



## **UNIVERSIDAD CASA GRANDE**

### **TÍTULO DEL PROYECTO**

**CAMPAÑA SOCIAL A FAVOR DE LA FUNDACIÓN CASA DEL HOMBRE DOLIENTE  
EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA COVID-19**

#### **Equipo interdisciplinario:**

Andrés Aguilar  
Shirley Ana Balladares Perez  
Soffia Mestanza  
Silvia Ponce Yepez  
Juan Carlos Salazar  
María Fernanda Velásquez

#### **Elaborado por:**

Silvia Ponce Yepez

#### **Equipo de guías:**

Carolina Portaluppi Castro  
María del Carmen Zenck Huerta

**GUAYAQUIL, ECUADOR  
MARZO 2021**



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN MONICA HERRERA**

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN LA GESTIÓN DE RELACIONES  
PÚBLICAS Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS PARA LA CAMPAÑA SOCIAL A FAVOR  
DE LA CASA DEL HOMBRE DOLIENTE

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN ARTES ESCÉNICAS

**ELABORADO POR:**

SILVIA PAOLA PONCE YEPEZ

**EQUIPO DE GUÍAS:**

CAROLINA PORTALUPPI CASTRO

MARÍA DEL CARMEN ZENCK HUERTA

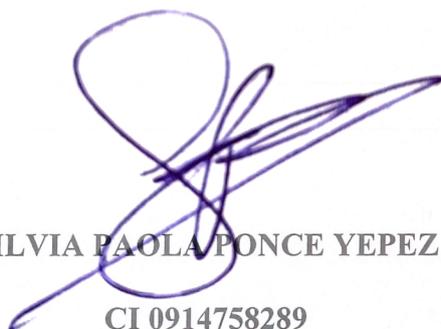
**GUAYAQUIL - ECUADOR**

**MARZO 2021**



#### CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **SILVIA PAOLA PONCE YEPEZ**, de nacionalidad ecuatoriana, con cédula de ciudadanía número 0914758289, autora del trabajo de titulación “sistematización de la experiencia en la gestión de relaciones públicas y alianzas estratégicas para la campaña social”, certifico que el trabajo de titulación es una creación de mi autoría, por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autora y no infringen derechos de autor de terceras personas. Con lo cual, exonero a la Universidad Casa Grande de reclamos o acciones legales.

A handwritten signature in purple ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

**SILVIA PAOLA PONCE YEPEZ**

**CI 0914758289**



#### CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **SILVIA PAOLA PONCE YEPEZ**, de nacionalidad ecuatoriana, con cédula de ciudadanía número 0914758289, autora del trabajo de titulación “sistematización de la experiencia en la gestión de relaciones públicas y alianzas estratégicas para la campaña social”, de la modalidad Proyecto de Aplicación Profesional, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Virtual, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.



**SILVIA PAOLA PONCE YEPEZ**

**CI 0914758289**

## **RESUMEN**

El presente documento de sistematización de experiencias del ejercicio profesional realizado en beneficio de la FCHD cuyo objetivo fue visibilizar la difícil situación que atraviesa la OSC asociada a la pandemia del COVID-19, donde se logró realizar alianzas estratégicas, convenios con diferentes sectores de la sociedad, satisfaciendo parte de las necesidades y los requerimientos de la FCHD.

Con la ejecución de este PAP se logró conformar un proyecto de responsabilidad social, creando lazos a largo plazo entre la sociedad civil y la casa del Hombre Doliente brindando la oportunidad de aplicar el proceso de intervención profesional y el uso adecuado de metodologías para contribuir con las gestiones programadas.

Esta experiencia fue muy enriquecedora tanto en lo profesional como en lo personal permitiendo resolver parte de los problemas que aquejan a grupos vulnerables de la sociedad.

**PALABRAS CLAVES:** Fundación, responsabilidad social empresarial, alianzas, convenios.

## ÍNDICE

<b>1. Antecedentes.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Análisis del proyecto y justificación.....</b>	<b>13</b>
<b>3. Proyecto campaña fundación casa del hombre doliente.....</b>	<b>15</b>
<b>4. Sistematización de la experiencia.....</b>	<b>25</b>
<b>5. Autoevaluación.....</b>	<b>37</b>
<b>6. Bibliografía.....</b>	<b>38</b>
<b>7.. Anexos.....</b>	<b>40</b>

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

**FCHD** Fundación Casa del Hombre Doliente

**RSE** Responsabilidad social empresarial

**DASE** Desarrollo acción social y educación

**PAP** Proyecto de aplicación profesional

## **1. ANTECEDENTES**

La primera propuesta de este proyecto fue un primer pedido de trabajar con varias organizaciones sociales investigando sus problemas y necesidades para mejorar en algo su situación y los efectos adversos que el COVID-19 estaba provocando en las poblaciones vulnerables con las que trabajan, pues no estaban siendo atendidas por la sociedad ni los poderes públicos.

El acercamiento a las OSC, dio como resultado, objetivos comunes y otros muy variados. Entre los comunes se pudo distinguir la necesidad de crear una campaña de comunicación e incidencia para visibilizar la situación de las OSC y su impacto en los grupos vulnerables. Además, fortalecer la cohesión social y liderazgo en las OSC de Guayaquil.

Para lograr los objetivos, se propuso una campaña comunicacional que giraba en torno a una imagen que usaba una mascarilla quirúrgica en los ojos en lugar de la boca, en señal de que el COVID-19 había ocasionado que la sociedad cerrara los ojos a otros problemas existentes, como los de las OSC.

En la retroalimentación, el concepto no pudo satisfacer las objeciones señaladas por las OSC y el jurado evaluador, por lo que se tuvo que decidir entre sistematizar esa experiencia o iniciar y desarrollar un nuevo proyecto enfocado en una sola organización.

Luego de analizar estas opciones, se decide escoger de entre todas las OSC con las que se contactó a la fundación Casa del Hombre Doliente y empezar así, un nuevo proceso.

La Fundación se elige como beneficiaria del proyecto, porque en ella se atienden a personas que muchas veces se consideran rechazadas por la sociedad, que no tienen familia que se encargue de ellos y que además no cuentan con los recursos económicos necesarios para enfrentar sus padecimientos. Adicionalmente, en las encuestas realizadas al inicio de la investigación, la Fundación resultó ser una de las que está en el *top of mind* del público guayaquileño.

La Casa del Hombre Doliente (CHD), es una fundación social sin fines de lucro, fundada el 18 de julio de 1986, bajo la presidencia del Cardenal Bernardino Echeverría, caracterizándose por brindar atención humana integral a pacientes adultos en estado de abandono y personas con enfermedades en fase terminal o con discapacidad, siendo financiada por donaciones, eventos y esfuerzos voluntarios que tiene como concepto central, el buen morir de los enfermos terminales.

En este sentido, el presente proyecto responde a una problemática de un sector altamente vulnerable por falta de autonomía económica, que requiere un cuidado prioritario e integral en cumplimiento a sus derechos de vida, así como a tener un envejecimiento activo y muerte digna.

A continuación se abordará una segunda sección, que incluye el contexto actual, el análisis del problema o justificación acerca de la solución para la Fundación; la sección 3 donde se presentará la campaña comunicacional con su diseño, implementación, resultados y evaluación; a continuación, la sección 4 que abordará la sistematización del componente de la gestión de relaciones públicas y vinculación con universidades, institutos técnicos y con organizaciones afines, que aporten a la sostenibilidad de la fundación Casa del Hombre Doliente, y; la última sección, con una autoevaluación sobre la ejecución de la propuesta. Que en los antecedentes queda claro que las secciones I, II y III fueron trabajadas colaborativamente por Aguilar, Balladares, Mestanza, Ponce, Salazar y Velásquez (2021). Pueden incluir ese documento también en las referencias bibliográficas. Este documento, en sus secciones

Antecedentes, Análisis del Problema y Proyecto de Comunicación, fue trabajado colaborativamente por Aguilar, Balladares, Mestanza, Ponce, Salazar y Velásquez (2021).

De acuerdo con la revisión documental y al contexto analizado, se sugiere indagar cuales son las necesidades de la Fundación y los problemas más apremiantes que se deben plantear para evitar el cierre de sus servicios. Durante la pandemia, las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), han sufrido los más altos estragos, no sólo por tener que ser vigilantes del sector vulnerable al que atienden, sino porque además han sido perjudicadas por la crisis económica.

Existen varias formas en la que en los últimos treinta y cinco años la CHD ha podido mantenerse, entre ellas por los eventos que realizaban antes de la pandemia del COVID-19, por colecta pública, donaciones monetarias o de insumos y por otros financiadores mantenidos a corto y/o largo plazo.

Antes a la pandemia del COVID-19 la Fundación albergaba hasta 60 personas con enfermedades terminales, discapacidades o en condición de calle bajo su programa de gratuidad, por otro lado y con el fin de servir a este grupo vulnerable, desde el año 2016, abrieron ciertos cupos para atender a personas que padecen enfermedades catastróficas que cuentan con el apoyo de sus familias pero no con el cuidado que ellos requieren, cancelando una mensualidad de \$700 dólares por parte de la familia o paciente, y los \$500 para completar los \$1.200 promedio que cuesta el cuidado integral de un paciente, son subsidiados por la fundación.

Desde que la Fundación fue creada, ha buscado trabajar con profesionales en materia de salud que atiendan de forma técnica y por medio de los cuidados paliativos a los pacientes internos, especializados en enfermería, psicología, hasta nutrición. Los cuidados paliativos según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible el ODS3 (ODS) sobre salud y bienestar, consisten en asistir de manera

activa e integral a los pacientes cuya enfermedad no responde a tratamientos terapéuticos curativos, su objetivo es aliviar el dolor, acompañado de ayuda psicológica, social y espiritual (Organización Mundial de la Salud, 2021).

El término de cuidados paliativos se incorpora oficialmente por la OMS desde el año 1980, que buscaba desde entonces aliviar el dolor o síntomas de angustia, afirmar la vida y considerar la muerte como un proceso normal, sin intentar que la muerte se acelere o se retrase y con ello mejorar la calidad de vida, influyendo así de forma positiva en el curso de la enfermedad, razón por la que una década y media después, la Organización Panamericana de la Salud lo promovió también (Organización Panamericana de la Salud, 2021).

Se estima a nivel mundial que cuarenta millones de personas necesitan de cuidados paliativos cada año, por lo que existe necesidad de abordar sus estudios de cuidados paliativos, más aún cuando el promedio de vida de los hombres y mujeres de Ecuador, según proyecciones del Instituto Nacional de Estadística y Censos para el año 2020, ha considerado que *“la expectativa de vida en Ecuador está entre 74 y 80 años de edad”* (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2020).

En Ecuador, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo elaboró el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, el mismo que significa el mayor instrumento para garantizar los derechos basados en una política pública que proyecte y logre una mayor equidad así como justicia social a través de tres ejes; siendo el primer eje del Plan *“los derechos son para todos durante toda la vida, ya que establece la protección de las personas más vulnerables”* (2017, pág. 12).

Los derechos para todos durante toda la vida que propone el Plan mencionado en el párrafo anterior colocan al ser humano como titular de derechos en todas las etapas de su vida, es por ello que *“el Estado debe actuar proactivamente para garantizar plenamente los derechos, especialmente en los grupos de atención prioritaria”* (2017, pág. 48).

Según el Plan, para el 2017 en Ecuador, las personas adultas mayores correspondían a un 7,04% de la población total, siendo en su mayoría mujeres; en cuanto a las personas con discapacidad, se registró un total de 425.877 personas y, sobre el nivel de pobreza, se reportó que para el 2016 habían 35,1% de personas con nivel de desigualdad económica, los que no cuentan con cuatro dimensiones básicas según el Índice de Pobreza Multidimensional (IPM): hábitat, vivienda, ambiente sano y salud (2017, pág. 49).

Enfocándonos en la fundación Casa del Hombre Doliente, sus problemas más graves han nacido desde el mes de marzo del año 2020, ya que no han podido contar con los recursos económicos suficientes para atender a los pacientes ingresados y peligran con cerrar sus puertas (Diario El Universo, 2020).

Dentro de los treinta y cinco años que la Casa del Hombre Doliente ha mantenido sus servicios, es una de las fundaciones sin fines de lucro más reconocida y con mayor prestigio a nivel nacional, es la segunda vez que se encuentran en peligro de cerrar sus puertas por la complejidad de la falta de recursos económicos, tanto que se han trazado un límite de tiempo, de no poder atender a los cincuenta y ocho beneficiarios actuales que padecen de enfermedades terminales, personas con discapacidades o en condición de calle, “... *deberán tomar una decisión sobre si seguir o cerrar sus puertas*” (Diario Expreso, 2020).

La Fundación atiende personas que padecen enfermedades terminales, discapacidades o mantienen condición de calle, la mayoría de sus beneficiarios sufren de Alzheimer o demencia senil, de manera que sus treinta y seis colaboradores tienen como misión mejorar su día a día, a fin de lograr un “buen morir”, en este sentido se encargan de realizar actividades lúdicas, terapias físicas o acciones que los mantengan activos; además de brindarles los medicamentos necesarios según lo que padezcan, todo acompañado de una dieta equilibrada, lo que equivale a un gasto por persona de mil doscientos dólares aproximados al mes (Diario El Comercio, 2016).

Para trazar un camino de desarrollo en este grupo humano, se necesita aportar y atender a sus problemáticas, más allá de conocer la crisis económica que vive la CHD, existe la presencia de obstáculos inherentes a las diferentes enfermedades, discapacidades o condición que padecen, situación que aflige su estado como individuo y que, serían alrededor de veintiocho personas las que más allá de su condición médica, no tienen familia y se quedarían en completo abandono; a pesar que la fundación Casa del Hombre Doliente sea considerada en la ciudad de Guayaquil, un “*ejemplo de instituciones de ayuda a los necesitados en el área de salud...*” (Cámara de Comercio de Guayaquil, 2019).

El financiamiento de la FCHD, ha dependido de las donaciones y eventos que como institución realizaban a lo largo del año, antes de pandemia. Las donaciones más significativas se hacían por parte de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, la que, al momento por la crisis reflejada de la pandemia, no ha podido seguir brindando su colaboración de aproximadamente doscientos mil dólares al año (Diario Expreso, 2020).

Otros de sus financiadores, han sido el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), al igual que la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil (MIMG), aportando el 40% y 5% respectivamente, del presupuesto anual de la fundación (Diario El Universo, 2020).

Los eventos que se realizaban por parte de la CHD y que les representaban un ingreso significativo al año para poder atender a sus necesidades, salarios del personal, entre otros, eran el Bingo Solidario y la tradicional cena benéfica Consomé Caliente para el Alma de los que se podía recaudar hasta ochenta mil dólares, sin embargo, en el actual contexto de la pandemia no se pueden realizar dichos eventos porque la mayoría de sus participantes son del sector privado, empresarios, que hoy tienen como objetivo disminuir sus gastos para mantenerse ante la crisis económica que se atraviesa (Diario Expreso, 2020).

La fundación Casa del Hombre Doliente, atiende a personas consideradas dentro de condición de alta vulnerabilidad. En el capítulo tercero de la Constitución del Ecuador se establece los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, señalando lo siguiente:

**Art. 35.-** Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

De este modo, es que la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil en el mes de julio del año 2019, reconoce la importancia moral pero además legal de la CHD, razón por la que decidió aumentar su aporte a la fundación en veinte mil dólares más de los cuarenta mil dólares que ya entregaba, por ello y no menos importante, es que la organización ha realizado también actividades que representen ingresos, aunque la crisis se mantenga. Para ello se desarrolló a través de redes sociales una campaña denominada Manos que dan, reciben, con la que se logró recaudar ocho mil dólares que les han permitido mantenerse activos (Diario Expreso, 2019).

## **2. ANÁLISIS DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN**

El proyecto buscó promover un cambio en la sociedad a favor de la fundación CHD, que logre representar impactos positivos para las personas con enfermedades terminales, con discapacidades y condición de calle con las que trabajan.

La importancia del proyecto es respaldar y darle voz a los treinta y cinco años que la OSC escogida, Casa del Hombre Doliente ha desempeñado, en la que ha brindado una labor extraordinaria beneficiando a un sector olvidado, ya que el número de fundaciones que atienden a personas con enfermedades terminales, con discapacidades y condición de calle, son muy

escasas en la ciudad de Guayaquil; de este modo visibilizar sus problemas y reconocer posibles soluciones que mitiguen los impactos de la pandemia COVID-19.

De esta manera, el proyecto explorará el ambiente que vive una persona con enfermedad terminal, con discapacidad o condición de calle, mismos que tienen un funcionamiento alterado significativo y su calidad de vida comprometida; es por ello que un estudio de psicoterapia refiere las áreas de vida en las que una persona con situación vulnerable puede representarle una amenaza (Fernández, 2004).

A la vida y al bienestar general, a la integridad corporal y el confort, a la independencia, privacidad, autonomía corporal, a las metas de vida y planes futuros, a las relaciones con la familia, amigos, colegas, a la posibilidad de permanecer en un ambiente familiar, al bienestar económico.

En la actualidad, Ecuador está dentro de los cien países que practica los cuidados paliativos o de apoyo para personas que padecen enfermedades terminales, discapacidades o mantienen condición de calle; ya que este sector vulnerable requiere *“ser cuidado de manera activa e integral con el fin de ser ayudados a vivir bien para morir con dignidad”* (Diario El Universo, 2012). Sin embargo, en esta materia de atención a nivel de fundaciones, las mismas son escasas y más se concentran en la ciudad de Quito y no en Guayaquil, toda vez que el costo que conlleva la atención es elevado.

Además, hay un vacío existente sobre lo mucho que la pandemia COVID-19 ha afectado a las Organizaciones de la Sociedad Civil que trabajan con grupos vulnerables, especialmente con personas con enfermedades terminales, discapacidades y condición de calle. Únicamente existen referencias de cómo la pandemia tiene afectación en los grupos vulnerables.

El Fondo de Población de las Naciones Unidas en un estudio denominado *La pandemia aumenta la vulnerabilidad de las personas con discapacidad*, señala que en estos tiempos de crisis, los grupos vulnerables enfrentan más barreras de lo habitual puesto que los recursos y

atención pueden desviarse para atender especialmente a la enfermedad del coronavirus y no a ellos (UNFPA, 2020).

Así mismo, en Argentina se desarrolló un estudio llamado *Impacto psicosocial de la pandemia COVID-19* en adultos mayores con demencia y sus cuidadores, el que buscó traer a contexto las dificultades que se han acrecentado por la pandemia en el cuidado de una persona con demencia, ya que es evidente la ruptura de la continuidad de las actividades que antes de la cuarentena mantenían, mismas que pueden afectar de forma negativa a las personas vulnerables, pero además, a sus cuidadores (Schapira, 2020).

## **PROYECTO CAMPAÑA FUNDACIÓN CASA DEL HOMBRE DOLIENTE**

### **OBJETIVOS DEL PROYECTO GENERAL**

#### **General**

- Visibilizar la difícil situación que atraviesa la fundación Casa del Hombre Doliente asociada a la pandemia del COVID-19 y los efectos negativos que esta situación produce en la población vulnerable con la que trabaja.

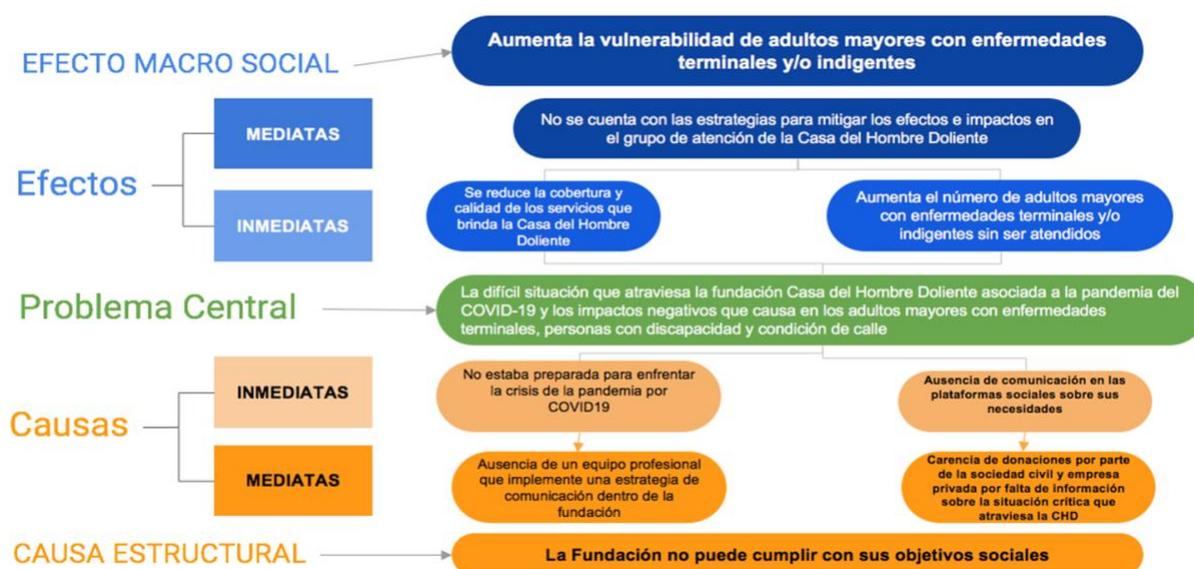
#### **Específicos**

- Crear una campaña de comunicación para visibilizar la situación de la Fundación Casa del Hombre Doliente y su impacto en la población vulnerable que atiende.
- Fortalecer la cohesión entre la Fundación Casa del Hombre Doliente y los actores involucrados definiendo a éstos como empresas privadas a fin de sensibilizar sobre la causa social y hacerla sostenible a largo plazo.

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Para poder cumplir con los objetivos de proyecto descritos, es importante levantar primero información a través de una investigación que establezca elementos que sirvan para la estrategia de comunicación.

## ÁRBOL DE PROBLEMAS



## ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Para profundizar la investigación y recoger resultados acotados con relación al tema, se utilizará el enfoque mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo, por lo tanto, realizaremos entrevistas y encuestas a sujetos informantes que provean de insumos para la elaboración de la campaña de sensibilización.

## MATRIZ DE DISEÑO METODOLÓGICO

TIPO DE OBJETIVO	OBJETIVO	UNIDAD DE ANÁLISIS	TÉCNICA	PREGUNTAS
Preliminar	Identificar actores involucrados	Casa del Hombre Doliente	Entrevista con directivos de la Casa del Hombre Doliente	<p>¿Qué es la Casa del Hombre Doliente?</p> <p>¿Tiene una estructura organizacional definida?</p> <p>¿Cuántos beneficiarios tienen actualmente?</p> <p>¿Cuál es el presupuesto anual para desarrollar sus actividades y cómo se distribuye?</p> <p>¿En qué afectó la pandemia del COVID 19 a su personal y beneficiarios?</p> <p>¿De dónde provienen sus fondos?</p> <p>¿La Casa del Hombre Doliente tiene voluntarios, cuántos son?</p>
General	Conocer las problemáticas que afectan a la Casa del Hombre Doliente asociadas a la pandemia COVID-19 2020	Casa del Hombre Doliente	Entrevista con directivos de la Casa del Hombre Doliente	<p>¿Cuál considera que ha sido el mayor obstáculo que ha tenido que enfrentar durante la pandemia la Casa del Hombre Doliente?</p> <p>¿Ha dejado de brindar servicios?</p> <p>¿Los ingresos de la fundación decrecieron con la pandemia?</p>
Específico	Determinar las necesidades prioritarias de recursos financieros, físicos y/o humanos que tiene la CHD, para continuar atendiendo a personas con enfermedades terminales, discapacidades y condición de calle	Casa del Hombre Doliente	Entrevista con directivo de la Casa del Hombre Doliente	¿Qué piensa sobre las personas con enfermedades terminales, discapacidades o condición de calle?
Específico	Explorar las motivaciones de la sociedad civil para colaborar con la Casa del Hombre Doliente	-Sociedad Civil -Casa del Hombre Doliente	-Encuesta en línea -Entrevista con directivo de la Casa del Hombre Doliente	<p>¿De qué forma le gustaría donar con la CHD?</p> <p>¿Cuál considera que es una motivación para que la sociedad civil done?</p>
Específico	Identificar potenciales alianzas que contribuyan a mitigar los efectos negativos de la pandemia COVID-19 en la Casa del Hombre Doliente que afectan al grupo	-Sociedad Civil -Casa del Hombre Doliente	-Encuesta en línea -Entrevista con directivo de la Casa del Hombre Doliente	<p>¿De qué manera le gustaría aportar a disminuir efectos negativos que ha dejado el COVID-19 en la CHD?</p> <p>¿Cuál cree que es una solución para disminuir efectos negativos que ha</p>

	vulnerable con el que trabajan			dejado el COVID-19 en la CHD?
--	--------------------------------	--	--	-------------------------------

## HERRAMIENTAS DE LA INVESTIGACIÓN

Las herramientas de investigación que se utilizarán serán el análisis documental en internet, redes sociales, dos entrevistas a directivos de la fundación CHD, además de dos encuestas en línea a la ciudadanía para conocer percepción de las OSC y razones para donar.

Las encuestas tendrán preguntas estructuradas para conocer la problemática central del tema y poder cuantificar los resultados. De la población de Guayaquil, se seleccionará un sector correspondiente a la Parroquia Tarqui, ya que corresponde a la población con el número más grande de habitantes en la ciudad de Guayaquil y porque su nivel socioeconómico es medio alto, lo que les permite sumarse a causas sociales (Ver Anexo 1).

Se utiliza la entrevista semiestructurada de manera que las personas se sientan en medio de una conversación y que el proyecto conciba esta técnica cualitativa de gran utilidad para recabar datos, ya que *“el propósito de la entrevista semiestructurada es flexible, dinámica y no directiva, lo que tiene como ventaja, interpretarla rápidamente”* (Laura Díaz-Bravo, 2013). (Ver Anexo 2)

## INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

De las entrevistas realizadas, el proyecto recogió las siguientes variables, con el fin que, en el análisis del proyecto y elaboración del concepto creativo, se pueda tener en cuenta la data sobre el objeto de estudio.

### ***Primera entrevista: Andrea Hidalgo***

- Los directivos no están involucrados con el trabajo de día a día.
- Tienen algunos eventos al año para crear fondos para la administración interna y los beneficiarios.

- Reciben aportes del MIES, Municipio de Guayaquil y Junta de Beneficencia (La Junta dejó de aportar en diciembre de 2019).
- Trabajan con el MIES en programas para sus beneficiarios.
- Como organización no han dejado de dar servicios a causa del Covid19.
- Los aportes del MIES y Municipio de Guayaquil no están destinados a cubrir las necesidades urgentes que tiene la organización.
- La organización no puede manejar libremente los fondos que recibe del MIES y Municipio de Guayaquil.
- No hay recursos dentro de la organización para trazar una comunicación estratégica.

***Segunda entrevista: Padre César León***

- Por la pandemia del COVID-19, la Fundación no pudo recaudar ni la mitad de los fondos que generalmente recolectaba con los dos eventos que realizaba al año, que eran el Bingo Solidario y la cena Consomé Caliente para el Alma.
- La CHD realizó una campaña de venta de mascarillas, sin embargo, no tuvo acogida de los medios ni de la ciudadanía en general; ya que lo recaudado llegó sólo a \$3.000, el Padre tuvo que venderlas afuera de la iglesia.
- Se intentó realizar una carrera de 5KM, sin embargo, la fundación se encontraba desmotivada al no tener éxito en la campaña de las mascarillas por lo que se quedó en segundo plano.
- Las donaciones económicas que al momento reciben son por parte de algunos benefactores de la Fundación, no de todos ni mucho, únicamente suelen recibir entre \$200 y \$300 máximo.
- La Fundación considera que el MIES tiene muchos obstáculos a la hora de poner condiciones por los recursos económicos que dona, entre ellos por ejemplo solicitar que se tenga más facilitadores de los que se necesita en la CHD.

- La donación económica por parte del MIES para gastos de medicina es de únicamente de \$150, que llega a cubrir sólo el 20% sobre sus gastos mensuales de medicinas.
- La Fundación recibe donaciones de medicinas por parte de visitantes médicos, aunque no son siempre medicinas que requieren.
- La CHD no cuenta con convenios con farmacéuticas por lo complejo de tener llegada a ellas.
- La Fundación ha recibido una donación mínima para uno de sus eventos por parte de la empresa privada.
- La CHD sólo hace rendición de cuentas a la curia o donadores como el Municipio de Guayaquil o MIES, pero jamás lo comunican de forma pública.
- La nutricionista se encarga de todo el manejo de la Fundación, desde las donaciones, organizaciones de los eventos, manejo de redes sociales, etc.
- La pandemia del COVID-19 no generó los problemas económicos de la Fundación, sino más bien los agudizó.
- Los familiares de los beneficiarios de la Fundación no han podido visitarlos; ya que, por la vulnerabilidad de su condición, permanecen en cuarentena.
- Llevan seis meses sin aire acondicionado y como consecuencia algunos pacientes tienen dermatitis la cual han combatido simplemente con leche de magnesia y talco, ya que por falta de recursos no se ha utilizado los medicamentos adecuados.
- Adeudan varios servicios como entre ellos el lavado de ropa, a pesar que cuentan con un convenio de descuento con la empresa Carwash, quienes le cobran alrededor de \$600 a \$700 mensuales y son más económicos que cualquier otra lavandería.
- Tienen un problema con el Cuerpo de Bomberos, ya que no cuentan con un permiso de funcionamiento, por lo que les exigen que hagan una cisterna adicional.

- Existe un problema con el dispensario médico que ya no lo manejan ellos a pesar de que le pertenece a la Fundación. El dispensario fue cerrado por la Junta de Beneficencia, actualmente lo maneja una enfermera que la Curia designó.
- Se planteó la posibilidad de realizar un convenio con las universidades para apoyar con personal médico o especialistas, el Padre estuvo totalmente de acuerdo.

Por otro lado, de las encuestas realizadas, el proyecto recogió los siguientes porcentajes, mismos que serán usados para la visibilidad de la problemática de nuestro proyecto.

### ***Primera encuesta: percepción sobre Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)***

Dentro de la primera encuesta realizada de forma aleatoria dentro de las parroquias urbanas de la ciudad de Guayaquil, 112 personas mencionaron tener un rango de edad entre 16 a 65 años, de los que mayormente se encontraban en la parroquia Tarqui y quienes señalaron en un 45% que conocía alguna Organización de la Sociedad Civil, es decir, más de la mitad no conocía ninguna.

Además del universo de 45% que conocía por lo menos de una OSC, sólo el 49% conocía a qué se dedicaba la Fundación que decía conocer, mencionando que califica la gestión de la OSC en un 24% como muy buena, el 26,3% como buena, el 0,5% la calificó como mala, de igual forma se la calificó como muy mala y el 48,5% no sabía de qué manera calificarla.

En ese mismo sentido se les consultó sobre de dónde creían que provenían los recursos de las OSC, a lo que respondieron un 20,6% que, de parte del gobierno, el 17,6% del Municipio, el 46,1% de la empresa privada o ciudadanía, el 2% de la autogestión de la OSC, el 4% desconocía de dónde provenían los recursos y el 1% señaló que de personas del medio público o no sabían qué era una OSC.

***Segunda encuesta: motivaciones de la sociedad civil para colaborar con CDH***

Dentro de la segunda encuesta realizada de forma aleatoria dentro de la parroquia urbana Tarqui de la ciudad de Guayaquil, 104 personas mencionaron ser un 52,9% hombres, un 46,2% mujeres y un 0,9% prefirió no contestar, de los que se encontraban en un rango de 25 a 61 años.

Los encuestados se encontraban entre sus áreas laborales en las siguientes: un 35,6% eran comerciantes, un 24% contestó dar servicios prestados, un 18,3% trabajar en el sector educativo, un 10% laborar dentro del sector industrial, en 4% ser artesanos, el 2% prestar servicios legales y el 1% mencionó encontrarse en el sector laboral de organización de eventos.

Sobre la interrogante de si conocían a qué se dedica la fundación de la Casa del Hombre Doliente, más del 80% mencionó saber, sin embargo, sólo el 20% respondió de forma correcta sobre los servicios que brinda la Fundación, por otro lado, señalaron que la frecuencia con la que han escuchado sobre los servicios sociales que realiza la CHD es el 21,2% mucho, un 56,7% poco y un 22,1% nada.

En cuanto a qué piensan sobre las personas con enfermedades terminales, discapacidades o condición de calle, de las 104 personas encuestadas se obtuvo como resultado que el 100% hizo referencia que necesitaban de cuidados especiales como entre ellos: paliativos, especializados, adecuados, tratamientos necesarios, cuidado especial en su salud, entre otros relacionados.

En cuanto a la forma en la que les gustaría donar con la CHD, el 41,3% mencionó que quisiera donar víveres, un 30,8% con voluntariado, con medicinas un 27,9% y el 0,3% donaría capacitación al personal o visitaría a los enfermos. Sobre qué les motivaría ayudar a la Fundación, el 100% señaló que por estar relacionado a sumar a una causa social.

Como última pregunta, se les consultó por qué medio les gustaría realizar su donación, a lo que respondieron el 51,9% que, a través de una transferencia bancaria, el 34,6% señalaron que,

por medio de tarjeta de crédito o botón de pagos, el 7,7% por débito mensual a su tarjeta de crédito, el 3,8% por débito de su cuenta bancaria y 2,3% en efectivo.

### ***Análisis de Resultados de Herramientas de Investigación***

Luego de recoger las variables de las entrevistas realizadas a los directivos de la fundación Casa del Hombre Doliente y de las tabulaciones de las dos encuestas producidas para conocer las percepciones generales de las Organizaciones de la Sociedad Civil, como de las motivaciones que existen por parte de la ciudadanía para ayudar a mitigar los efectos negativos de la pandemia del COVID-19 a los beneficiarios de la CHD, hemos analizado lo siguiente:

- Las problemáticas de la Fundación no son conocidas por los actores involucrados descritos en el Proyecto, razón por la que se encuentran indiferentes con la difícil situación que atraviesa la CHD.
- El término OSC, para un parte de la sociedad civil, no fue muy familiar, sin embargo, cuando fueron encuestados sobre una sola Fundación, el conocimiento recogido sobre la misma fue mayor.
- De noviembre de 2020 a febrero de 2021, ha aumentado la sensibilización en la ciudadanía por aportar a las causas sociales.
- Es necesario que la Fundación se capacite sobre manejos de redes sociales para crear vínculo con los actores involucrados, mismos que se vuelvan financiadores a través de alianzas en favor del sector vulnerable que atiende la CHD.
- Es importante que la Fundación se mueva a través de las plataformas sociales, ya que parte de la sociedad civil no conoce con claridad los servicios que ofrece la misma.

## **ACTORES INVOLUCRADOS**

Los actores involucrados para que el presente Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) logre mejoras en la CHD buscará posibles alianzas con los siguientes:

- La ciudadanía representada por la sociedad civil, porque son los primeros que con sus donaciones monetarias y su involucramiento voluntario, pueden aportar a la problemática que por efectos de la pandemia COVID-19 que mantiene la CHD;
- El sector privado, porque las fundaciones sin fines de lucro responden a una demanda de la sociedad y son las empresas las que pueden colaborar con su sostenibilidad y contribuir desde la responsabilidad social y la filantropía;
- Las farmacéuticas, porque pueden incentivar que sus compras ayuden a que la fundación CHD reciba insumos que son necesarios para el día a día en consideración al grupo vulnerable que atienden;
- La Academia, porque son los que deben incentivar que este tipo de proyectos se replique para sean de aporte a la sociedad, además se podría sugerir que este sector promueva pasantías y prácticas pre profesionales, siendo responsabilidad social universitaria.
- Los medios de comunicación, porque pueden ayudar a que las problemáticas de la CHD sean conocidas y socializadas con mayor frecuencia y alcance.

### **3.SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN LA GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS PARA LA CAMPAÑA SOCIAL A FAVOR DE LA CASA DEL HOMBRE DOLIENTE**

El establecimiento de una alianza con las OSC requiere de tiempo y esfuerzo. Cada organización debe comenzar revisando su propia identidad y definiendo el valor estratégico que las alianzas colaborativas revisten en su caso (CEDA,2015).

En términos esquemáticos, las OSC que colocan a la colaboración en su núcleo estratégico tienden a mirar la realidad desde el prisma del enfoque colaborativo, de modo tal que la definición de su estrategia y sus acciones rebasan los límites de la propia organización. No conciben alcanzar su misión si no es por la vía de la construcción de alianzas de actores que contribuyan a ella (CEDA,2015). Claro que, si todo fueran ventajas, solo habría OSC colaborativas. Sin embargo, tal como cabía esperar, la colaboración también supone riesgos.

Del mismo modo lo hacen la escasez de recursos de muchas OSC, que a duras penas logran gestionarse a sí mismas, la presencia de liderazgos anticuados, excesivamente personalistas y/o no capacitados para emprender tareas en colaboración, y el fuerte enraizamiento de identidades organizacionales que excluyen al entorno (Iglesias, 2013). Así pues, por un lado, es necesario evaluar si los beneficios de la potencial alianza superan a los costos de la pérdida de control sobre actividades y resultados. Una vez establecido que una alianza colaborativa resultará beneficiosa para el cumplimiento de la misión de la organización, ésta debe diseñar su estrategia de colaboración (CEDA,2015).

Durante la experiencia en la Casa del Hombre Doliente se determinó un programa de responsabilidad social empresarial, el cual fue uno de los componentes de la campaña ‘‘Dona tu perfil’’, creando lazos a largo plazo entre la sociedad civil y la casa del Hombre Doliente

mediante programas de acción social corporativos, con recursos humanos o de productos y servicios provenientes de empresas privadas. El programa de responsabilidad social empresarial se basa en facilitar el acceso de diversas empresas privadas cuyo objetivo ha sido satisfacer parte de las necesidades básicas de los residentes de la Casa del Hombre Doliente.

## **REVISIÓN DE LITERATURA**

Es la segunda vez que la fundación Casa del Hombre Doliente teme por el futuro de su asilo. Las dificultades económicas agravadas en el último año han llevado a la institución a ponerse un plazo sobre si seguir o cerrar ya que las donaciones bajaron y sus grandes eventos no lograban las recaudaciones de otras épocas. Pero las preocupaciones aumentaron a principios de este 2020 con el retiro de la ayuda de la Junta de Beneficencia de Guayaquil y de empresas privadas, lo que les dejó un gran déficit en el presupuesto. Actualmente están subsistiendo con las donaciones que llegan de personas e instituciones (Diario expreso,2019).

Una vez establecida que una alianza colaborativa resultará beneficiosa para el cumplimiento de la misión de la organización, ésta debe diseñar su estrategia de colaboración:

Determinar cuáles son los recursos que aportaría a la potencial alianza, y cuáles busca obtener como resultado de su participación.

- a) Determinar con qué actores (y en qué condiciones de coincidencia de valores y/o de calidad técnica, por ejemplo) estaría dispuesta a colaborar.
- b) Identificar a los potenciales aliados, tomando en cuenta elementos tales como la complementariedad de habilidades, capacidades y enfoques, la disponibilidad de recursos financieros y humanos, la capacidad de movilización de recursos, la experiencia previa en el área de trabajo y en el trabajo en alianza, el modo de toma de decisiones y de gestión, la cultura organizacional y el estilo de trabajo, la familiaridad

con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, y la relación que mantienen con sus beneficiarios y otros públicos clave.

- c) Es importante que los objetivos de la alianza sean significativos a la vez que viables, medibles y verificables.
- d) Del mismo modo, las expectativas con que cada parte ingresa a la colaboración deben ser claras y explícitas, y estar contempladas en los acuerdos alcanzados.
- e) En acuerdo con los futuros aliados y ya con la participación de los cuadros técnicos, definir un plan de acción que incluya una definición de las estructuras de gestión; los procedimientos de comunicación, toma de decisiones y resolución de conflictos; los resultados esperables; los mecanismos de monitoreo y los indicadores para la evaluación; y los recursos disponibles, así como su procedencia.
- f) Una vez alcanzados los acuerdos sobre objetivos, actividades y mecanismos, es fundamental dejarlos sentados por escrito. Esto ayudará a dar continuidad al proceso de colaboración incluso si cambian los liderazgos de las organizaciones.

La selección de los potenciales aliados es fundamental. Si el común denominador de acuerdos entre los socios es muy bajo, difícilmente la alianza funcionará. De igual modo, será muy difícil hacerla funcionar si las culturas organizacionales o los estilos de trabajo de los socios no son compatibles. De no considerar con cuidado la idoneidad de sus socios prospectivos, una organización puede encontrarse asociada con otras OSC o entidades públicas o privadas de cuestionable reputación, lo cual tendrá importantes costos para ella en términos de imagen y credibilidad.

Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas son conducentes tanto a la legitimidad y la confianza (y, por consiguiente, a la desactivación de potenciales conflictos) como a la efectividad y la eficiencia, en la medida en que constituyen un antídoto contra el

desvío de recursos (también llamado corrupción) que encuentra ambientes propicios en contextos de opacidad y ausencia de reglas claras (Berger,2008).

Cada vez son más numerosas las compañías privadas que buscan construir marcas “socialmente responsables” y cuentan con programas de responsabilidad social empresarial (RSE). Mediante este mecanismo buscan contribuir con acciones de promoción social, orientadas sobre todo al mejoramiento de sus relaciones con comunidades relevantes para sus negocios (en sitios de producción, lugares de residencia de sus trabajadores, o localidades usuarias), pero también a mejorar las condiciones de vida (salud y educación, especialmente) de los sectores más vulnerables de la sociedad en general (CEDA,2015). La realización de proyectos sociales, sin embargo, supone riesgos para las empresas, en la medida en que no se trata de su función principal ni tienen suficiente especialización y experiencia en el área social. Así pues, la asociación con causas de bien público mediante la acción conjunta con OSC que sean la que se acerquen al trabajo concreto en el terreno es una opción que permite a las empresas minimizar los riesgos a la vez que obtener una serie de beneficios.

Éstos, al igual que las motivaciones de las empresas para aliarse con organizaciones de la sociedad civil, varían de caso en caso, y pueden incluir, entre otras, razones de imagen y posicionamiento de marca, fidelización, legitimación, mejora de la política de recursos humanos, reclutamiento de talentos, ampliación de la gama de sus productos y mercados, desarrollo de innovaciones y/o cumplimiento de compromisos asumidos en el marco de los principios de la RSE, entre otros (Bankinter,2009) .

Las razones por las cuales una OSC querría aliarse con una empresa también son variadas, y van desde la recepción de donaciones (en dinero o especies) hasta la adquisición de conocimientos, mayor visibilidad, desarrollo de nuevos productos y acceso a nuevos canales de distribución, entre otras (Lozano,2003). En el caso de las OSC que ya trabajan en alianza con empresas, es recomendable administrar estas colaboraciones mediante la elaboración de un

porfolio o cartera que permita evaluar las mejores combinaciones de costo-beneficio disponibles. El diseño de una buena cartera de alianzas supone balancear el riesgo mediante una razonable mezcla de alto riesgo-alta recompensa y bajo riesgo-baja recompensa (Algar, 2011). La idea de sostenibilidad de las OSC se refiere a la capacidad de las organizaciones para perdurar y prosperar como actores sociales efectivos.

Son varios los factores que vuelven sostenibles a las OSC: ellos incluyen, sin lugar a dudas, el acceso a fuentes de financiamiento estables, pero también el aumento de sus capacidades para obtener los resultados e impactos buscados, tanto de las intervenciones directas en la comunidad como de sus esfuerzos de incidencia sobre las políticas públicas (que indirectamente contribuyen a atraer financiamiento, y fueron examinados en los capítulos precedentes) y los esfuerzos por implementar políticas efectivas de transparencia y rendición de cuentas (que serán analizados en el próximo capítulo, y que son conducentes tanto a la eficiencia como a la confianza, y por esa vía también a la atracción de financiamiento) (CEPAL,2012). Así pues, son las OSC las que deben salir en busca de aliados en el sector empresarial.

Es recomendable comenzar la búsqueda con una estrategia de identificación de potenciales aliados que incluya un análisis de las capacidades disponibles y los puntos de afinidad y contacto de cada uno de ellos con la misión, visión y actividades de la OSC. Tras una primera selección, es importante recabar más información sobre las empresas seleccionadas ya que ésta será necesaria para dar forma a la eventual propuesta a presentar (CEDA,2015).

## **OBJETIVO ESPECÍFO DE LA SISTEMATIZACIÓN**

Fortalecer la cohesión entre la Fundación Casa del Hombre Doliente y los actores involucrados definiendo a éstos como empresas privadas a fin de sensibilizar sobre la causa social y hacerla sostenible a largo plazo.

### **OBJETO DE LA SISTEMATIZACIÓN**

Empresas privadas interesadas en contribuir de forma positiva en el programa RSE de la Casa del hombre Doliente donando sus servicios, recursos humanos y de marketing en comunicación y así dando a conocer el proyecto RSE a otras empresas como un ‘efecto dominó’.

### **EJE**

Uno de los principales elementos de formación es el ‘**enfoque de interés**’ por parte de la sociedad ante un problema social no divulgado anteriormente como es el olvido a las organizaciones sociales civiles en la actualidad. Otro punto, el **estado de la investigación** realizada en torno al problema de la fundación de la casa del hombre doliente. Por último, **la teoría crítica de Bourdieu**, los cuales son los conceptos ejes para la comprensión del espacio simbólico y social a indagar tanto a las OSC y la sociedad (Manzo,2010).

### **METODOLOGÍA**

Para llegar a conocer las necesidades de la fundación casa del hombre doliente se realizaron varias entrevistas con los funcionarios y visitas a las instalaciones. Esta experiencia de trabajo de terreno aportó una aproximación y habilidades de diálogo con los distintos actores para la gestión del proyecto, la coordinación de las actividades de este, acorde a los intereses, motivaciones y necesidades. Una vez elegido un objetivo determinado y en el contexto concreto

se procedió a establecer contacto con las empresas privadas para acordar la forma de trabajo y el objetivo.

- a) Se determinó evaluar posibles puntos estratégicos para la recaudación de fondos, para lo cual se contactó con la Sra. Gloria Saltos dueña de la empresa privada Gloria Saltos, quien conocía perfectamente la estrategia y la metodología de este acuerdo de RSE.
- b) Por otro lado, con respecto a las alianzas de acción con recursos humanos se consideró necesario solucionar el problema de los aires acondicionados, para lo cual se contactó a la microempresa Repara Todo quienes fueron a realizar la inspección.
- c) Respecto a la salud, uno de los problemas derivados del daño de los aires acondicionados, fue la dermatitis en varios internos, para lo cual se contactó al Dr. Edgar Ollague especialista dermatólogo quien analizó fotos de los pacientes.
- d) En cuanto a los jardines, se detectó que necesitan mantenimiento motivo por el cual se contactó con la fundación PIJIOS.
- e) Uno de los métodos para prevenir enfermedades es la sanitización para lo cual se hizo un acercamiento con la empresa de fumigación Fumidonoso.
- f) En nuestra última visita, se observó que algunos pacientes necesitaban exámenes visuales y lentes nuevos para lo cual se contactó con la Dra. Natalia Rodríguez propietaria de la óptica Arroba.
- g) Si bien es de conocimiento que las necesidades de la fundación son diversas, se pudo conocer que hacían falta varios implementos médicos para lo cual se realizó una RSE de productos con la empresa Almacenes Mirna.

#### 4.a) RECONSTRUCCIÓN ANALÍTICA DE LA EXPERIENCIA

En lo que respecta a la reconstrucción analítica de la experiencia fueron tomadas como base de datos la información proveniente de la FCHD con relación a otras OSC. Durante la experiencia de creación del programa RSE y de una campaña de comunicación para visibilizar la situación de la FCHD y su impacto en la población vulnerable que atiende, se determinó en años anteriores diversas empresas privadas donaban constantemente a la fundación y que en la actualidad únicamente mantienen convenio con importadora 'el Rosado' quienes le proveen comida a pesar de que solo el 60 % les sirve. Para poder aportar de manera sostenible a la fundación se pensó que una de las formas más efectivas sería mantener una alianza con la empresa privada y para aquello sería necesario contar con una estrategia bien planificada, tener herramientas sostenibles que creen lazos a través de programas de acción social corporativa, por ejemplo. Pero surgieron varias interrogantes, que problemática se pretende resolver, cuantos son y que tipo de recursos disponen para aplicar el mismo, durante cuanto tiempo van a participar los trabajadores o directivos responsables. Esta sistematización sería de utilidad para resolver un problema actual en beneficio de la FCHD realizando un programa de RSE teniendo como donadores y benefactores mutuos a las empresas privadas.

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en el eje de las relaciones públicas y alianzas estratégicas para la campaña social a favor de la casa del hombre doliente;

*Dermatología:* se obtuvo donaciones de medicamentos dermatológicos por parte de un dermatólogo para curar a pacientes que sufrían de dermatitis. Además, el Dr. se comprometió

a ser el dermatólogo oficial de la Fundación con un acuerdo de un año, a facilitar medicamentos y realizar visitas trimestrales.

*Neumología:* se obtuvo donaciones de pulsí oxímetros y de nebulizadores provenientes de empresa privada ‘Almacenes Mirna’ que fueron entregados a la FCHD.

*Oftalmología:* la Dra. Natalia Rodríguez, propietaria de Óptica Arroba, se comprometió a visitar con los equipos necesarios para realizar exámenes visuales gratuitos a los internos y al personal que labora en la FCHD.

*Infraestructura:* Se realizó el mantenimiento de algunos aires acondicionados en las instalaciones de la FCHD. Luego se realizó el mantenimiento general donde se determinó que es necesario comprar repuestos para resolver el problema.

*Ambiente:* La fundación PIJIOS donará árboles emblemáticos de la ciudad y además realizó el mantenimiento de los jardines, importantes para la recreación de los residentes de la FCHD. Se firmó un convenio por dos años con la empresa FUMIDONOSO, quienes realizaron la primera fumigación y control de plagas, además de la desinfección en todas las instalaciones de la fundación.

*Económico:* Se realizó la firma del acuerdo de responsabilidad entre la fundación y la EMPRESA GLORIA SALTOS cuya propietaria fue muy abierta a la propuesta de colocar ánforas o alcancías en todos sus locales para que sus clientes tengan la oportunidad de ayudar donando cierta cantidad dinero a la FCHD. Sin embargo, fue necesario conocer la disposición y logística por parte del personal de la fundación, para lo cual se contactó con Andrea Hidalgo, encargada de las alianzas, quien consideró muy viable la gestión de retirar el dinero de los 34 puntos comerciales a nivel nacional de la empresa Gloria Saltos.

#### **4.b) ANÁLISIS Y APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA**

Esta sistematización no sería alcanzada sino a través de una gestión formal de comunicación interna, en la cual las organizaciones comparten sus valores y objetivos entre sus colaboradores, esto contribuye, en buena parte, a que el personal esté alineado con las estrategias y que los equipos sean lo suficientemente efectivos y productivos para alcanzar con éxito los objetivos. Por tanto, cuidar y gestionar formalmente la comunicación es esencial para la vida sana de las organizaciones.

Es importante destacar que existe una comunicación interna deficiente lo que generó varios obstáculos para la gestión de oportunidades y recursos. Esto fue evidente en una de las entrevistas con el director ejecutivo de la casa del hombre doliente, el Padre Cesar León. Andrea Hidalgo, nutricionista de la FCHD y responsable de la mayor parte de las funciones internas y externas de la misma, nos advirtió que el padre César León desconocía varios temas muy importantes en la fundación, lo cual provocó una pérdida de tiempo al querer resolver los problemas, por ejemplo, el convenio de la DASE, ya que se contactó de forma innecesaria al presidente de la DASE quien informó que el convenio estaba listo y el padre lo desconocía.

En la misma entrevista se pudo conocer que el Padre Cesar León anhelaba comunicarse con el dueño de DIFARE y que esto le había sido imposible; razón por la cual, se gestionó inmediatamente el contacto con el gerente de marketing de la empresa, el señor Víctor Chon, quien nos comunicó que la persona encargada del banco de medicinas era la señora Silvia Banda, quien nos informó que en años anteriores se realizaban entregas de medicina a la FCHD a través del banco de alimentos y medicinas por medio de DIAKONIA, programa de ayuda social con el apoyo del grupo Difare que contribuyen con medicamentos gratuitos que son distribuidos a través de los dispensarios de salud de la arquidiócesis de Guayaquil.

El modelo de gestión de los bancos de alimentos nació en Estados Unidos en la década del 60 como vínculo entre las empresas productoras y de comercialización de alimentos y las personas necesitadas. John Van Hengel, fundó el primer Banco de Alimentos en Phoenix,

Arizona, en 1967. Fueron creados mediante Acuerdo Ministerial #0229 del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos el 13 de octubre del 2010.

DIAKONIA inició sus actividades en febrero del 2011, convirtiéndose en el primer Banco de alimentos del Ecuador específicamente Guayaquil. Desde aquel entonces y hasta la actualidad, el Banco de Alimentos Diakonía trabajó en forma ininterrumpida repartiendo alimentos cada vez más variadas y voluminosas a un conjunto de comedores y a instituciones beneficiarias sociales que también se fueron expandiendo con el tiempo. Son un puente entre las empresas productoras y de comercialización de alimentos y las personas que padecen hambre, acreditados por la Global FoodBanking Network, asociación de más de 500 bancos de alimentos en el mundo, quienes contribuyen con la alimentación de más de 20 millones de personas. Alcanzan a más de 12 mil personas a través de una relación directa con 40 agencias que atienden a niños (77%) y Jóvenes y Adultos (23%) en sectores marginales (Banco de alimentos Diakonia, 2018).

Según García et al, dice que la responsabilidad social empresarial “Es el compromiso de la empresa en la contribución al desarrollo sostenible; lo cual implica la adopción de una nueva ética en su actuación con relación a la naturaleza y la sociedad” Según Bateman y Snell et al, “la empresa socialmente responsable maximiza los efectos positivos sobre la sociedad y a la vez minimiza sus efectos negativos”. Todo esto lleva a que las compañías deben asumir sus responsabilidades, lo que muestra que tienen un deber social y ambiental en el mercado en el que se encuentran, el cual puede generar beneficios en un tiempo determinado.

Cabe resaltar que la responsabilidad social empresarial, puede incorporarse en dos contextos diferentes. Tanto para describir lo que ya está realizando la empresa como para describir lo que debería hacerse en la misma. Y esto se pudo evidenciar en empresas que ya han incorporado las gestiones de RSE, tal es el caso de la empresa gloria santos con quién fue muy factible llegar a un acuerdo inmediato.

“Ser Voluntario es enfrentarse a nuevos desafíos, servir sin condiciones, dedicar parte de su tiempo a participar en la construcción de una sociedad más igualitaria. Ser voluntario, es tener como objetivo trabajar por cambiar la realidad que provocan marginación y exclusión social” DIAKONIA 2018.

Una de las limitaciones durante la sistematización con relación a la gestión de DIAKONIA con la FCHD, fue conocer que las medicinas donadas por parte de la organización no satisfacían las necesidades de la FCHD debido a que las exigencias y las justificaciones por parte del grupo DIAKONIA hacia la FCHD eran metas no alcanzables por la misma, razón por la cual, desistieron de su compromiso social.

Otra limitación durante la sistematización fue trabajar en grupo ya que intentar ponerse de acuerdo con seis personas sosteniendo diferentes criterios y opiniones diversas fue un verdadero desafío.

#### **4.c) RECOMENDACIONES**

Una de las recomendaciones para la FCHD es que se manejen las redes sociales de forma más continua y efectiva ya que es conveniente informar a la ciudadanía cada acción social que se realiza y de esta forma incentivar a otras empresas a unirse a causas sociales relacionadas. Por otra parte, es conveniente que los directivos de la FCHD estén más involucrados en lo sucede dentro de la fundación y deleguen funciones a personas específicas.

A la empresa privada, recomiendo que conozcan sobre el marketing de RSE. Actualmente, la responsabilidad social empresarial se puede considerar como un canal por medio del cual se establecen relaciones per sé obteniendo un beneficio mutuo entre los objetivos propuestos por las compañías y los intereses colectivos de la sociedad. No obstante, las

compañías se beneficiarían de esta relación para impulsar su crecimiento y a la vez garantizar la sostenibilidad de estas.

Es importante que las nuevas OSC conozcan la existencia de un ente regulador que podría ser de gran ayuda para la gestión de donaciones de alimentos y medicinas que es DIAKONIA. Además, que conozcan sobre la gestión de la empresa pública DASE dedicada al desarrollo de acción social y educación.

## **5. AUTOEVALUACIÓN**

Durante la experiencia, aprendí que en el ámbito profesional uno de los aspectos más relevantes es que antes de actuar es necesario investigar sobre el tema debido a que la investigación más acción abordaría los análisis sobre las prácticas sociales y se fundamentaría en una metodología inductiva. Según Eduardo Vizer, el investigador no se ubica en una posición de observador externo si no desde una doble posición de observador - actor (VIZER,1982).

Logré entender que, al conocer de cerca a personas tan vulnerables, se puede recuperar un valor fundamental como la empatía hacia los adultos mayores, y reflexionar sobre lo vulnerables que somos en algún determinado momento de la vida.

Al realizar esta tesis pude darme cuenta de que la naturaleza humana es generosa, aun en tiempos difíciles y que la gran mayoría de personas contactadas expresaron una actitud noble frente a los problemas de los más vulnerables.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Algar, J. (2011) “Alianzas estratégicas: generar valor social como fuente de valor empresarial”, en Compromiso Empresarial. Disponible en <http://www.compromisoempresarial.com>.
- Berger, G. Jones, M. y Browne, M. (2008) Relevamiento de Modelos de Colaboración entre Organizaciones Sociales. Buenos Aires: Centro de Innovación Social, Universidad de San Andrés, pág. 228. Disponible en <http://www.udes.edu.ar>
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2019). *Cámara de Comercio de Guayaquil*. Obtenido de Los empresarios y el desarrollo económico en la historia (parte III): <https://www.lacamara.org/website/blog-post/los-empresarios-y-el-desarrollo-economico-en-la-historia-parte-iii/>
- CEPAL (2012) Los países de renta media: Un nuevo enfoque basado en brechas estructurales. Santiago de Chile: CEPAL. Disponible en [http://cooperacionsursur.org/images/docs/2012-paises\\_renta\\_media\\_WEB.pdf](http://cooperacionsursur.org/images/docs/2012-paises_renta_media_WEB.pdf)
- Diario El Comercio. (10 de noviembre de 2016). El buen morir es la misión de la Casa del Hombre Doliente. *Los pacientes con enfermedades terminales reciben apoyo psicológico y médico para ayudarlos en el buen morir.*
- Diario Expreso. (17 de agosto de 2019). Una última esperanza para no cerrar el asilo. *La Casa del Hombre Doliente ha bajado su déficit, pero la crisis continúa. El nuevo directorio definirá el futuro de la fundación.*
- Diario Expreso. (14 de mayo de 2020). El riesgo de cierre ronda a la Casa del Hombre Doliente. *Los ingresos de la fundación bajaron, lo que lleva a temer por su futuro. Allí viven 58 personas con discapacidades y enfermedades terminales*, pág. 1.
- Diario El Universo. (21 de mayo de 2020). *El Universo*. Obtenido de Casa del Hombre Doliente busca ayuda de empresas por problemas financieros durante emergencia sanitaria: <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2020/05/21/nota/7847178/casa-hombre-doliente-busca-ayuda-empresas-problemas-financieros/>
- Diario El Universo. (2012). Medicina paliativa. *La Revista*.
- Fernández, H. (2004). La integración en Psicoterapia. Barcelona: Ediciones Paídos Ibérica.
- Fundación de la Innovación Bankinter (2009) Innovación social: Reinventando el desarrollo sostenible (Resumen Ejecutivo), pág. 5. Disponible en <http://www.accenture.com>.
- Iglesias, M. y Carreras, I. (2013) La colaboración efectiva en las ONG. Alianzas estratégicas y redes. Barcelona: ESADE/ PwC, pág. 60.

- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2020). *INEC*. Obtenido de Registros Estadísticos:  
[https://www.ecuadorencifras.gob.ec/nacimientos\\_y\\_defunciones/](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/nacimientos_y_defunciones/)
- Lozano, G., Romero, C. y Serrano, L. (2003) “Caso Supermercados Internacionales HEB y el Bando de Alimentos de Cáritas de Monterrey, A.C.”, EGADE Business School. Disponible en [www.sekn.org](http://www.sekn.org).
- Organización Mundial de la Salud. (2021). Obtenido de Cuidados paliativos:  
<https://www.who.int/cancer/palliative/es/>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de Cuidados paliativos: <https://www.paho.org/es/temas/cuidados-paliativos>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional del Buen Vivir Toda una Vida 2017-2021*. Ecuador.
- Schapira, M. (2020). IMPACTO PSICOSOCIAL DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN ADULTOS MAYORES CON DEMENCIA Y SUS CUIDADORES. *Salud Pública*, 19 UNFPA. (12 de mayo de 2020). *Fondo de Población de las Naciones Unidas*. Obtenido de La pandemia aumenta la vulnerabilidad de las personas con discapacidad: <https://www.unfpa.org/es/news/la-pandemia-aumenta-la-vulnerabilidad-de-las-personas-con-discapacidad>
- VIZER, Eduardo A. (1982). «La televisión, sus efectos y funciones. Aportes al análisis de ciertas hipótesis y puesta a prueba en una investigación piloto sobre escolares», tesis doctoral. Buenos Aires. — (2003). *La trama (in)visible de la vida social. Comunicación, sentido y realidad*. Buenos Aires: La Crujía.

### **LINKS BIBLIOGRÁFICOS**

<http://www.lasociadacivil.org/wp-content/uploads/2015/06/2015M-CEDA-alianzas-colaborativas.pdf>

<https://www.expreso.ec/buenavida/riesgo-cierre-ronda-casa-hombre-doliente-11411.html>

<https://www.redalyc.org/pdf/598/59820673003.pdf>

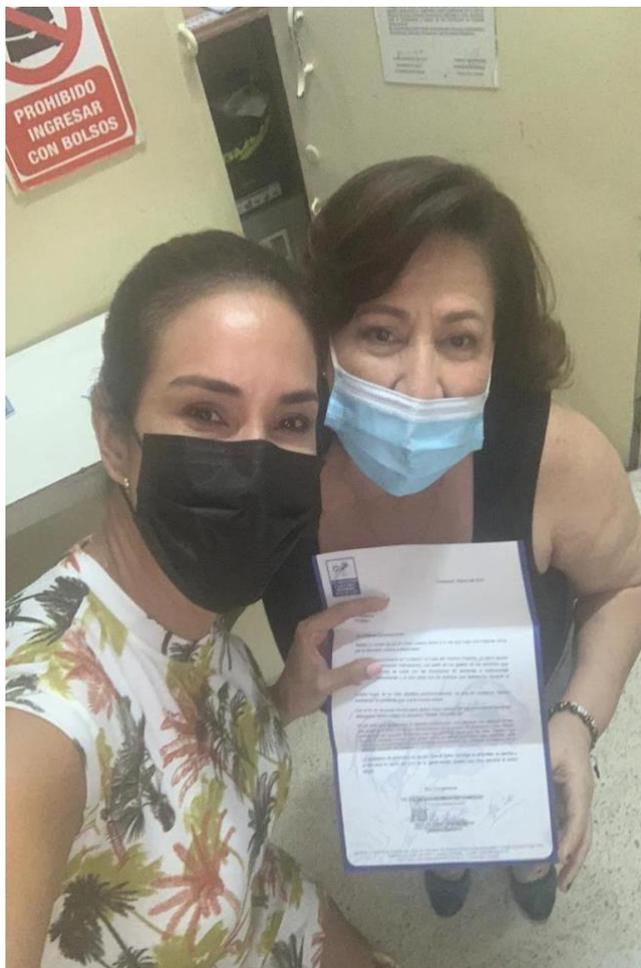
<https://www.diakonia-ec.org/historia.php>

## 7. ANEXOS

### MANTENIMIENTO DE AIRES



### ALCANCIA EN LOCAL GLORIA SALTOS ALBORADA



### ENTREGA DE RECONOCIMIENTO A FUMIDONOSO



**RECONOCIMIENTOS - DIPLOMAS**



**OXI PULSIMETROS Y NEBULIZADORES**



## DONACION DE MEDICAMENTOS DERMATOLÓGICOS



**ALCANCIA EN LOCAL GLORIA SALTOS ALBORADA**

