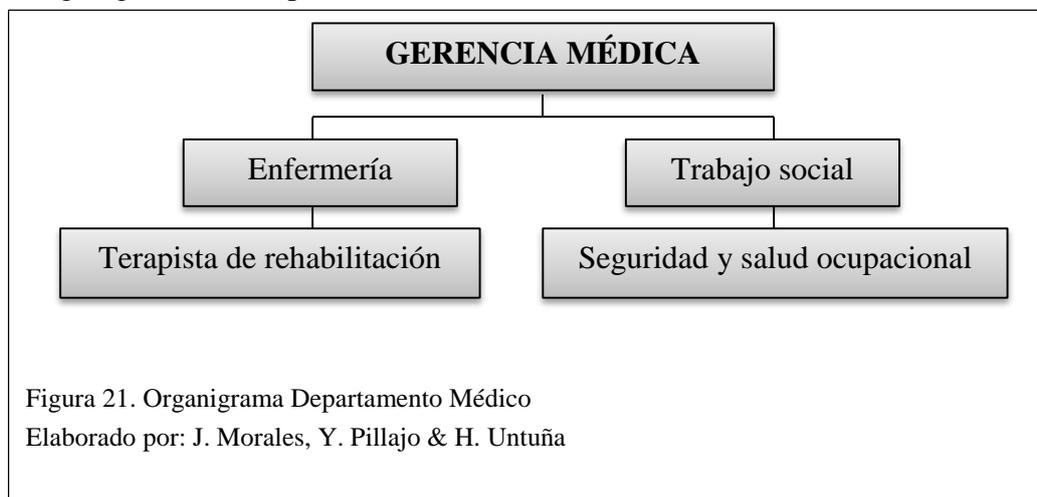
Se va a realizar una valoración trimestral de esta estrategia, para retroalimentar la planeación y la gestión, posteriormente realizar acciones o recomendaciones correctivas en busca del objetivo del plan.

b) Mejoramiento Departamento Médico

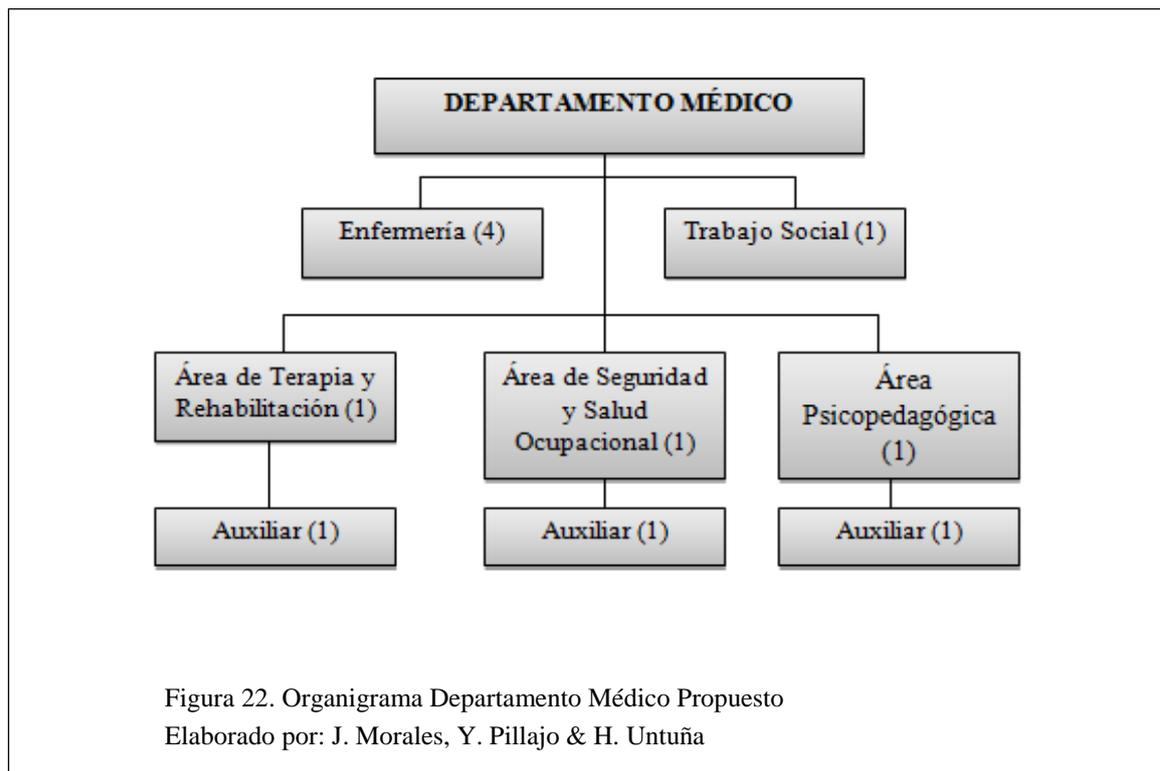
- Analizar qué personal médico requiere el albergue.

Mediante una evaluación realizada con el Departamento Médico del Albergue se conoce que personal de apoyo requiere el mismo.

- Organigrama del Departamento Médico, actual.



- Organigrama del Departamento Médico, propuesto.



Después de definir los perfiles se procederá a realizar la selección del personal requerido, optando por la persona que cumpla con las características requeridas, para posteriormente realizar el análisis de los equipos que se requerirán en cada uno de los departamentos.

- Evaluar los equipos médicos existentes y determinar que se puede implementar
La evaluación de los equipos médicos se realizará a través de las opiniones y sugerencias del personal médico implementado, analizando las características del personal atendido dentro del albergue de acuerdo al presupuesto y a las necesidades que tiene el mismo.
- Financiamiento

El financiamiento se obtendrá mediante el aporte de empresas y personas solidarias, el mismo que se pretende conseguir mediante la organización de diferentes campañas publicitarias enfocadas en la responsabilidad social.

Adicionalmente se busca implementar un listado de precios para cada uno de los servicios que ofrecerá el albergue, con la finalidad de obtener un ingreso constante.

Tabla 19. Estimación ingresos

	Consulta Externa	N° pacientes por día	Total por día	Proyección ingresos	
				Mensual	Anual
Área de medicina general	3,00	15	45,00	900,00	10.800,00
Área terapia física	3,5	15	52,50	1.050,00	12.600,00
Total			97,50	1.950,00	23.400,00

Nota: Cuadro ingresos atención médica Albergue San Juan de Dios.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

- Adquisición e implantación de los equipos médicos e insumos.

Tabla 20. Adquisición de equipos médicos

DEPARTAMENTO MÉDICO	
BALANZA	\$ 44,00
PINZAS QUIRÚRGICAS	\$ 29,00
EQUIPO DE DIAGNÓSTICO	\$ 110,00

Nota: Cuadro precios implementos Departamento Médico.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

Tabla 21. Adquisición de equipos de terapia psicopedagógica

TERAPIA PSICOPEDAGÓGICA			
Descripción	Unidades	P. unitario	Total
Sillas apropiadas (área)	Media docena	\$ 35,00	\$204,00
Estimulación sensorial	Varios	\$30,00	\$30,00
Piano	Uno piano	\$ 60,00	\$ 60,00
Tambor	Uno tambor	\$ 35,00	\$ 35,00
Triángulos	Tres triángulos	\$ 20,00	\$ 60,00
Armónicas	Una docena	\$ 10,00	\$ 120,00
Lanas (cada una)	Dos docenas	\$ 2,20	\$ 52,80
Rollo de cintas	Seis rollos	\$ 28,00	\$ 168,00
Pinturas acrílicas (cada una)	Dos docenas	\$ 1,80	43,20
Cartulina cirio		\$ 35,00	\$ 35,00
Diademas para decorar	Dos docenas	\$ 2,00	\$ 4,00
TOTAL		\$ 259,00	\$ 812,00

Nota: Recursos para Departamento de Psicopedagogía.

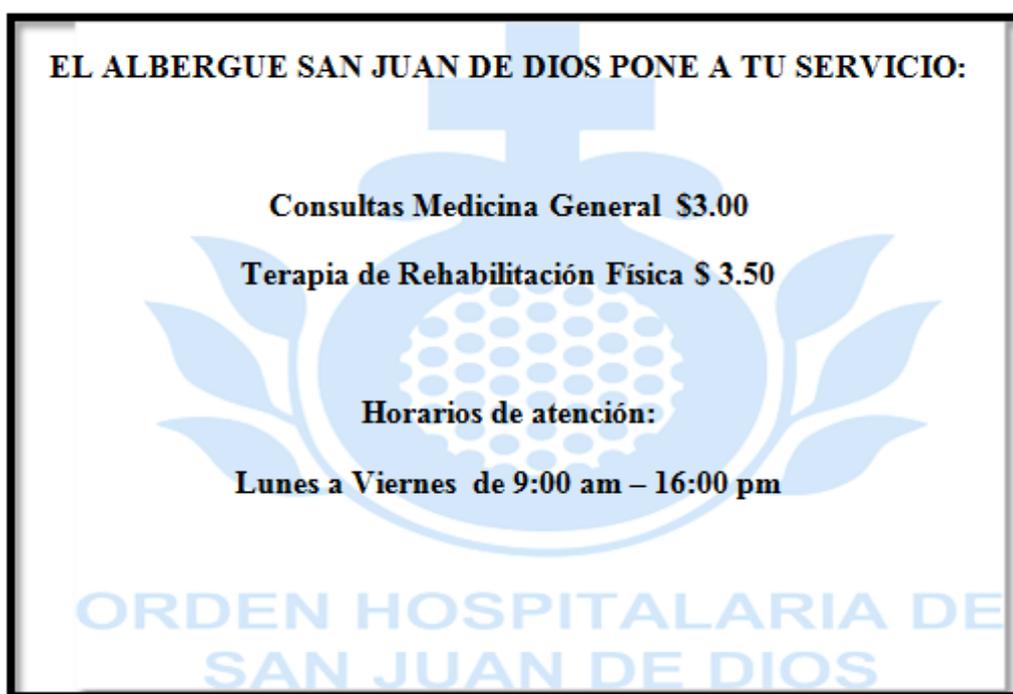
Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

c) Promoción

- Buscar patrocinio de medios de comunicación

El patrocinio se obtendrá mediante los medios de comunicación escritos, radiales y televisivos con los que cuenta actualmente el Albergue, los mismos que han venido colaborando con el Albergue de manera desinteresada y constante.

- Realizar campañas publicitarias



Para la realización de las campañas publicitarias se procederá a elaborar una cuña radial y un sketch publicitario, en el mismo que tendrá el objetivo de informar los servicios médicos que ofrece el Albergue.

- Realizar un seguimiento

El procedimiento se realizará de forma mensual, para identificar el número de personas que acuden al Albergue para la adquisición de estos servicios.

- Índices del Plan de Marketing.

1. Índice de eficacia:
$$\frac{\text{Número de beneficiarios}}{\text{Universo de beneficiarios}}$$

El indicador de eficacia nos permitirá conocer el número de personas que se beneficiaran con el servicio que ofrece el Departamento Médico del Albergue con la finalidad de brindar un buen servicio e incrementar los ingresos del Albergue.

Tabla 22. Presupuesto Plan de Marketing

 ALBERGUE SAN JUAN DE DIOS	PRESUPUESTO DE COSTO POR ÁREAS DE TRABAJO PLAN DE MARKETING			
PLAN:	Implementar personal médico para la prestación de servicios para albergados y público en general, proporcionando una vida digna para personas de escasos recursos y discapacitados			
FECHA:	15/09/2014	Marco legal: Art. 47, 48 y 49 de la Constitución de la República; Plan del Buen Vivir; Art. 86 y 87 de la Ley Orgánica de Discapacidades; Norma Técnica para la prestación de servicios de atención personal con discapacidad y sus familias, Normas de control interno del Modelo de Gestión del Albergue San Juan de Dios		
AUTORES:	Estudiantes Universidad Politécnica Salesiana			
Objetivo general				
Diseñar un plan de Marketing con el fin de explotar la imagen y filosofía del Albergue para poder captar la ayuda voluntaria, eventual y permanente de las personas y las empresas, con la finalidad de ayudar a esta institución a cumplir con su misión y visión.				
Objetivos específicos				
Mejorar el Bienestar de vida de personas alojadas mediante el cobro de consulta médica para el público en general.				
Contribuir con lo establecido en la constitución; partiendo del principio de vida digna para todos sin distinción.				
Ayudar en la rehabilitación de personas adictas de drogas mediante el desarrollo de diferentes actividades realizadas internamente.				
RECURSO HUMANO				
Actividad contemplada	Personal requerido	Cantidad	Tiempo de dedicación (meses)	Costo USD/anual
Área Ocupacional	Auxiliar Ocupacional	1	12	5.400,00
Área Fisioterapéutica	Auxiliar Fisioterapéutica	1	12	5.400,00
Área Psicopedagogía	Auxiliar Psicopedagógica	1	12	5.400,00
Total presupuesto para personal requerido				16.200,00

Requerimiento infraestructura, equipamiento, materiales e insumos				
Actividad contemplada	Infraestructura, equipo, material o insumo	Cantidad requerida (Por año)	Costo unitario USD	Costo total USD
Suministros Medicina General	Equipo de diagnóstico, Pinzas Quirúrgicas, Balanza	1	183,00	183,00
Suministros terapia Psicopedagógica	Suministros desarrollo motriz	3	812,00	2.436,00
Suministros terapia Fisioterapéutica	Suministros para terapia física	2	1.500,00	3.000,00
Útiles y materiales de aseo	Útiles y materiales de aseo	12	250,00	3.000,00
Total presupuesto requerido				8.619,00
TOTAL INVERSIÓN EN EL COMPONENTE				24.819,00
Costo mensual				2.068,25
Costo diario				68,94
Costo por persona(150)				0,46
Anexos				
Lista de suministros necesarios departamento médico, roles de pago.				

Nota: Cuadro Resumen presupuesto Plan de Marketing
Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

4.2 Plan de Seguridad

Tabla 23. Plan de seguridad

N°	ESTRATEGIAS	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	ACCIÓN	EJECUCIÓN
A	Seguridad ciudadana	Desarrollar planes operativos de control por parte de la policía nacional.	Disminuir los problemas que afectan la seguridad de los albergados externos y donantes.	1. Realizar una convocatoria a la Unidad de Policía Comunitaria más cercana.	Área Administrativa
				2. Identificar los problemas de inseguridad existentes en el sector.	Área Administrativa, Unidad de Policía Comunitaria.
				3. Desarrollar un plan de seguridad.	Área Administrativa, Unidad de Policía Comunitaria.
				4. Coordinación y evaluación del plan de seguridad.	Área Administrativa, Unidad de Policía Comunitaria.
B	Campaña	Desarrollar una campaña de seguridad ciudadana.	Dar a conocer a la ciudadanía el plan de seguridad.	1. Diseño de un plan de comunicación.	Área Administrativa.
				2. Transmisión de Propagandas.	Medios de Comunicación.
				3. Evaluar la acogida de la campaña.	Área Administrativa

Nota: Resumen propuesta Plan de Seguridad.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

4.1.4. Objetivo de la propuesta

Diseñar un plan de Seguridad con el fin de generar confianza y seguridad a las personas que acuden al Albergue ya sea para realizar donaciones o en busca de algún beneficio que brinda el albergue.

4.1.5. Objetivos específicos

- Disminuir los problemas que afectan la seguridad de los albergados externos y donantes.
- Dar a conocer a la ciudadanía el plan de seguridad.

4.2.3 Desarrollo del Plan de Seguridad

a) Seguridad ciudadana

- Realizar una convocatoria a la Unidad de Policía Comunitaria más cercana
Convocar a la Unidad de Policía Comunitaria 24 de Mayo para darles a conocer las circunstancias de inseguridad que aquejan a albergados y donantes.
- Identificar los problemas de inseguridad existentes en el sector
En el sector de San Diego donde se encuentra ubicado el albergue existen los siguientes problemas de inseguridad:
 - ✓ Asaltos
 - ✓ Venta de sustancias psicotrópicas
 - ✓ Presencia de personas alcohólicas y drogadictas
- Desarrollar un plan de seguridad.

Una vez identificados los problemas, se procederá a realizar un plan de seguridad, el mismo que tendrá la colaboración de la Unidad de Policía Comunitaria 24 de Mayo el cual consiste en:

- ✓ Resguardo Policial al momento de realizar donaciones
- ✓ Por medio de un patrullaje permanente disminuir la delincuencia que agobia al sector.

- ✓ Establecer días y horarios de donaciones en los cuales miembros de la policía colaboren con su presencia.
 - ✓ Con la colaboración de los medios de comunicación que patrocinan al albergue, difundir las estrategias detalladas anteriormente.
- **Coordinación y evaluación del plan de seguridad**

Mediante la eficiente coordinación de las estrategias de seguridad, se realizará una evaluación de forma mensual, la cual muestre el progreso del plan, que permitirá saber si es necesario realizar correcciones e implementación en el mismo.
- b) Campaña**
- **Diseño de un plan de comunicación**

El plan de comunicación se llevará a cabo con la colaboración de los medios de comunicación radiales y televisivos, a quienes se le solicitará difundir la nueva alternativa que implementará el Albergue San Juan de Dios, que consiste en brindar seguridad y protección a albergados y donantes, con la colaboración de la Unidad de Policía Comunitaria 24 de Mayo y de esta manera aumentar la participación ciudadana con respecto a la responsabilidad social.
 - **Transmisión de propagandas.**

Tabla 24. Propaganda

Mensaje	<p>“Tu colaboración segura” “Ayudados a Ayudar”.</p> <p>El albergue San Juan de Dios te invita a realizar tu donación segura con el apoyo, de la Policía Nacional de Lunes a Sábado de 9:00 am a 16:00 pm en las instalaciones del Albergue ubicado en la calle Tumbes Oe6-98 y Bahía de Caraquez, sector de San Diego.</p> <p>Para mayor información comunícate al teléfono 2 -284-762</p> <p>“Recuerda que hay más alegría en dar que recibir”</p>
Medios de comunicación televisivos	RTS y Gama tv,
Medios de comunicación radiales	Radio Maria, Radio Canela , Radio Nueva Emisora Central.

Nota: Publicidad para Albergue San Juan de Dios.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

- Pasos para el proceso de donación segura

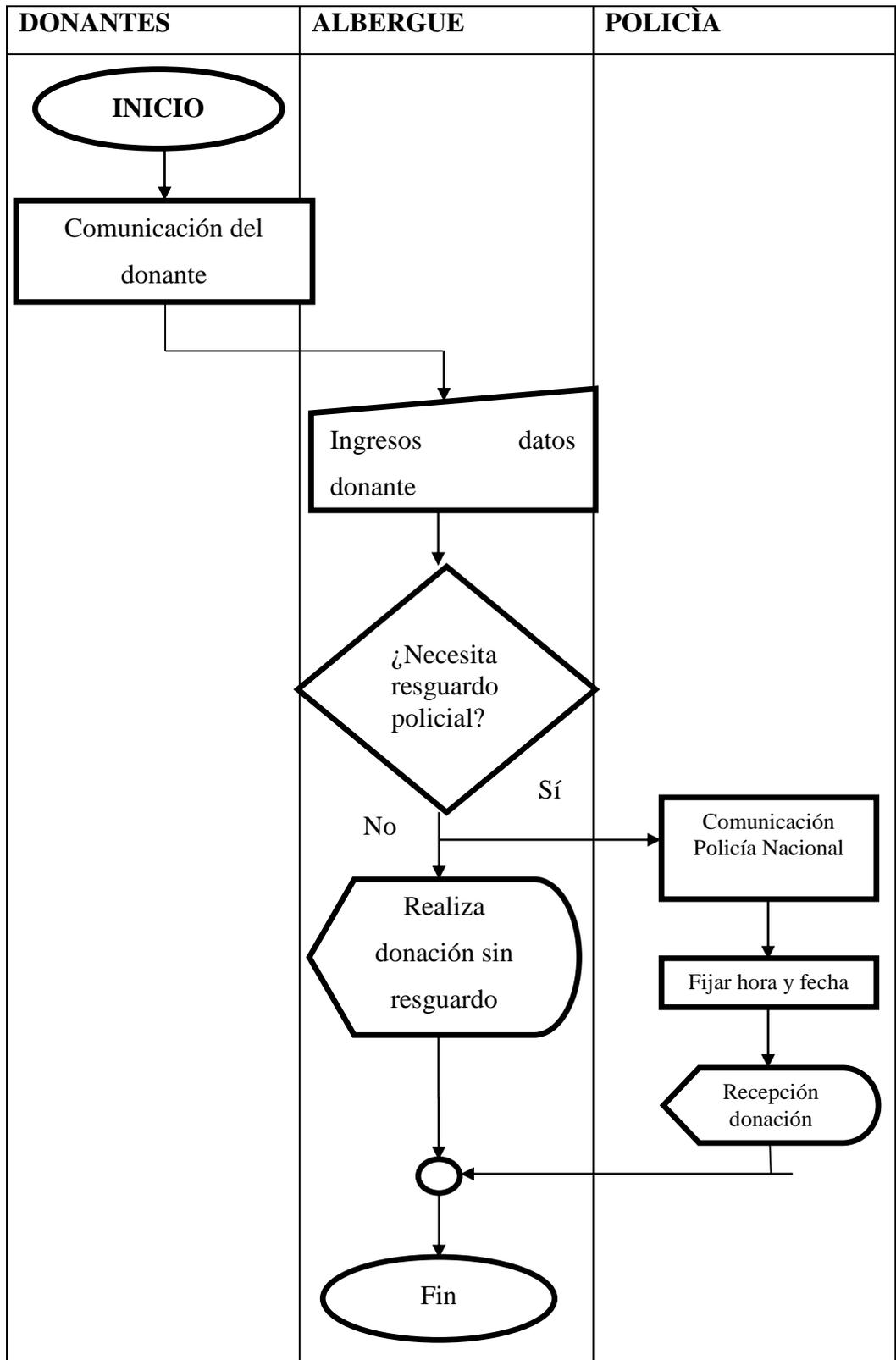


Figura 23. Proceso de Donación

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña.

Para realizar una donación segura las personas interesadas deberán comunicarse con el Departamento de Donaciones del Albergue, donde se receptorán los datos de las mismas ofreciendo la opción de resguardo policial, este beneficio se coordinará con la Unidad de Policia Comunitaria 24 de mayo, con la cual se establecerá fecha y hora para realizar la donación.

- Evaluar la acogida de la campaña.

Después de realizar las campañas de ayuda hacia el albergue se determinara si el nivel de donaciones ha incrementado durante un periodo trimestral.

- Índices del Plan de Seguridad.

1. Índice de eficacia:
$$\frac{\text{Número de beneficiarios}}{\text{Universo de beneficiarios}}$$

El indicador de eficiencia nos permitirá conocer el número de personas que se beneficiarán con el plan de seguridad, con la finalidad de incrementar las donaciones en beneficio del albergue.

Tabla 25. Presupuesto Plan de Seguridad



ALBERGUE SAN JUAN DE DIOS

**PRESUPUESTO DE COSTO POR ÁREAS DE TRABAJO
PLAN DE SEGURIDAD**

PLAN:	Diseño de un Plan de Seguridad para beneficio de personas donantes y albergados internos y usuarios externos.			
FECHA:	15/09/2014	Marco legal: Art. 47, 48 y 49 de la Constitución de la República; Plan del Buen Vivir; Art. 86 y 87 de la Ley Orgánica de Discapacidades; Norma Técnica para la prestación de servicios de atención personal con discapacidad y sus familias, Normas de control interno del Modelo de Gestión del Albergue San Juan de Dios		
AUTORES:	Estudiantes Universidad Politécnica Salesiana			
Objetivo general				
Diseñar un plan de Seguridad con el fin de generar confianza y seguridad a las personas que acuden al Albergue ya sea para realizar donaciones o en busca de algún beneficio que brinda el albergue.				
Objetivos específicos				
Disminuir los problemas que afectan la seguridad de los albergados externos y donantes. Dar a conocer a la ciudadanía el plan de seguridad.				
RECURSO HUMANO				
Actividad contemplada	Personal requerido	Cantidad	Tiempo de dedicación	Costo USD/anual
Total presupuesto para personal requerido				-
Requerimiento infraestructura, equipamiento, materiales e insumos				
Actividad contemplada	Infraestructura, equipo, material o insumo	Cantidad requerida (Por año)	Costo unitario USD	Costo total USD

Material de difusión de Plan de Seguridad	Cartel de procedimiento	15	10,00	150,00
Gestión Administrativa (Teléfono)	Consumo Línea telefónica	12	20,00	240,00
Total presupuesto requerido				390,00
TOTAL INVERSIÓN EN EL COMPONENTE				390,00
Costo mensual				32,50
Costo diario				1,08
Costo por persona(150)				0,01

Nota: Cuadro resumen presupuesto Plan de Seguridad.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

4.2. Plan de Donaciones

Tabla 26. Plan de donación

N°	ESTRATEGIAS	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	ACCIÓN	EJECUCIÓN
a	Departamento de donaciones	Reestructuración del departamento de donaciones e implementación de personal encargado.	Obtener el mayor número de donaciones.	1. Evaluación de recepción de donaciones.	Área Administrativa
				2. Reestructuración del departamento de donaciones.	Área Administrativa
				3. Definición del perfil de la persona encargada.	Área Administrativa
				4. Realizar el proceso de selección.	Área Administrativa
b	Donaciones empresariales	Buscar empresas dispuestas a realizar donaciones.	Captar donación empresarial constante.	1. Realizar una base de datos empresarial.	Departamento de Donaciones
				2. Comunicación con el representante legal.	Departamento de Donaciones
				3. Análisis del plan de donaciones.	Departamento de Donaciones
c	Donaciones ciudadanía	Buscar personas dispuestas a realizar donaciones.	Captar donación de personas.	1. Identificación de personas y dirigentes barriales.	Departamento de Donaciones
				2. Realizar campañas de donaciones.	Departamento de Donaciones
				3. Análisis del plan de donaciones.	Departamento de Donaciones

Nota: Resumen propuesta Plan de Donación.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

4.2.1. Objetivo del Plan de Donaciones

Diseñar un plan de Donaciones con el fin de captar el mayor número de donaciones posibles, sean estas provenientes de empresas o de la ciudadanía de forma eventual y permanente para ayudar a esta institución a cumplir con su misión y visión.

4.2.2. Objetivos específicos

- ✓ Obtener el mayor número de donaciones.
- ✓ Captar donación empresarial constante.
- ✓ Captar donación de personas.

4.2.3. Desarrollo del Plan de Donación

a) Departamentos de donaciones

- Evaluación de recepción de donaciones.

Mediante una observación se determinará el funcionamiento de la recepción de donaciones.

Con esta investigación se estableció que dentro del albergue falta implementar un departamento que se dedique a la búsqueda y recepción de donaciones para captar el mayor número de las mismas y de esta manera ayudar a los albergados internos y externos.

- Restructuración del departamento de donaciones.

Después de haber realizado la evaluación, se procederá a realizar una restructuración del departamento de donaciones con el que ya cuenta el Albergue.

Este departamento se encargará de promover la participación ciudadana y empresarial mediante diferentes campañas de donación realizadas por el Albergue.

b) Donaciones empresariales.

- Realizar una base de datos empresarial

Es necesario realizar una base de datos de las empresas de la ciudad de Quito, con la finalidad de conocer el número exacto de compañías que van a realizar su colaboración constante con el Albergue.

El responsable de realizar la base de datos será el departamento de donaciones.

- Comunicación con el representante legal.

Una vez que el departamento de donaciones obtenga la base de datos, la persona responsable del departamento tendrá el trabajo de comunicarse con cada representante legal, al mismo que se le proporcionará el tipo de servicio que brinda el Albergue, buscando la aprobación del mayor número de donaciones ya sean manera económica o mediante insumos, priorizando que la misma sea constante.

Posteriormente se gestionará los trámites solicitados por la empresa que realizará sus donaciones.

- Análisis del plan de donaciones.

La evaluación de este plan se realizará de forma trimestral esperando obtener un incremento en donaciones constantes, con la finalidad de aumentar los ingresos económicos para el Albergue, buscando mejorar el servicio que brinda el mismo.

c) Donaciones ciudadanía.

- Identificación de personas y dirigentes barriales.

Mediante la aplicación de encuestas a personas de la ciudad de Quito se logró obtener una muestra de 323 personas, de las cuales el 89% desean colaborar con la Labor Social del Albergue San Juan de Dios.

El departamento de donaciones deberá planificar un cronograma de visitas barriales, posteriormente tendrá que identificar al dirigente barrial, con la finalidad de exponer el servicio que brinda el Albergue, para con ello buscar la apertura de socialización con los moradores de los barrios.

En la socialización con los moradores se detallará las diferentes formas de colaboración que el Albergue necesita, apelando a la solidaridad y responsabilidad ciudadana.

- Realizar campañas de donaciones.

Tabla 27. Pasos para proceso de donación

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PERIODO	MONTO
Venta de garaje	Mediante el uso de los medio de comunicación se solicitará donaciones de: Electrodomésticos Muebles y Enseres Ropa Es necesario que los artículos donados estén en buen estado, ya que los mismos serán vendidos en las Instalaciones del Albergue.	Esta actividad se desarrollará de forma anual	Se estima recaudar \$ 3000.00
Venta ropa usada	La ropa usada donada por la ciudadanía, se pondrá en venta a un valor mínimo simbólico, para personas de escasos recursos.	Esta actividad se desarrollará los días viernes y sábados de 9:00 am hasta 13:00 pm de forma semanal	Se estima recaudar \$ 25.920,00
Venta alimentos no perecibles	De acuerdo a las necesidades de los albergados externos es necesario crear una canasta estandarizada, denomina canasta familiar económica básica; la misma está formulada para satisfacer las necesidades de alimentos. La canasta familiar económica básica es un conjunto de 10 productos básicos a precios accesibles para los albergados externos.	Esta actividad se desarrollará de lunes a viernes de 9:00 am hasta 15:00 pm	Se estima recaudar \$9.600,00 anual
Rifa de navidad	Ya sabemos lo especial que es la navidad, donde todos nos unimos para ayudar a las personas que más lo necesitan. Con el Apoyo de los medios de comunicación que colaboran con el Albergue se van a requerir donaciones para poder realizar la rifa navideña, en la cual se va a solicitar que colaboren con un microondas y una plancha que serán los primeros premios a rifar; de la misma manera se va a comunicar la venta de los boletos y su valor. El boleto tendrá un valor de \$2.00. El sorteo se realizará el viernes 20 de diciembre del 2014 en las instalaciones del albergue. El albergue San Juan de Dios quiere realizar una gran rifa navideña con muchos premios. Donde se sortearán: Primer lugar: Un microondas. Segundo Lugar: Una plancha. Tercer Lugar: Una canasta familiar.	Esta actividad se realizara el mes de diciembre.	Se estima recaudar \$ 2000.00

	<p>Cuarto Lugar: Cuatro premios sorpresa. (realizada por los albergados internos)</p> <p>Te deseamos que la suerte esté de tu parte en este sorteo.</p>		
Venta tarjetas navideñas	<p>Las tarjetas navideñas las realizarán las personas que residen en el albergue con la ayuda del área psicopedagógica, para llevar a cabo este punto se utilizará papel cirio, la misma que será impresa con mensaje navideño y un gráfico pintado por los albergados.</p> <p>Se realizarán 1000 tarjetas, mismas que se venderán a \$3.00 c/u.</p> <p>Las tarjetas se venderán en el albergue, medios de comunicación y supermercados que decidan ayudar</p>	Se realizará el mes de Diciembre	Se estima recaudar \$ 3000
Donaciones de dinero	<p>Mediante la encuesta realizada en el capítulo anterior el 14% de 225 personas están dispuestas a realizar donaciones de dinero.</p> <p>Se estima recaudar la mayor parte de dinero en épocas especiales como navidad de manera actual estas donaciones se las receptorá en el albergue y también la pueden realizar mediante depósito o transferencia bancaria.</p> <p>Se motivará a las personas para realizar su donación mediante campañas de concientización en responsabilidad social y solidaridad en los medios de comunicación.</p>	Actividad permanente	Se estima recaudar en épocas especiales de personas residentes en la ciudad de Quito un monto de \$3000,00
Punto de donación Seguro	<p>Consiste en ubicar puestos de donaciones en lugares estratégicos de alta concurrencia de personas como supermercados o centros comerciales, con la finalidad de brindar comodidad y fácil acceso para que las personas realicen sus donaciones ya sea en artículos, ropa e insumos.</p> <p>Para las personas que deseen realizar su colaboración de forma económica, se pondrá a disposición el número de cuenta del Albergue.</p>	Esta actividad se desarrollará de forma mensual	

Nota: Cuadro actividades para recaudar fondos.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

- Índices del Plan de Donaciones.

$$1. \text{ Índice de eficacia: } \frac{\text{Número de posibles donantes}}{\text{Universo de donantes}}$$

El indicador de eficiencia nos permitirá conocer el número de posibles personas donantes con la finalidad de incrementar las donaciones en beneficio del albergue mejorando sus ingresos económicos.

Tabla 28. Presupuesto plan de donación



ALBERGUE SAN
JUAN DE DIOS

PRESUPUESTO DE COSTO POR ÁREAS DE TRABAJO PLAN DE DONACIONES

PLAN:	Creación del cargo de jefe de relaciones públicas, el cual será la responsable de incrementar el número de donaciones para cubrir los gastos generados por la actividad del Albergue en beneficio de albergados internos y externos			
FECHA:	15/09/2014	Marco legal: Art. 47, 48 y 49 de la Constitución de la República; Plan del Buen Vivir; Art. 86 y 87 de la Ley Orgánica de Discapacidades; Norma Técnica para la prestación de servicios de atención personal con discapacidad y sus familias, Normas de control interno del Modelo de Gestión del Albergue San Juan de Dios		
AUTORES:	Estudiantes Universidad Politécnica Salesiana			
Objetivo general				
Diseñar un plan de Donaciones con el fin de captar el mayor número de donaciones posibles, sean estas provenientes de empresas o de la ciudadanía de forma eventual y permanente para ayudar a esta institución a cumplir con su misión y visión.				
Objetivos específicos				
Obtener el mayor número de donaciones.				
Captar donación empresarial constante				
Captar donación de personas.				
RECURSO HUMANO				
EXPERIENCIA PERSONAL	Personal requerido	Cantidad	Tiempo de dedicación	Costo USD/anual
Departamento Donaciones	Jefe de Relaciones Públicas	1	12	8.400,00
Total presupuesto para personal requerido				8.400,00
Requerimiento infraestructura, equipamiento, materiales e insumos				

Actividad contemplada	Infraestructura, equipo, material o insumo	Cantidad requerida (Por año)	Costo unitario USD	Costo total USD
Equipos de computación	Tablet Samsung Galaxy Tab 3 10,1"	1	319,99	319,99
	Flash Memory 32 GB Kingston	2	18,99	37,98
Suministros oficina	Papel, Esferos, tinta sobres, sellos, grapadora, borrador, perforadora, grapas, carpetas, sobres manila, archivadores, papelera, agenda, corrector, tarjetas de presentación	4	300,00	1.200,00
Movilización	Movilización visitas empresas e instituciones	12	60,00	720,00
Total presupuesto requerido				2.277,97
TOTAL INVERSIÓN EN EL COMPONENTE				10.677,97
Costo mensual				889,83
Costo diario				29,66
Costo por persona(150)				0,20
Anexos				
Proformas de compra de equipos y suministros, roles de pago				

Nota: Cuadro resumen presupuesto Plan de Donación.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

4.2.4. Plan Actividad Atlética

Tabla 29. Plan actividad atlética

Nº	ESTRATEGIAS	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	ACCIÓN	EJECUCIÓN
a	Carrera atlética 10K SJD	Organización de una carrera Atlética en la ciudad de Quito, la cual consiste en el recorrido de 10 kilómetros desde la tribuna del sur hasta el parque la carolina (cruz del papa) con capacidad para 10.000 personas.	Recaudar ingresos económicos para el albergue.	Planificación de la carrera	Jefe Relaciones Públicas
				Tramites a realizar antes de evento	Jefe Relaciones Públicas
				Diseño imagen evento	Jefe Relaciones Públicas
				Logística	Jefe Relaciones Públicas

Nota: Resumen propuesta Plan Actividad Atlética.

Elaborado: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

4.4.1 Objetivo del Plan Actividad Atlética

Diseñar un plan de Actividad Atlética con la finalidad de obtener un ingreso económico representativo para el albergue y a la vez fomentar a la ciudadanía a realizar deporte y mantener una vida sana.

4.4.2 Objetivos específicos

- ✓ Obtener ingresos económicos.
- ✓ Dar a conocer la misión de Albergue San Juan de Dios.
- ✓ Motivar a la ciudadanía a realizar deporte.

4.4.3 Desarrollo del Plan Actividad Atlética

a) Planificación de la carrera

Para la realización de esta carrera se plantea las siguientes especificaciones.

Nombre carrera: 10K SJD

Ubicación: Tribuna del Sur

Fecha: Sábado 21 de Marzo del 2015

Hora: Salida 8h00

Estimado de participantes: capacidad 1000 concursantes

Costo de inscripción: \$10,00

b) Trámites para realizar antes del evento.

- ✓ Solicitar permiso de la dirección Metropolitana de Seguridad y Convivencia.
- ✓ Solicitar colaboración de la Policía Nacional a través de un oficio dirigido a la Intendencia general de la Policía Nacional.
- ✓ Solicitar colaboración de Policía Metropolitana
- ✓ Obtener el visto bueno de Cuerpo de Bomberos
- ✓ Solicitar colaboración de la Cruz Roja Ecuatoriana
- ✓ Solicitar colaboración de la Empresa de Agua Potable.

c) Diseño e imagen del evento

- ✓ Elaboración de posters y volantes de la carrera atlética
- ✓ Publicidad en medios de comunicación tanto radiales como televisivos.
- ✓ Obtener colaboración de personas famosas que realcen la imagen del evento.
- ✓ Apoyar la publicidad mediante redes sociales como twitter y facebook.

d) Logística.

- Medición y certificación de ruta.
- Inscripciones requisitos
 - ✓ Copia de cédula ciudadanía
 - ✓ Certificado médico
 - ✓ Formulario compromiso de participación
- Preparación entrega de kits
 - ✓ Número de participación
 - ✓ Camiseta
 - ✓ Reloj cronometro
 - ✓ Regalos patrocinados.
- Recursos materiales para el circuito.
 - ✓ Arcos de salida y meta
 - ✓ Montaje de publicidad de patrocinadores
 - ✓ Carpas
 - ✓ Material señalización de kilómetros

Tabla 30. Presupuesto Plan Actividad Atlética

 ALBERGUE SAN JUAN DE DIOS	PRESUPUESTO DE COSTO POR ÁREAS DE TRABAJO PLAN ACTIVIDAD ATLÉTICA			
PLAN:	Organización de una carrera atlética denominada la 10k SJD, con la finalidad de recaudar ingresos generosos para el albergue San Juan de Dios.			
FECHA:	15/09/2014	Marco legal: Art. 47, 48 y 49 de la Constitución de la República; Plan del Buen Vivir; Art. 86 y 87 de la Ley Orgánica de Discapacidades; Norma Técnica para la prestación de servicios de atención personal con discapacidad y sus familias, Normas de control interno del Modelo de Gestión del Albergue San Juan de Dios		
AUTORES:	Estudiantes Universidad Politécnica Salesiana			
Objetivo general				
Diseñar un plan de Actividad Atlética con la finalidad de obtener un ingreso económico representativo para el albergue y a la vez fomentar a la ciudadanía a realizar deporte y mantener una vida sana.				
Objetivos específicos				
Obtener ingresos económicos. Dar a conocer la misión de Albergue San Juan de Dios. Motivar a la ciudadanía a realizar deporte.				
RECURSO HUMANO				
EXPERIENCIA PERSONAL	Personal requerido	Cantidad	Tiempo de dedicación	Costo USD/annual
Locutor	Animador de eventos públicos	1	1	200,00
Total presupuesto para personal requerido				200,00
Requerimiento infraestructura, equipamiento, materiales e insumos				

Actividad contemplada	Infraestructura, equipo, material o insumo	Cantidad requerida (Por año)	Costo unitario USD	Costo total USD
Publicidad	Elaboración de posters y volantes	1	-	200,00
Logística	Formularios de participación	1000	0,03	30,00
	Número de participación	1000	0,03	30,00
	Camiseta	1000	2,50	2,500
	Arcos de salida y meta	2	50,00	100,00
	Material kilometraje	-	-	100,00
Total presupuesto requerido				2960,00
TOTAL INVERSIÓN EN EL COMPONENTE				3.160,00
Costo mensual				263,33
Costo diario				8,77
Costo por persona(150)				0,09

Nota: Cuadro resumen presupuesto Plan Actividad Atlética.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

Tabla 31. Presupuesto Final

 PRESUPUESTO TOTAL ABERGUE SAN JUAN DE DIOS				
ALBERGUE SAN JUAN DE DIOS				Cobertura
				150,00
REQUERIMIENTOS	Frecuencia	Cantidad	Costo Unitario	TOTAL
RECURSO HUMANO	12	1	1.274,83	15.298,00
Licenciado Psicopedagógico	12	1	589,26	7.071,10
Auxiliar de Seguridad y Salud Ocupacional	12	1	589,26	7.071,10
Auxiliar Fisioterapeuta	12	1	589,26	7.071,10
Auxiliar psicopedagógico	12	1	589,26	7.071,10
Jefe Relaciones Publicas	12	1	900,88	10.810,56
RECURSOS MATERIALES				-
Área Médica				-
Equipos de diagnóstico, pinzas quirúrgicas, balanza	1	1	183,00	183,00
Suministros de terapia psicopedagógica	3	1	812,00	2.436,00
Suministros de terapia fisioterapéutica	2	1	1.500,00	3.000,00
Útiles y materiales de aseo	12	1	250,00	3.000,00
Publicidad y Promoción				-
Material de difusión de Plan de Seguridad	1	15	10,00	150,00

Área de Donaciones				-
Equipos de Computación				-
tablet Samsung,	1	1	319,99	319,99
flash Memory	1	2	18,99	37,98
Suministros de Oficina	4	1	300,00	1.200,00
Otros Gastos				-
Consumo telefónico plan de seguridad	12	1	20,00	240,00
Movilización	12	1	60,00	720,00
Gastos Carrera Atlética				
Locutor	1	1	200,00	200,00
Publicidad				
Elaboración de posters y volantes				
Logística	1		200,00	200,00
Formularios de participación	1	1000	0,03	30,00
Número de participación	1	1000	0,03	30,00
Camiseta	1	1000	2,50	2.500,00
Arcos de salida y meta	1	2	50,00	100,00
Material señalización kilometraje				100,00
TOTAL DESEMBOLSOS				68.839,91
INGRESOS				
Venta de garaje	1			3.000,00
Venta Ropa Usada	12			25.920,00
Venta de alimentos no perecibles	12			9.600,00
Rifa Navideña	1			2.000,00
Venta de Tarjetas Navideñas	1			3.000,00

Donaciones de dinero	12			18.000,00
Inscripciones Carrera Atlética 10K SJD	1			10.000,00
TOTAL INGRESOS				71.520,00

Nota: Presupuesto de ingresos y gastos actividades planteadas para el Albergue San Juan de Dios.

Elaborado por: J. Morales, Y. Pillajo & H. Untuña

4.3. Análisis de rentabilidad de la propuesta.

✓ Indicador de rentabilidad operacional:

Datos

Utilidad operacional	2.680,09
Ingresos operacionales	71.520,00

$$\text{Margen operacional} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ingresos operacionales}}$$

$$\text{Margen operacional} = \frac{2.680,09 \times 100}{71.520,00}$$

$$\text{Margen operacional} = 3,75 \%$$

El indicador de rentabilidad operacional nos muestra la realidad económica del proyecto, en este caso se puede determinar que el mismo tiene una mínima rentabilidad en su operación, que equivale al 3,75% de cada dólar obtenido, a pesar de que la utilidad no es tan considerable se puede decir que es beneficiosa para los intereses del Albergue, ya que esta es una institución sin fines de lucro.

✓ Indicador de rentabilidad neta:

Datos:

Utilidad neta	2.680,09
Ventas netas	53.520,00

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

$$\text{Margen neto} = \frac{2.680,09 \times 100}{53.520,00}$$

$$\text{Margen neto} = 5\%$$

El indicador de margen neto nos indica que las ventas generaron un 5% de utilidad, es decir que por cada dólar obtenido se generó 5 centavos de dólar, después de haberse deducido cargos administrativos y financieros determinando únicamente la utilidad neta de la institución, lo que es beneficioso para el albergue, ya que es una institución sin fines de lucro.

CONCLUSIONES

- El principal problema que tiene el Albergue San Juan de Dios es la falta de recursos económicos para poder atender la gran demanda de personas pobres e indigentes que acuden a este lugar.
- El 20% del presupuesto anual de esta institución es cubierto por parte del Municipio de Quito y del Ministerio de Inclusión Económica y Social, mientras que el 80% es cubierto gracias a la autogestión que desarrolla el Albergue.
- Existe mucho desconocimiento por parte de personas y empresas sobre la noble labor que desarrolla el Albergue San Juan de Dios en favor de los más necesitados.
- Falta de un Licenciado Psicopedagógico y de personal auxiliar capacitado en el área médica para la atención de pacientes que acuden al albergue en busca de este servicio.
- El lugar en el que está ubicado el Albergue San Juan de Dios es ideal para la actividad que desarrolla este centro, debido a que la mayor parte de personas que hacen uso de los servicios que ofrece el mismo, viven o transitan por este sector y sus alrededores a pesar de la gran inseguridad que existe, esto dificulta el acceso para realizar donaciones físicas.
- Falta de equipos e insumos que son utilizados en la atención de pacientes, en el área de terapia y rehabilitación física, en el área de Seguridad y Salud Ocupacional y en el área psicopedagógica.
- Falta de medicinas, alimentos perecibles, artículos de limpieza y de un programa de nutrición adecuado para albergados internos y externos.

RECOMENDACIONES

- Implementar las propuestas, para la cual es necesario contar con ayuda del personal del albergue, donde aporten con sus conocimientos para mejorar las condiciones del mismo.
- Buscar ayuda del gobierno donde colabore con medicinas y personal médico en el área de rehabilitación, las mismas que ayuden de manera solidaria al albergue.
- Dar a conocer la labor social que realiza el albergue San Juan de Dios con la ayuda que brindan los medios de comunicación en casos sociales.
- Identificar con claridad el proceso principal de donación segura, plasmado a través del flujograma, de tal manera que pueda ser aplicado correctamente para beneficio del albergue.
- Buscar financiamiento para la aplicación de las propuestas y adquirir un compromiso con las personas que realizan las donaciones para alcanzar los resultados deseados.
- Es necesario efectuar un análisis FODA de manera trimestral para fijar nuevas estrategias y poder enfrentar las amenazas y reducir las debilidades que puedan presentarse.

LISTAS DE REFERENCIAS

- Albergue San Juan de Dios (2013), Antecedentes Albergue San Juan de Dios.
- Arqhys Arquitectura. (2014). Obtenido de
<http://www.arqhys.com/contenidos/hoteles-historia.html>
- Banco Central del Ecuador (2014), Tasa de Inflación; BCE www.bce.fin.ec
- Biblioteca de Consulta Encarta. (2008), <http://www.destinosblog.com/3410/el-primer-hotel-de-la-historia>.
- Club de Ensayos. (2012), <http://clubensayos.com/buscar/Albergues/pagina1.html>.
- Correa, E (2005). Globalización Financiera y Exclusión Social. México DF.
- Delprato, P., & Rodríguez, D. (Agosto de 2004). Recuperado el 2014, de
<http://www.mercadomodelo.net/documents/10157/c881d957-fbf4-4eb6-8f5a-b62069df81bc>.
- El portal de negocios (2013), Obtenido de
<http://www.ekosnegocios.com/empresas/Empresas.aspx?idE=12062&nombre=DISTRIBUIDORA%20DITONI%20QUITO%20S.A.&b=1>.
- Equipo técnico mies.(2012). Primera parte de las formas de organización de la economía popular y solidaria
- Gudiño, J. (2009). Recuperado el 2014, de
books.google.es/books?id=vm/hAWAAQBAT&pg=PT51&dq=formula+de+rentabilidad+neta
- INEC (2010), Censo de población y vivienda Ecuador.
- INEC (2013), Sistema Integrado de Encuestas Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo Indicadores Laborales - Diciembre 2013 – 15 años y más.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). Fundamentos del Marketing (Sexta ed.).

(R EscalonaGarcía, Trad.) México.

Ponce, J. (2005). Migrantes, Problemas y Ayudas. Quito: El Conejo.

Planeación estratégica (s.f). Obtenido de

http://148.204.211.134/polilibros/portal/Polilibros/P_terminados/Planeacion_Estrategica_ultima_actualizacion/Polilibro/Unidad%20IV/Tema4_5.htm.

Real Academia de la Lengua . (2001). Diccionario. Madrid, España.

Silva Gando, A. M. (29 de Abril de 2013). Recuperado el Marzo de 2014, de http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=32&cad=rja&ved=0CEkQFjABOB4&url=http%3A%2F%2Fdocs.universidadecotec.edu.ec%2Fareas%2F2013D1%2FCOM170%2Falum%2F2013400081_3284_2013D1_COM170_TALLER_WORD_2.docx&ei=aXSnUoG4DJK2kQfVv4GQ

Schaefer, R. T. (2006). Introducción a la Sociología. Madrid: Jose Manuel Cejudo.

Wilkinson, R., & Pickett, k. (2009). Desigualdad. Madrid: Allen Lane, un sello de Penguin Books Ltda. .

Ziccardi, A. (2008). Pobreza y Exclusión Social en las Ciudades del Siglo XXI. CLACSO: Bogotá.

ANEXOS

Anexo 1. Perfiles



DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

FECHA:	Quito, 23 de octubre 2014
CARGO	Auxiliar Psicopedagógico
JEFE INMEDIATO	Psicopedagógico

HOJA DE ESPECIFICACIONES

COMPETENCIAS

FORMACIÓN ACADÉMICA	Título en enfermería
SEXO	Masculino/Femenino
CONOCIMIENTOS EN	Lógicos y actualizados usando métodos de enfermería, que propicien tanto la resolución de los problemas de salud como el desarrollo de sus competencias asistenciales
EXPERIENCIA	Un año de experiencia en hospitalización, clínica, labor social y humanitaria
FUNCIONES	Trabajar en Equipo, Planificar, coordinar y dirigir las actividades de enfermería basando la toma de decisiones en criterios científicos y humanos y en estándares de cuidado que asegure una atención de salud de calidad, Investigación para la resolución de problemas de salud, Promocionar, prevenir, y controlar el medio ambiente saludable.

Dueño del Proceso
Elaborado por

Firma Gerente
Aprobado



DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

FECHA:	Quito, 23 de octubre 2014
CARGO	Auxiliar Fisioterapeuta
JEFE INMEDIATO	Fisioterapeuta

HOJA DE ESPECIFICACIONES

COMPETENCIAS

FORMACIÓN ACADÈMICA	Estudiante en Fisioterapia
SEXO	Masculino/Femenino
CONOCIMIENTOS EN	Técnicas básicas de la fisioterapia. Ciencias complementarias: química, biología, física y estadística
EXPERIENCIA	Un año de experiencia en hospitalización, labor social y humanitaria
FUNCIONES	Trabajo en equipo, alto sentido ético, humanista, facilidad de expresión, elaborar informes, establecer relaciones interpersonales, impartir instrucciones a los pacientes, aplicar tratamiento de fisioterapia en emergencia de lesionados.

Dueño del Proceso
Elaborado por

Firma Gerente
Aprobado



DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

FECHA:	Quito, 23 de octubre 2014
CARGO	Auxiliar de Seguridad y Salud Ocupacional
JEFE INMEDIATO	Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional

HOJA DE ESPECIFICACIONES

COMPETENCIAS

FORMACIÓN ACADÉMICA	Estudiante en Salud Ocupacional
SEXO	Masculino/Femenino
CONOCIMIENTOS EN	Técnica básica en seguridad ocupacional. Primeros auxilios, atender emergencias médicas.
EXPERIENCIA	Un año de experiencia en hospitalización, labor social y humanitaria
FUNCIONES	Ser un líder con capacidad de trabajar con grupos interdisciplinarios, con interés por conocer, innovar, investigar y profundizar asuntos propios de su profesión, como son la Higiene, la Seguridad Industrial, La Medicina Preventiva y del Trabajo. Con capacidad para desarrollar su identidad como Profesional en Salud Ocupacional, de tal forma que dé sentido a su ser, saber y quehacer disciplinar; permitiendo aplicar sus habilidades y destrezas en la realidad de los diferentes contextos a los que se enfrente, considerando aspectos sociales y culturales.

Dueño del Proceso
Elaborado por

Firma Gerente
Aprobado



DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

FECHA:	Quito, 23 de octubre 2014
CARGO	Jefe Relaciones Publicas
JEFE INMEDIATO	Administrador

HOJA DE ESPECIFICACIONES

COMPETENCIAS

FORMACIÓN ACADÈMICA	Licenciado en Comunicación Social
SEXO	Masculino/Femenino
CONOCIMIENTOS EN	Protocolo
	Etiqueta.
	Computación y sistemas operativos.
	Oratoria.
	Relaciones Públicas.
EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia progresiva de carácter operativo y estratégico en el área de Relaciones Públicas.
FUNCIONES	Tratar en forma cortés y efectiva a autoridades, invitados y público en general. Comunicarse en forma clara y precisa. Organizar eventos. Dar instrucciones.

Dueño del Proceso
Elaborado por

Firma Gerente
Aprobado

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

FECHA:	Quito, 23 de octubre 2014
CARGO	Psicopedagógico
JEFE INMEDIATO	Psicopedagógico

HOJA DE ESPECIFICACIONES

COMPETENCIAS

FORMACIÓN ACADÉMICA	Licenciado Psicopedagógico
SEXO	Masculino/Femenino
CONOCIMIENTOS EN	<p>Fundamentos filosóficos, antropológicos, sociológicos, psicológicos, pedagógicos, psicopedagógicos y tecnológicos que promuevan la formación del enfoque humanista.</p> <p>Procesos educativos para el desarrollo y la inclusión de personas en el ámbito escolar, sociocultural, laboral, de salud y familiar.</p> <p>Estrategias y técnicas para prevenir, asesorar, orientar, dirigir, evaluar e intervenir desde el ámbito de la Psicopedagogía.</p> <p>Métodos y técnicas de investigación científica que incluyan los soportes contemporáneos e innovadores.</p>
EXPERIENCIA	Dos años de experiencia en hospitalización, clínica, labor social y humanitaria
FUNCIONES	<p>Manifestar una disposición para el auto-aprendizaje.</p> <p>Ejercer un liderazgo social y comprometido con un espíritu emprendedor.</p> <p>Adoptar un compromiso con su desarrollo personal y profesional.</p> <p>Asumir un juicio crítico y valorativo ante las condiciones del entorno en lo técnico, científico, social, para ponerlas al servicio de su profesión.</p> <p>Generar proyectos de investigación aplicada al campo de la Psicopedagogía.</p> <p>Establecer espacios de comunicación efectiva y asertiva.</p> <p>Diseñar, desarrollar, implementar y valorar programas de asesoramiento, evaluación e intervención psicopedagógica, que promuevan el desarrollo humano y su inclusión.</p> <p>Usar de manera estratégica los recursos tecnológicos de información y comunicación, de aprendizaje y conocimiento.</p> <p>Promover procesos de mediación que favorezcan a las necesidades de la persona y sus entornos.</p>

Anexo 2. Presupuesto de sueldo anual para el departamento médico y donaciones

Cargo: Licenciado Psicopedagógico´

N°	SUELDO	ANUAL	13 ro	14 to	F. RESERVA	VACACIONES	A.PATRONAL	TOTAL
1	1000,00	12000,00	1000,00	340,00	0,00	500,00	1458,00	15298,00
2	1032,20	12386,40	1032,20	357,00	1032,20	516,10	1504,95	16828,85
3	1065,44	12785,24	1065,44	374,85	1065,44	532,72	1553,41	17377,09
TOTALES	3097,64	37171,64	3097,64	1071,85	2097,64	1548,82	4516,35	49503,94

Cargo: Auxiliar Psicopedagógica

N°	SUELDO	ANUAL	13 ro	14 to	F. RESERVA	VACACIONES	A.PATRONAL	TOTAL
1	450,00	5400,00	450,00	340,00	0,00	225,00	656,10	7071,10
2	464,49	5573,88	464,49	357,00	464,49	232,25	677,23	7769,33
3	479,45	5753,36	479,45	374,85	479,45	239,72	699,03	8025,86
TOTALES	1393,94	16727,24	1393,94	1071,85	943,94	696,97	2032,36	22866,29

Cargo: Auxiliar Fisioterapeuta

N°	SUELDO	ANUAL	13 ro	14 to	F. RESERVA	VACACIONES	A.PATRONAL	TOTAL
1	450,00	5400,00	450,00	340,00	0,00	225,00	656,10	7071,10
2	464,49	5573,88	464,49	357,00	464,49	232,25	677,23	7769,33
3	479,45	5753,36	479,45	374,85	479,45	239,72	699,03	8025,86
TOTALES	1393,94	16727,24	1393,94	1071,85	943,94	696,97	2032,36	22866,29

Cargo: Auxiliar de Seguridad y Salud Ocupacional

N°	SUELDO	ANUAL	13 ro	14 to	F. RESERVA	VACACIONES	A.PATRONAL	TOTAL
1	450,00	5400,00	450,00	340,00	0,00	225,00	656,10	7071,10
2	464,49	5573,88	464,49	357,00	464,49	232,25	677,23	7769,33
3	479,45	5753,36	479,45	374,85	479,45	239,72	699,03	8025,86
TOTALES	1393,94	16727,24	1393,94	1071,85	943,94	696,97	2032,36	22866,29

Cargo: Jefe Relaciones Públicas

N°	SUELDO	ANUAL	13 ro	14 to	F. RESERVA	VACACIONES	A.PATRONAL	TOTAL
1	700,00	8400,00	700,00	340,00	0,00	350,00	1020,60	10810,60
2	722,54	8670,48	722,54	357,00	722,54	361,27	1053,46	11887,29
3	745,81	8949,67	745,81	374,85	745,81	372,90	1087,38	12276,42
TOTALES	2168,35	26020,15	2168,35	1071,85	1468,35	1084,17	3161,45	34974,31

