

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

TÍTULO

“Análisis de la gestión administrativa en los centros infantiles Buen Vivir del milenio de la provincia del Carchi y su incidencia en la satisfacción de los usuarios”

Trabajo de titulación previa la
obtención del Título de Ingeniero en
Administración de Empresas y Marketing

AUTOR: Puetate Arteaga Jorge Andrés

ASESOR: Ing. Diana Portilla

TULCÁN - ECUADOR

AÑO: 2015

CERTIFICADO.

Certifico que el estudiante: Puetate Arteaga Jorge Andrés con el número de cédula 0401577820 ha elaborado bajo mi dirección la investigación para el trabajo de tesis: “Análisis de la gestión administrativa en los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi y su incidencia en la satisfacción de los usuarios”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el reglamento para trabajos de investigación de tesis, de graduación, titulación e incorporación de la UPEC.

Ing. Diana Portilla

Tulcán, 5 de Mayo del 2015

AUTORÍA DE TRABAJO.

Yo, Puetate Arteaga Jorge Andrés con cédula de identidad número 0401577820 estudiante de la escuela de Administración de Empresas y Marketing declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal y los resultados y conclusiones a los que se ha llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.

Puetate Arteaga Jorge Andrés

Tulcán, 5 de Mayo del 2015

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO

Yo Jorge Andrés Puetate Arteaga, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos y acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la resolución del Consejo de Investigación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi de fecha 5 de mayo del 2015 que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la universidad.

Tulcán, 5 de Mayo del 2015

Jorge Andrés Puetate Arteaga

CI: 0401577820

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. A los distinguidos docentes quienes influyeron con sus lecciones y experiencias me han formado como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida durante el proceso que ha llevado el culminar mis estudios.

Agradezco a Dios por permitirme estar en este momento. A mi familia ellos sembraron en mi dedicación y perseverancia y hoy estamos cosechando esos frutos; a todos y cada uno de ustedes muchas gracias.

DEDICATORIA

A Dios, por haberme brindado fuerza, sabiduría en todo momento por permitirme culminar con mi carrera universitaria.

A mis padres, por el amor, sacrificio, comprensión y apoyo incondicional que día a día que me brindaron para seguir luchando por la culminación de mis estudios; que para mí es el principio de nuevas oportunidades y caminos por recorrer.

A mi compañero Edgar Fabián Ruales Paucar, quien fue pilar fundamental y amigo que siempre acompañó los ideales de la juventud universitaria

ÍNDICE GENERAL

Certificado	ii
Autoría de trabajo	iii
Acta de sesión de derechos de tesis de grado	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Índice general	vii
Índice de cuadros	viii
Índice gráficos	ix
Resumen ejecutivo	x
Abstract	xi
Yuyaita pactachic	xii
Introducción	xiii

CAPÍTULO I

1.	El problema	1
1.1	Planteamiento del problema	1
1.2	Formulación del problema	2
1.3	Delimitación	2
1.4	Justificación	3
1.5	Objetivos	4
1.5.1	Objetivo general	4
1.5.2	Objetivos específicos	4

CAPÍTULO II

2.	Marco teórico	5
2.1	Antecedentes investigativos	5
2.2	Fundamentación legal	6
2.2.1	Políticas Publicas relacionadas con la niñez	8
2.3	Fundamentación filosófica	9
2.4	Fundamentación científica	11
2.4.1	Proceso	11
2.4.1.1	Proceso en los centros infantiles	11
2.4.1.2	Herramienta metodológica	11
2.4.1.3	Tipos de manuales	12
2.4.1.3.1	Cuadro de mando integral	12
2.4.1.3.2	Diagramas de flujo	12
2.4.1.3.3	Diagrama de afinidad	12
2.4.1.4	Enfoque basado en los procesos	12
2.4.1.5	Flujogramas	13
2.4.2	Gestión administrativa	13
2.4.2.1	Planificación	14
2.4.2.2	Organización	14

2.4.2.3	Dirección	15
2.4.2.4	Control	15
2.4.3	Servicio al usuario	15
2.4.4	Satisfacción de los actores sociales	17
2.4.5	Calidad del servicio	18
2.5	Idea a defender	21
2.5.1	Variable independiente	21
2.5.2	Variable dependiente	21

CAPÍTULO III

3.	Marco metodológico.	22
3.1	Modalidad de la investigación.	22
3.2	Tipos de investigación	22
3.2.1	Investigación de campo	22
3.2.2	Investigación documental	22
3.2.3	Investigación exploratoria	22
3.2.4	Investigación bibliográfica	22
3.3	Población y muestra de la investigación	23
3.4	Operacionalización de las variables	24
3.5	Recolección de la información	24
3.5.1	Procesamiento y análisis de la información	25
3.6	Métodos, técnicas e instrumento de investigación.	25
3.6.1	Métodos de investigación	26
3.6.1.1	Método deductivo	26
3.6.1.2	Método inductivo	26
3.6.1.3	Método analítico	26
3.6.1.4	Método sintético	26
3.6.1.5	Método sistémico	26
3.6.2.	Técnicas de investigación	26
3.6.2.1	Entrevista	26
3.6.2.2	Encuesta	26
3.6.2.3	Observación directa	26
3.7	Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	27
3.7.1	Interpretación de resultados	27

CAPÍTULO IV

4.1	Conclusiones	34
4.2	Recomendaciones	34

CAPÍTULO V

5.1	Antecedentes	35
5.2	Modelo Operativo de la propuesta	36
5.3	Objetivos específicos de la propuesta	38

5.4	Fundamentación	38
5.4.1	Análisis situacional	38
5.4.1.1	Matriz situacional	46
5.4.1.2	Diseño estratégico	47
5.4.1.3	Misión	48
5.4.1.4	Visión	48
5.4.1.5	Objetivos estratégicos actuales	48
5.4.1.6	Objetivos estratégicos ampliados	48
5.4.1.7	Diagnostico de planificación estratégica actual	49
5.4.2	Mapa estratégico	60
	Bibliografía	73
	Anexos	75

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1	Nomenclatura de flujogramas	13
Cuadro N° 2	Operacionalización de las variables	24
Cuadro N° 3	Matriz situacional	46
Cuadro N° 4	Cruce de factores internos y externos	51
Cuadro N° 5	Objetivos estratégicos	53
Cuadro N° 6	Depuración de objetivos	54
Cuadro N° 7	Perspectivas	55
Cuadro N° 8	Perspectivas internas financieras	57
Cuadro N° 9	Impacto de objetivos estratégicos	59
Cuadro N° 10	Objetivos, indicadores, y planes de acción	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Encuesta Usuarios	27
Gráfico N° 2	Encuesta funcionarios	30
Gráfico N° 3	Análisis de encuestas	33
Gráfico N° 4	Propuesta	37
Gráfico N° 5	Usuarios	39
Gráfico N° 6	Funcionarios	42
Gráfico N° 7	Encuestas	45
Gráfico N° 8	Mapa estratégico	61
Gráfico N° 9	Socialización con actores sociales	65
Gráfico N° 10	Capacitación a funcionarios	67
Gráfico N° 11	Cobertura para el ingreso de niñas y niños	69
Gráfico N° 12	Difusión de la gestión administrativa	71

RESUMEN EJECUTIVO.

En la presente investigación se ha considerado importante el enfoque al análisis de la gestión administrativa en los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi y su incidencia en la satisfacción de los usuarios, tomando en cuenta la gestión administrativa que los funcionarios de los centros infantiles realizan.

Como primer paso se determina el tipo de investigación a ser aplicado para luego delimitar el mercado y calcular el tamaño de la muestra tomando como referencia a nueve funcionarios que existe en los centros infantiles del buen vivir así como también el número de usuarios que manifiestan sus respuestas a través de la investigación de campo.

Con el desarrollo del proyecto se determinó dar una solución inteligente a la búsqueda del planteamiento del problema que para este caso se trata de la mala atención de los funcionarios de los centros infantiles del buen vivir de la provincia del Carchi hacia los niños y niñas.

La aplicación de una herramienta estratégica como el desarrollo de una herramienta administrativa permite dar solución a esta falencia, la misma que se la explica en el contenido del presente documento, detallando las respectivas matrices de diagnóstico situacional, los objetivos estratégicos ampliados, dando como resultado el cumplimiento de los procesos en los centros infantiles como la capacitación la misma que contiene nueve actividades en un tiempo de 180 días, cobertura con siete actividades en un tiempo de cuatro días y la difusión con nueve actividades en un tiempo de 90 días las cuales han permitido el cumplimiento del tercer objetivo específico, a través de la cuantificación de los procesos realizados en la gestión administrativa de los centros infantiles del milenio.

EXECUTIVE SUMMARY

In the present investigation was considered important approach to analysis administrative management in children's centers of good living Millennium Carchi province and its impact on user satisfaction, taking into account the administrative management officials childcare centers made.

As a first step the type of research to be applied and then define the market and calculate the sample size by reference to the number of staff available in the children's centers of good living and also determines the number of users who express their responses through field research.

With the development of the project is to give an intelligent approach to the pursuit of the problem is poor attention of officials of childcare centers of good living in the province of Carchi to children solution for this case.

The implementation of a strategic development tool as an administrative tool allows to solve this shortcoming, the same as explained in the contents of this document, detailing the respective parent of situational analysis, expanded strategic objectives, resulting in compliance processes in children as training centers thereof containing nine activities in a time of 180 days, covering seven activities in a time of four days and nine dissemination activities in a time of 90 days which have allowed achieving the third specific objective, through the quantification of the processes performed in the administration of children's centers millennium.

TUKUYSHUK EJECUTIVO

Pi rikurik investigación kan ha considerado jatun ta enfoque man shukrikuy pak ta gestión pushakuy pi kuna chawpikuna infantiles pak alli kawsana pak milenio pak ta marka pak Carchi pash pay incidencia pi satisfacción pak kuna usuarios, upiyasha pi ref ta gestión pushakuy iwka kuna funcionarios pak kuna chawpikuna infantiles rurankichi.

Tunu primer tatki kan rimanaku ta shina pak investigación ta kana aplicado pak unanik delimitar ta mercado pash calcular ta pala pak ta rikuri upiyasha tunu referencia ta Iskun funcionarios iwka tiyan pi kuna chawpikuna infantiles pak alli kawsana kashna tunu pash ta yupay pak usuarios iwka manifiestan uki kutipaykuna ta través pak ta investigación pak kusha.

Wan ta ushakta pak yuyakta kan determinó kuna shuk allichinakuy yachak ta ta búsqueda pak plant pak llaki iwka pak kay rurana kan trata pak ta mana alli atención pak kuna funcionarios pak kuna chawpikuna infantiles pak alli kawsana pak ta marka pak Carchi man kuna wawakuna pash niñas.

Ta aplicación pak shuk tilla estratégica tunu ta ushakta pak shuk tilla pushan ushaykun kuna allichinakuy ta kay falencia, ta kikin iwka kan ta yachachin pi charishka pak rikurik killkashka, detallando kuna respectivas matrices pak diagnóstico situacional, kuna rikuykukuna estratégicos ampliados kusha tunu resultado ta cumplimiento pak kuna ruraykuna pi kuna chawpikuna infantiles tunu ta rurakuy ta kikin iwka contiene Iskun actividades pi shuk pacha pak 180 punchakuna, cobertura wan kanchis actividades pi shuk pacha pak chusku punchakuna pash ta rimarina wan Iskun actividades pi shuk pacha pak 90 punchakuna kuna cuales han permitido ta cumplimiento pak tercer rikuyku específico, ta través pak ta cuantificación pak kuna ruraykuna realizados pi gestión pushakuy pak kuna chawpikuna infantiles pak milenio.

INTRODUCCIÓN

En los últimos cinco años el Gobierno de turno ha considerado que la educación es uno de los aspectos más importantes, tal es así que en la actualidad la inversión que se ha realizado en esta cartera de estado en la actualidad constituye la más importante del país, tal es así que la inversión que se ha logrado realizar a nivel nacional en los centros infantiles ha sido un pilar fundamental para todos los niños y niñas del Ecuador.

El desarrollo de la presente investigación, pretende determinar los principales factores que inciden directamente en la gestión administrativa, donde se analiza los elementos de los procesos administrativo como es el de planear, organizar, dirección y control.

El capítulo I, se indica el problema; el planteamiento del problema, las variables, tanto dependiente como independiente, la justificación que permite entender por qué se realiza la investigación y los objetivos que se pretende alcanzar, como es el caso del general y los específicos.

El capítulo II, contiene la fundamentación legal, filosófica y teórica detallando conceptos claves en lo referente al buen vivir, satisfacción de los usuarios, beneficio social.

En el capítulo III, se puntualiza la metodología investigativa, utilizando encuestas como instrumento de medición para recolección análisis e interpretación de resultados, permitiendo generar conclusiones y recomendaciones para fortalecer la propuesta.

Y por último se establece la propuesta de la aplicación de una herramienta estratégica como el desarrollo de una herramienta administrativa que permita dar solución al planteamiento del problema como es el caso de tener un buen proceso administrativo en los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi.

CAPÍTULO I

I. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Ecuador tiene como objetivo, de acuerdo al Plan Nacional del Buen Vivir, (2013-2017) “Mejorar la calidad de vida de los niños y niñas menores de tres años en situación de pobreza, mediante la construcción de centros infantiles del buen vivir del milenio en sectores estratégicos que brinden alimentación, educación, atención psicológica y médica de manera gratuita”.

Según Eduardo Rubio Director del MIES Carchi (2013) manifiesta que: “A través de la Dirección Provincial del Carchi se destinó un millón 400 mil dólares para el mantenimiento de los Centros Infantiles. El programa está dirigido para niños y niñas de los quintiles 1 y 2, es decir padres de familia de escasos recursos económicos donde la profesionalización del personal que está al frente de los establecimientos es importante” (MIES Carchi, 2014).

Con respecto a lo mencionado por dicho director se indicó que los recursos son para garantizar la calidad y calidez de los servicios que brinda el MIES, en la provincia se construyeron cuatro centros infantiles del Milenio, con infraestructuras con estándares de calidad, amplios espacios y espacios recreativos para los pequeños.

La licenciada Norma Marisol Trejo Díaz responsable del departamento de Desarrollo infantil del MIES de la provincia del Carchi, señala que es necesario una herramienta estratégica para el mejor atenciónamiento de los niños de nuestra provincia, ya que no se cuenta guías, procedimientos y normas, establecimiento de objetivos, protección y utilización de recursos, generación de recomendaciones y programas de inducción y capacitación al personal, que permiten alcanzar la cobertura total de 500 niños en la provincia del Carchi.

Diario el Tiempo. (2012) afirma que: “Hace 10 años el centro de desarrollo infantil Mundo Feliz, la infraestructura no pudo cumplir con todos los requerimientos del MIES INFA. En este centro trabajan con treinta y dos niños que están a cargo de cinco profesionales en estimulación temprana y un auxiliar, para el desarrollo intelectual, cognitivo y motriz de los niños, además de terapia de lenguaje. Este centro funciona con los niveles maternal, nocional y pre básico. Edison Méndez, socio administrador del centro infantil Los Pinos, explicó que desde hace tiempo el MIES INFA, visitó el centro y solicitó cambios. Entre ellos la adecuación de un aula de psicomotricidad, un médico particular, un odontólogo y una profesora de inglés. “Nosotros cumplimos con los permisos necesarios, el MIES debería continuar con las inspecciones en todos los centros para que el control sea igual para todos mencionó”.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El no tener un buen proceso administrativo en los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi, limita la satisfacción de los niños y padres de familia, por lo que sus necesidades no son satisfechas correctamente.

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

MIES, (2013) En el Ministerio de Inclusión Económica y social existen varios proyectos que se merecen ser estudiados y analizados de una manera profesional; sin embargo el presente trabajo se centra en el Análisis de la gestión administrativa en los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. Este estudio se realizó desde el mes de Octubre del 2013 hasta noviembre del 2014.

1.4 JUSTIFICACIÓN

De lo señalado anteriormente se menciona que el diseño de una herramienta administrativa es de gran ayuda para las instituciones públicas para el mejoramiento del desempeño laboral con el ánimo de brindar un servicio de calidad a los niños y padres de familia.

Sin embargo es de vital importancia realizar esta investigación mediante la cual se obtuvo información sobre la incidencia en la satisfacción de los niños y padres de familia mediante la aplicación de la gestión administrativa en los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi.

Una herramienta administrativa facilita la adaptación de cada factor del centro de desarrollo infantil a los intereses primarios del mismo y a la buena atención que se les debe brindar a los actores en especial a los 100 niños que tiene como cobertura cada centro de desarrollo infantil del buen vivir del milenio y a los padres de familia quienes ven de una u otra manera que la aplicación de una herramienta de gestión administrativa que permite mejorar la atención de sus niños.

Con el desarrollo del presente tema se toma en cuenta el dominio de los conocimientos referentes al mismo, la bibliografía y tecnología amplia, la disponibilidad de recursos económicos, la asesoría profesional especializada de la institución y el interés para el desarrollo de la investigación.

Finalmente se indica que para la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, es fundamental considerar la presente propuesta, ya que con la realización de este tema permite brindar una fuente de consulta para los estudiantes de la universidad, y más sobretodo tener una alternativa de investigación al desarrollo de una herramienta administrativa.

OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la correcta gestión administrativa en los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi y el grado de satisfacción de los niños y padres de familia.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fundamentar teórica y científicamente información actualizada para la investigación de la gestión de los centros infantiles del Buen Vivir del Milenio.
- ✓ Realizar el diagnóstico situacional y la relación de la gestión en los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi y su incidencia en la satisfacción a los actores sociales.
- ✓ Proponer una herramienta metodológica que fortalezca la estrategia de los centros infantiles del buen vivir del milenio en la provincia del Carchi, en un conjunto de atención de los funcionarios que permita guiar el logro de la visión.

CAPÍTULO II

II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

A través de esta investigación se puede evidenciar que existen tesis similares al tema planteado, a continuación un detalle:

Según Mario Vásquez (2010) de la UNIVERSIDAD Técnica del Norte Instituto de Postgrado en el tema de “Manual de procesos para mejorar la productividad y atención al cliente en la dirección comercial de EmelNorte” manifiesta que: “Los directivos y trabajadores que se desempeñan brindando atención al cliente en EmelNorte, demuestra que los clientes tienen que acudir a diferentes oficinas para solicitar un servicio, presentar un reclamo o pedir información, por lo que los tiempos para que un trámite sea atendido es muy alto, no se cumple con los límites que la misma Empresa ha fijado y los que dispone la normativa vigente, la imagen se encuentra muy afectada por esta situación”. Este estudio manifiesta la gran importancia de tener en cuenta una planificación en toda actividad que se realice, por lo que se considera tomar en cuenta este elemento para tener una buena gestión administrativa en los centros infantiles de la provincia del Carchi.

Según Carmen Celia Vaca Pesántez (2010) de la Universidad Tecnológica Equinoccial cuyo tema es La Administración por procesos en la productividad de las Empresas manifiesta que: “Establecimiento de una metodología que permita implantar en una empresa pública, un Sistema de Administración en Base a Procesos”, que permita, el desarrollo sustentable de la organización, como resultado del análisis, medición y control de los procesos”

Es necesario que las empresas, organismos o instituciones dentro de su administración tengan un enfoque orientado a los procesos, pues es el control del desenvolvimiento de los procesos los que permiten cumplir con los requerimientos de sus clientes y ofrecerles cada vez mejores productos o servicios, esto es con calidad.

La razón para implantar una administración en base a procesos en cualquier organización, sin importar la clase de productos que fabrique o el tipo de servicio que proporcione, es de procurar mejorar su labor productiva; y, adquirir el desarrollo organizacional para generar una cultura de mejoramiento y calidad constante.

El éxito en la aplicación de una administración en base a procesos, se recomienda procurar estrategias que garanticen el trabajo en equipo, con programas de formación, capacitación y entrenamiento, para asegurar la idoneidad y adquisición de conocimientos, destrezas y habilidades del recurso humano, que facilite una adecuada disposición por parte de todos, con un direccionamiento enmarcado al desarrollo de características como el liderazgo de las personas responsables de los procesos; la interacción de estos factores facilita la implantación, mantenimiento y mejora continua de los procesos y por lo tanto de la organización.

Según Mario Enrique Alarcón Bravo (2011) de la Universidad de Chile del tema Modelo de análisis para evaluar la relevancia del Sistema de información para gestión (sig) durante el proceso de toma de decisiones en el sector público manifiesta que: “El modelo análisis propuesto para estudiar el funcionamiento del sistema de información para gestión representa un avance significativo en la generación de un marco metodológico que sustente futuros estudios, se recomienda que el modelo de análisis sea testeado, ajustado y validado, para posteriormente ser aplicado.

Este modelo permite que en la propuesta de investigación se tome en cuenta para poder desarrollar la herramienta administrativa a los centros infantiles de la provincia del Carchi, estos centros no cuentan con modelos administrativos, planes de acción para la coordinación de actividades y cumplimiento de objetivos.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación determinó por apoyarse en las leyes que actualmente alinean y rigen la soberanía ecuatoriana y por lo cual guían y

controlan el comportamiento de la población. Los presentes artículos citados están a fin con el tema de estudio y cada uno de ellos comparten la línea de investigación en curso a realizarse en la provincia del Carchi, entre las presentes leyes que se citarán tenemos: La Constitución Ecuatoriana, La ley de Economía Popular y Solidaria, El Plan Nacional del Buen Vivir, Ley de Participación y Ciudadana y Control Social.

La Constitución del año 2008 se hace mención a que “Las políticas públicas garantizaran los derechos reconocidos por la constitución. “Se orientaran a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos y se formularan a partir del principio de solidaridad”.

En la Guía para la formulación de políticas públicas sectoriales (2011) como lo manifiesta la Secretaria Nacional de Planificación (SENPLADES), hace referencia que “Una política pública es una directriz general que refleja la prioridad y voluntad política del gobierno para modificar una situación determinada”.

En la práctica, las políticas públicas funcionan como instrumentos que permiten al Estado garantizar los derechos humanos y ambientales, vinculando las necesidades sociales de corto plazo con una visión política a mediano y largo plazo, para así eliminar inequidades”.

En el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (2013) manifiesta que “las políticas públicas deberán responder a regulaciones, estrategias, programas y servicios para la atención durante el ciclo de vida, protección especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad Social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad) y aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad” Art. 1.

La Agenda Social de 2012-2013. “La Agenda Social, 2012-2013 es la herramienta para la planificación y gestión, rendición de cuentas, evaluación del gasto e impacto de las políticas consensuadas, entre las entidades que conforman el Consejo Sectorial de Desarrollo Social, haciendo posibles y reales los derechos del buen vivir, y efectivas las políticas dictadas para satisfacer a la población”.

La Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010). “Instituir mecanismos y procedimientos para la aplicación e implementación de medidas de acción afirmativas que promuevan la participación igualitaria a favor de titulares de derechos que se encuentren en situaciones de desigualdad” Art. 3, literal 3.

2.2.1 Políticas públicas relacionadas con la niñez.

De la misma manera, la revisión documental relacionada con el tema de la niñez evidencia una serie de directrices y lineamientos orientados a hacer efectivos los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Según la Constitución Política de la República del Ecuador (CONSTITUCIÓN, 2008) en su artículo 46 manifiesta que: “el Estado adoptará entre otras, las siguientes medidas que aseguran a las niñas, niños y adolescentes: Atención a menores de seis años que garantice su nutrición, salud, educación y cuidado diario en un marco de protección integral de sus derechos”

El Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, en la Política 2.9 menciona el “Garantizar el desarrollo integral de la primera infancia, a niños y niñas menores de 5 años”.

El Plan Nacional Decenal de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia (2004). Política 2 Garantizar una vida saludable a los niños y niñas menores de 6 años. Política 5 Garantizar el acceso de niños y niñas menores de cinco años a Servicios, programas y proyectos de desarrollo infantil con calidad.

El Plan de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia 2008-2020. “El Plan de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia de Cuenca tiene por objeto asegurar la vigencia, ejercicio, exigibilidad, restitución y reparación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el marco del buen funcionamiento del Sistema de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, establecido en la Constitución, en los Acuerdos y Convenios Internacionales, en el Código de la Niñez y Adolescencia, los reglamentos y la presente Ordenanza.”

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Cuenca. (PDOT) (2011). Garantizar el acceso de la población infantil, menor de 5 años a todos los programas de desarrollo, alimentación, salud, cuidado, asegurando la calidad y calidez de los servicios”.

2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El presente estudio realizado no es absoluto, este sirve de base para que se realicen investigaciones posteriores ya que la realidad que se vive hoy en día en la satisfacción al usuario en los centros infantiles en la provincia del Carchi es difícil debido a que cada día se presentan nuevas propuestas o problemas que deben ser solucionados.

Esta situación tiene la finalidad renovar las situaciones investigadas, partiendo del conocimiento, comprensión y compromiso en relación al problema de estudio en la satisfacción al usuario, lo cual permitirá enriquecer y perfeccionar una mejor calidad de vida y contribuir en el marco de la investigación con responsabilidad, honestidad y sobre todo satisfacción con uno mismo.

A continuación se mencionan algunos autores que aportará la presente investigación:

Joseph M. Juran. La filosofía de Juran está basada en el mejoramiento de la calidad que a su vez consigue la satisfacción de los consumidores con productos que posean características especiales adaptables a las expectativas de los clientes, la trilogía de la calidad la cual es una de sus aportaciones ha sido de gran impacto en las empresas del mundo al generar excelentes resultados de calidad. Juran fue uno de los gurús que más aportes brindó en la historia de la calidad y nos enseña que la administración de una empresa debe basarse en tres programas básicos: La planeación de calidad, control de la calidad, mejoramiento de la calidad denominando la Trilogía De Juran.

A demás señala que este enfoque sobre la administración de calidad se basa en lo que él llamó trilogía de Juran, que divide el proceso de administración de calidad en tres etapas: planeación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

Edwards Deming. Durante el transcurso de los años, se han venido desarrollado filosofías o culturas de calidad, de las cuales algunas han sobresalido por sus excelentes resultados. Para poder apreciar de una mejor manera lo que es calidad es importante estudiar los aportes considerables de los grandes maestros creadores de las diferentes filosofías y herramientas relacionadas, así como el entorno en el que se desarrollaron.

Filosofía de Deming La filosofía de W. Edwards Deming se ha resumido de la siguiente manera:

El doctor W. Edwards Deming enseñó que mediante la adopción de los principios adecuados de gestión, las organizaciones pueden aumentar la calidad y al mismo tiempo reducir los costos (mediante la reducción de residuos, el personal y el desgaste, mientras que el aumento de las demandas de los clientes).

Otero (2003) citado por Hernández, G. (2009) manifiesta lo siguiente:

Ishikawa estaba interesado en cambiar la manera de pensar de la gente respecto a su trabajo. Para él, la calidad era un constante proceso que siempre podía ser llevado un paso más adelante. Conocido como uno de los más famosos gurús de la calidad mundial, es precursor de los conceptos sobre la calidad total en el Japón. Posteriormente tuvo una gran influencia en el resto del mundo, ya que fue el primero en resaltar las diferencias culturales entre las naciones como factor importante para el logro del éxito en calidad.

Para poder realizar una herramienta metodológica que fortalezca la estrategia en los centros infantiles del buen vivir del milenio en la provincia del Carchi, es importante tomar en cuenta los criterios del autor Demming, por lo que a través del ciclo que el menciona se puede tomar en cuenta la planeación de actividades que se va a desarrollar en los centros infantiles, la

realización y verificación de las actividades que se desarrolla con los niños y la actuación de los padres de familia en el momento de considerar las habilidades que sus hijos han logrado desarrollar. También es muy necesario señalar que la aplicación del ciclo de Demmig se toma en cuenta la herramienta administrativa para los centros infantiles, el mismo que permite coordinar de la mejor manera las actividades.

2.4 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

2.4.1 Proceso

Según Beltrán, (2007) manifiesta que: “un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar transforman elementos de entrada y los convierten en resultados”.

2.4.1.1 Proceso en los centros infantiles

Según Mies (2013) manifiesta que: “Un proceso en los centros infantiles se da por varios factores importantes, entre ellos puede ser por el grado de adaptabilidad que tienen los niños hacia los centros infantiles para que los mismos puedan desarrollar sus habilidades de una manera integral”.

2.4.1.2 Herramienta metodológica

Según Roberth Kaplan y Dave (1992). Norton manifiestan que: “Un sistema de administración va más allá de la perspectiva financiera con la que los gerentes acostumbran a evaluar la marcha de una empresa”.

Para el presente estudio estas herramientas constituyen en herramientas grupales que se desarrollan mediante la planeación consecutiva de una serie de actividades con el fin de llevar a cabo procesos de enseñanza-aprendizaje, en los que los individuos forman parte activa del proceso. Dichas técnicas son variadas según su finalidad, el contexto, las características del grupo.

2.4.1.3 Tipos de herramientas

2.4.1.3.1 Cuadro de mando integral. Es una herramienta revolucionaria para movilizar a la gente hacia el pleno cumplimiento de la misión a través de canalizar las energías, habilidades y conocimientos específicos de la gente en la organización hacia el logro de metas estratégicas de largo plazo.

2.4.1.3.2 Diagramas de flujo. La herramienta del diagrama de procesos es útil para analizar el proceso actual, proponer mejoras, conocer los usuarios, ya que permite la visualización de actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrado.

2.4.1.3.3 Diagrama de afinidad. Es una herramienta que emplea para organizar grandes cantidades de información agrupando los aspectos de la misma con base a relaciones claves entre ellos. La herramienta ayuda a mejorar el compromiso y el apoyo del equipo.

2.4.1.4 Enfoque basado en los procesos administrativos.

Según Beltrán, (2007) manifiesta que: “El enfoque basado en los procesos es un principio de gestión básico y fundamental para la obtención de resultados ya si poder determinar las normas ISO 9000”.

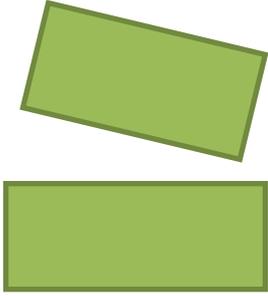
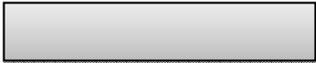
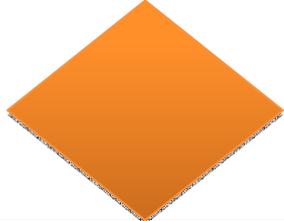
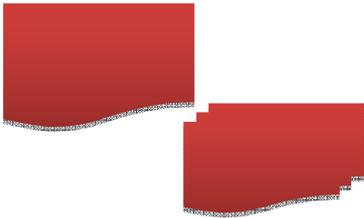
2.4.1.5 Flujogramas

Según Chiavenato,(1993) menciona que: “Los flujogramas en la organización y departamento son importantes, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, o sea, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura”.

A continuación se menciona la nomenclatura de los flujogramas a utilizarse en el presente tema de investigación:

CUADRO Nº 1 CENTROS INFANTILES DEL BUEN VIVIR DEL MILENIO DE LA PROVINCIA DEL CARCHI

NOMENCLATURA DE FLUJOGRAMAS

	<p>Inicio/Terminación. Este símbolo se utiliza para señalar el comienzo así como el final de un diagrama. Tradicionalmente se colocan las palabras INICIO o FIN dentro de la figura para hacerlo más explícito.</p>
	<p>Entrada de datos. En este símbolo se indican los valores iniciales que deberá recibir el proceso. Esto se hace asignándoles letras o nombres de variables para cada uno de los valores y anotando estas letras en el interior de la figura.</p>
	<p>Proceso de datos. Este símbolo se utiliza para señalar operaciones matemáticas, aritméticas o procesos específicos que se realizan con los datos. Este símbolo debe tener al menos una conexión de entrada y una de salida.</p>
	<p>Decisión. Este símbolo representa una disyuntiva lógica o decisión. En su interior se anota una instrucción o pregunta que pueda ser evaluada como cierta o falsa y que determine el flujo del programa.</p>
	<p>Desplegado de información. Este símbolo se utiliza para mostrar un resultado, el cual puede representar la solución al problema que se pretende resolver y que fue conseguida a través del resto del diagrama.</p>
<p>Elaborado por: Jorge Puetate Fuente: Investigación de mercado</p>	

2.4.2 Gestión administrativa

Según Chiavenato (2000); señala que: "Gestión administrativa se entiende como un conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un

proceso o para lograr un producto determinado, se asume como dirección y gobierno, actividades para hacer que las cosas funcionen, con capacidad para generar procesos de transformación a la realidad.”, (pág. 225).

Según Uribe (1997) manifiesta que: “Gestión Administrativa se entiende como un conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado, se asume como dirección y gobierno, actividades para hacer que las cosas funcionen, con capacidad para generar procesos de transformación.” (pág. 58).

La gestión administrativa se define como un conjunto de acciones las cuales permiten la consecución de los objetivos y metas de una institución, el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control; la gestión administrativa, permitirá a los directivos de toda institución que con el cumplimiento de los procesos la organización llegue a cumplir con las expectativas deseadas. La gestión administrativa es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va a depender el éxito o fracaso de la empresa.

2.4.2.1 Planificación

Planificar implica que los administradores piensan con atención en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga los resultados esperados y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar dichos objetivos.

2.4.2.2 Organización

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

2.4.2.3 Dirección

Implica disponer, influir y motivar a los empleados de una determinada institución para que realicen tareas fundamentales, para el desarrollo de dicha entidad; la persona encargada de la dirección de la institución, debe obtener una respuesta positiva de sus empleados mediante una buena comunicación; con la finalidad de unir esfuerzos para alcanzar los fines comunes y deseados.

2.4.2.4 Control

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización, que la conducen hacia las metas establecidas.

2.4.3 Servicio al usuario

El servicio al usuario es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

El éxito de una organización, la reducción de costes y la satisfacción de las necesidades de sus clientes, depende de una cadena de suministro bien gestionada, integrada y flexible, controlada en tiempo real y en la que la información fluye eficientemente.

Por todo lo anterior, el nivel de servicio al cliente está relacionado directamente con la gestión y efectividad de la cadena de suministros: flujos de información, de materiales, de productos/servicios, etc. Cuanto más efectiva sea la gestión de la cadena de suministro, mayor será el valor añadido al servicio prestado al cliente.

El servicio al cliente juega un papel importante en el desarrollo y mantenimiento de la fidelidad y satisfacción del cliente. La fidelización del cliente permite a la organización retenerlo, de manera que asegura la rentabilidad de la “inversión inicial” de captación, desarrollo de productos y prestación del servicio.

Para determinar cuáles servicios son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer y establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno de estos.

Después de conocer qué servicios requieren los clientes, se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, como:

- ✓ Compras por comparación
- ✓ Encuestas periódicas a consumidores
- ✓ Buzones de sugerencias y
- ✓ Sistemas de quejas y reclamos.

Para lograr un mejor servicio se puede recurrir al empleo de una serie de herramientas, las cuales se detallan a continuación:

- ✓ Reducir la cantidad de contactos con los clientes e incrementar su intensidad: la primera persona que brinde el servicio al cliente debe contar con toda la información que requiera para que la atención sea completa.
- ✓ La estrategia inicial es evitar que el cliente tenga que describir sus necesidades a más de una persona para lograr ser atendido.
- ✓ Escuchar al cliente atenta y cordialmente: cuando el cliente se siente escuchado, se siente valorado e importante. La habilidad para hacer las preguntas clave facilita una atención ágil y acertada.
- ✓ Empoderamiento (servicio intenso y profundo): es indispensable delegar más en el empleado encargado del contacto directo con el cliente para que pueda solucionar el 100% de las situaciones típicas que se le presenten y al menos un 80% de las especiales para que el servicio sea excelente se requiere delegar adecuadamente, entrenar intensamente al empleado que tiene contacto directo con el cliente, darle toda la información que deba manejar en su cargo y proporcionarle herramientas de servicio que garanticen la fidelidad de la persona que llega a la empresa.

- ✓ Desmontar los mecanismos distractores y agilizar el servicio: la empresa debe agilizar su atención al cliente porque, aunque la amabilidad es importante y una sala de espera con televisor es agradable, lo que el cliente siempre desea es ser atendido rápidamente.

2.4.4 Satisfacción de los actores sociales

La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo prestador de servicios médicos. La satisfacción del cliente puede influir en:

- ✓ El hecho de que el cliente procure o no procure atención
- ✓ El lugar al cual acuda para recibir atención
- ✓ El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios
- ✓ El hecho de que el cliente siga o no siga las instrucciones del médico sobre su tratamiento
- ✓ El hecho de que el cliente regrese o no regrese al centro médico
- ✓ El hecho de que el cliente recomiende o no recomiende los servicios a los demás

La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Por lo tanto, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los clientes no se quejan. Aun los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5%, deben tomarse en cuenta seriamente.

La satisfacción es un sentimiento subjetivo del cliente que tiene un gran valor para la gestión, ya que permite evaluar la aceptabilidad de los servicios. Las expectativas sociales y de cada cliente en particular sobre cuál es el nivel aceptable/inaceptable de servicios se construyen a partir de la experiencia personal y del entorno, y a menudo están en relación con el desarrollo social, de manera que atenciones consideradas aceptables en determinado momento no lo son al cabo de pocos años o en un contexto social diferente.

A fin de vencer estos obstáculos, los investigadores están explorando diferentes maneras de medir y analizar la satisfacción del cliente. En las entrevistas de salida, se puede solicitar a los clientes que relaten lo que sucedió durante la consulta, en vez de evaluarlo. En las entrevistas a fondo y en las discusiones de grupo focal se puede indagar para obtener información detallada, en lugar de hacer preguntas generales sobre la satisfacción. Un cliente simulado o cliente anónimo (es decir, un miembro de la comunidad capacitado que simule procurar servicios) puede evaluar la satisfacción del cliente, según la suposición discutible que él/ella comparte las percepciones reales del cliente.

2.4.5 Calidad de servicio

Según Hernández (2004) manifiesta que: “La calidad de servicio es un elemento clave de la estrategia de beneficios, por lo que consideramos que una de las principales estrategias de cualquier organización de servicios para alcanzar el éxito, es establecer un plan de calidad, con una adecuada optimización de los recursos, reducción de costes y una mejora continua”.

Por tanto, es importante promover la creación de estrategias de investigación que sean útiles a la hora de guiar la intervención profesional, fáciles de aplicar por parte de los profesionales del propio sector y con ello, conseguir, en estudios posteriores, un acercamiento hacia la mejora de la Calidad en las Organizaciones de Servicios.

Según Morales (2011) manifiesta que: “Actualmente, esta inquietud social alcanza también a los recursos implicados directamente con las personas en los sectores de la sanidad, la educación o el bienestar social.

Por lo tanto, debemos considerar la calidad del servicio como una necesidad de todos los ciudadanos, cobrando especial importancia, en aquellas situaciones en las que se produce una ruptura de expectativas en el proceso de desarrollo psicológico y social”.

Según Morales (2010) declara que: “La Atención Temprana (AT), entendida como se define en el Libro Blanco de la Atención Temprana (Grupo de Atención Temprana, 2000), no es ajena a la creciente preocupación por la calidad que está impregnando todos los aspectos de la sociedad actual. Los procesos para la mejora de la calidad son un incentivo que de manera implícita, va a provocar cambios en los resultados de la intervención temprana”

En este sentido, nuestra labor profesional ha de estar orientada hacia la calidad total, ya que tener esta meta nos permitirá incrementar nuestra eficacia, competitividad y la satisfacción de nuestros clientes.

Es importante relacionar ambos términos para entender el proceso y el objetivo de nuestra investigación. Los enfoques de calidad propuestos en la literatura especializada, la Gestión de la Calidad Total (GCT), ha sido uno de las finalidades más perseguidas por las diferentes organizaciones de servicios en los últimos veinte años.

Los estudios de la calidad de servicio tienen en común el hecho de considerar central el punto de vista de los clientes finales al valorar los productos que nuestras organizaciones son capaces de proporcionar. Desde esta perspectiva, el rendimiento de las organizaciones es valorado en último término por las personas que adquieren y/o utilizan los bienes de consumo y servicios. Si se tiene en cuenta que todos ocupamos el rol de consumidor o usuario en nuestra sociedad, ésta es una cuestión importante.

Según Martínez (2001) declara que “Los responsables de las empresas y las organizaciones de servicios no deben quedar indiferentes ante los cambios que, en este sentido, se están produciendo en nuestra sociedad, ya que el éxito de su gestión depende, en parte, de conocer las necesidades y satisfacción de las mismas que tienen sus clientes”

Según Cuadrado (1992) manifiesta que: “Una de las características principales de las economías desarrolladas a partir de la mitad del siglo XX es la importancia creciente de los servicios. Aun así, no han recibido la atención que se merecen y sólo aparece una tendencia de cambio a partir de los años 70”.

Por tanto, se considera necesario hacer una breve revisión conceptual del término servicio y entender previamente sus características propias ya que dentro del tema de la gestión administrativa en los centros infantiles Buen Vivir del milenio de la provincia del Carchi, es importante considerar la incidencia que puede tener el servicio que brinden el personal de la institución hacia los padres de familia y por ende a los niños que acuden a la respectiva enseñanza y aprendizaje.

Según Kotler (1992) señala que: “Un servicio es cualquier actuación que una parte puede ofrecer a la otra, esencialmente intangible y sin transmisión de propiedad. Para Stanton, Etzel y Walter (1992), los servicios constituyen actividades identificables, intangibles, que se conciben para proporcionar la satisfacción de las necesidades de los consumidores”.

Como se indica, el empleo del término calidad no es tan intuitivo como se creía. De hecho, el término calidad se emplea en muchísimas ocasiones pero en muy pocas con el mismo significado. En su uso diario, los bienes de calidad suelen tender a identificarse con bienes de lujo, bienes excelentes. En distintas disciplinas, como el marketing, la economía, la filosofía, etc., también se emplea el término con distintos significados. Esto conduce a que el empleo de este término esté cargado de ambigüedad. (Sangüesa, Mateo e Ilzarbe, 2006).

Con esta información de los autores es importante tomar en cuenta la calidad de servicio que los niños reciban por parte de los instructores de los centros infantiles ya que de estos elementos depende el aprendizaje que ellos tengan para el desarrollo y crecimiento humano y personal de cada uno de ellos.

2.5. IDEA A DEFENDER

El diseño de una herramienta administrativa en los centros infantiles del milenio en la provincia del Carchi ayuda el nivel de satisfacción de los niños y padres de familia.

2.6 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

2.6.1 Variable Independiente: Herramienta administrativa.

2.6.2 Variable Dependiente: Satisfacción de los niños y padres de familia.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO.

3.1.- MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo fue necesario la adopción de una investigación de modalidad cuali-cuantitativa debido a que la labor principal es la determinación de cantidades de los niños y padres de familia de los centros infantiles del buen vivir en la provincia del Carchi, así como también las características esenciales de la gestión administrativa de los mismos.

3.2.- TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se adopta para conocer las incidencias de los padres de familia en los centros infantiles en la provincia del Carchi.

3.2.1 Investigación de campo. El tema se centra en las encuestas con un listado de preguntas abiertas, cerradas y de opción múltiple enfocados a conocer las opiniones de la ciudadanía de la ciudad de la provincia del Carchi, en especial de los padres de familia por lo que esta constituye una herramienta de información cuantitativa.

3.2.2 Investigación documental. Se refiere a la utilización de información existente como revistas, folletos, periódicos, libros referentes al tema de investigación, es decir todo lo relacionado a fuentes de información secundaria. En el caso de los centros infantiles del milenio en la provincia del Carchi el tema se basa a la información institucional existente.

3.2.3 Investigación exploratoria. Para este caso se hizo posible la determinación de una idea a defender la cual se la comprueba al final de su contenido con el análisis de la gestión administrativa de los centros infantiles.

3.2.3 Investigación descriptiva.-Esta investigación permite determinar y describir las principales características del servicio que ofrece el personal de los centros infantiles del milenio a los niños de la provincia del Carchi.

3.2.4 Investigación bibliográfica.- Se investigó los textos de la Universidad UPEC referentes al tema, tesis con temas relacionados a la investigación y demás libros e información del Internet referentes al tema de la escuela de administración y marketing.

3.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad funcionan 4 centros infantiles emblemáticos en toda la provincia del Carchi los mismos que atienden a 60 niños cada uno. La población objetivo para el estudio de investigación son las familias de la provincia del Carchi que ha recibido el servicio de los Centros Infantiles del Buen Vivir del milenio.

Niños y niñas atendidos actualmente 240.

Por lo que se determinará el número de personas para realizar la encuesta utilizando la siguiente formula:

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

$$n = \frac{240 * 0.25}{(240 - 1) * 0.05^2 + \frac{0.25}{2^2}}$$

$$n = \frac{60}{0.39}$$

n= 154

La muestra obtenida para el estudio es de 154 encuestas, que serán aplicadas a los distintos usuarios de Centros Infantiles del Buen Vivir del milenio en la provincia del Carchi.

En cuanto a los funcionarios de la población para las encuestas es de 42 personas que laboran en los centros infantiles de los cantones de Tulcan, Montufar, Bolívar y Mira, entre los cuales tienen el perfil de coordinadores, educadores pedagógicos, promotores de alimentación y auxiliares de servicio.

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

CUADRO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE	ÍNDICES	INDICADORES	ESCALA	TÉCNICA	INFORMANTE
Gestión administrativa	Conjunto de planes que indica las actividades a realizarse de una manera efectiva.	Planificación	Cumplimiento de objetivos Cumplimiento de planificación Misión y visión Decisiones necesarias	NIVEL ACUERDO	ENCUESTA	ENCUESTADOS
		Organización	Orden jerárquico Estructura orgánica Funciones organizadas Funcionalidad oficinas	NIVEL ACUERDO	ENCUESTA	ENCUESTADOS
		Dirección	Voluntad y entusiasmo Comunicación del personal Personal evaluado Cumplimiento de tareas	NIVEL ACUERDO	ENCUESTA	ENCUESTADOS
		Control	Monitoreo constante Difusión de evaluaciones Comparación de resultados Recomendaciones	NIVEL ACUERDO	ENCUESTA	ENCUESTADOS
Satisfacción de los usuarios	Cumplimiento de expectativas de los usuarios en las distintas necesidades.	Evaluación de la Planificación	Cumplimiento de objetivos Cumplimiento de planificación Misión y visión Decisiones necesarias	NIVEL DE ACUERDO	ENCUESTA	ENCUESTADOS
		Evaluación de la Organización	Orden jerárquico Estructura orgánica Funciones organizadas Funcionalidad oficinas	NIVEL DE ACUERDO	ENCUESTA	ENCUESTADOS
		Evaluación de la Dirección	Voluntad y entusiasmo Comunicación del personal Personal evaluado Cumplimiento de tareas	NIVEL DE ACUERDO	ENCUESTA	ENCUESTADOS
		Evaluación del Control	Monitoreo constante Difusión de evaluaciones Comparación de resultados Recomendaciones	NIVEL DE ACUERDO	ENCUESTA	ENCUESTADOS

Elaborado por: Jorge Puetate
Fuente: Investigación de mercado

3.5.- RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de información necesaria para la realización del proyecto fue conseguida por diferentes medios como son: textos que contengan criterios científicos y altamente reconocidos que hablen sobre el manual de

procesos que contenga información de la gestión que se realiza en los centros infantiles. Para el desarrollo del trabajo de investigación fue necesario establecer el siguiente esquema de recolección de la información:

- ✓ Diseñar la encuesta a ser aplicada a los padres de familia tomando como base la operacionalización de variables del tema.
- ✓ Fijar fechas convenientes de aplicación de las encuestas.
- ✓ Aplicar las encuestas 1 y 2 al personal de los centros infantiles y a padres de familia de la provincia del Carchi tomando en cuenta los resultados obtenidos del tamaño de la muestra.
- ✓ Tabular datos obtenidos mediante la utilización de herramientas informáticas como el sistema SPSS, Excel entre otros.

3.5.1- Procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de la información fue realizar de la siguiente manera:

- ✓ Conteo manual de resultados de encuesta uno.
- ✓ Tabulación manual de encuestas conseguidas sobre el tema de los centros infantiles
- ✓ Procesamiento de información en representaciones gráficos y cuadros estadísticos.
- ✓ Análisis de “Encuesta 1 y 2”.

3.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.6.1 Métodos de investigación

3.6.1.1 Método Deductivo. Este método se lo utilizó para poder determinar el cálculo de la muestra a través de la población de la ciudadanía de la ciudad de Tulcán.

3.6.1.2 Método Inductivo. Con la aplicación de este método se analizó el servicio al usuario que brinda el personal de los centros infantiles para luego

poder determinar las necesidades más prioritarias que ellos sugieren para tener una buena gestión administrativa.

3.6.1.3 Método Analítico. Este método permitió analizar las respuestas de los encuestados en donde ellos mencionaron sus opiniones referentes al servicio que brindan a los niños.

3.6.1.4 Método Sintético. Este método permitió sintetizar la información secundaria en los libros, revistas, folletos que se consultó respecto al tema de estudio.

3.6.1.5 Método Sistémico. Con este método se determinó el logro de una coherencia en cada una de sus etapas en lo referente a los capítulos de la investigación.

3.6.2 Técnicas de investigación:

Para el presente trabajo se ha visto necesario el empleo de las siguientes técnicas de investigación:

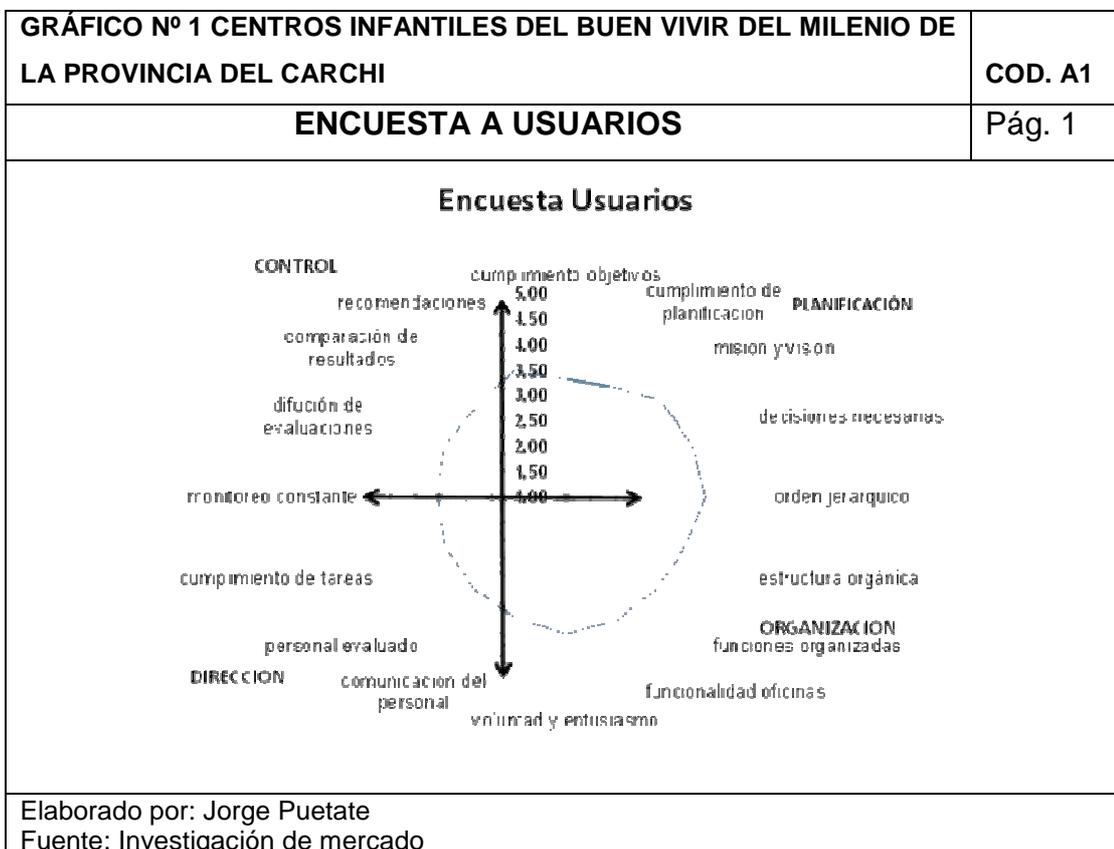
3.6.2.1 Entrevista. Esta herramienta será utilizada con la finalidad de recopilar información referente a las opiniones de expertos con respecto al manual de procesos realizado en los centros infantiles de la provincia del Carchi.

3.6.2.2 Encuesta. Esta técnica sirve como apoyo fundamental para la obtención de información proveniente del personal de los centros infantiles del milenio y de los padres de familia.

3.6.2.3 Observación directa: Es necesario la visita a todos los centros infantiles del milenio de la provincia para observar el comportamiento y la conducta del personal.

3.7 PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

3.7.1 Interpretación de resultados



En la planificación el cumplimiento de los objetivos dentro de los centros infantiles es de vital importancia para el crecimiento de la institución. En el gráfico que se muestra este cumplimiento se encuentra en un rango de 3.5 puntos lo que demuestra la falta de compromiso de algunos funcionarios de la institución.

Cumplimiento de planificación.- La herramienta estratégica dentro de la planificación es importante para la gestión administrativa por lo que en el gráfico demuestra la puntuación de 3.5 puntos lo que significa que la organización de las actividades no se las lleva de la mejor manera para cumplir con los objetivos organizacionales.

Misión y visión.- Es importante conocer a más de la misión y visión de la empresa el compromiso que tienen los actores sociales con los centros infantiles. Estos dos elementos es de vital importancia que tenga una calificación alta para de esta manera aplicar los valores institucionales de los centros infantiles que es fundamental para su desarrollo y crecimiento.

Decisiones necesarias.- Con respeto a las decisiones es fundamental que se las realice con la participación de todos los actores para que se tenga conocimiento de todas las actividades, es por ello que en los centros infantiles todavía hay que mejorar porque al tener una calificación de 3 puntos no demuestra la comunicación entre personal y padres de familia.

Dentro de la organización el proceso administrativo la organización es de gran relevancia ya que de este elemento depende que el crecimiento de los centros infantiles funcione de manera correcta la puntuación de 3 puntos que demuestra el grafico hace posible que se tomen nuevas alternativas de mejoramiento.

Orden jerárquico.- A pesar de que toda entidad pública se encuentra de un plan estratégico como es el plan nacional del buen vivir se muestra que la estructura orgánica de los centros infantiles no se encuentra bien definida por lo que la calificación de 3 puntos demuestra que no existe jerarquía en las funciones del personal.

Estructura orgánica.- La estructura orgánica siempre es fundamental para una empresa, por lo según se muestra en el grafico la puntuación es de 3.5 puntos lo que significa que es una estructura estable, que necesita mejorar en cada una de sus funciones.

Funciones organizadas.- Las funciones organizadas son importantes para los centros infantiles pero según la investigación realizada todavía existe ciertas tareas y actividades que todavía no se cumplen a cabalidad por lo que se debería considerar los procesos administrativos.

Funcionalidad oficinas.- La funcionalidad es un eje principal para poder brindar un buen servicio el mismo que debe de comprender la conformidad de las áreas y el espacio físico necesario por lo que en esta situación el

gráfico muestra una puntuación de 4 puntos que significa que en cuestión de infraestructura los centros infantiles si cumplen con este requerimiento.

En la dirección la voluntad y el entusiasmo muestra que existe en los usuarios, ya que es importante considerar esto para el direccionamiento de los objetivos organizacionales.

Comunicación del personal.- La comunicación tiene un valor de 3.50 puntos por lo que este factor es importante para el desarrollo de las actividades de los centros infantiles.

Personal evaluado.- La evaluación de desempeño es fundamental para los funcionarios de los centros infantiles para contar con un recurso humano calificado en los centros infantiles.

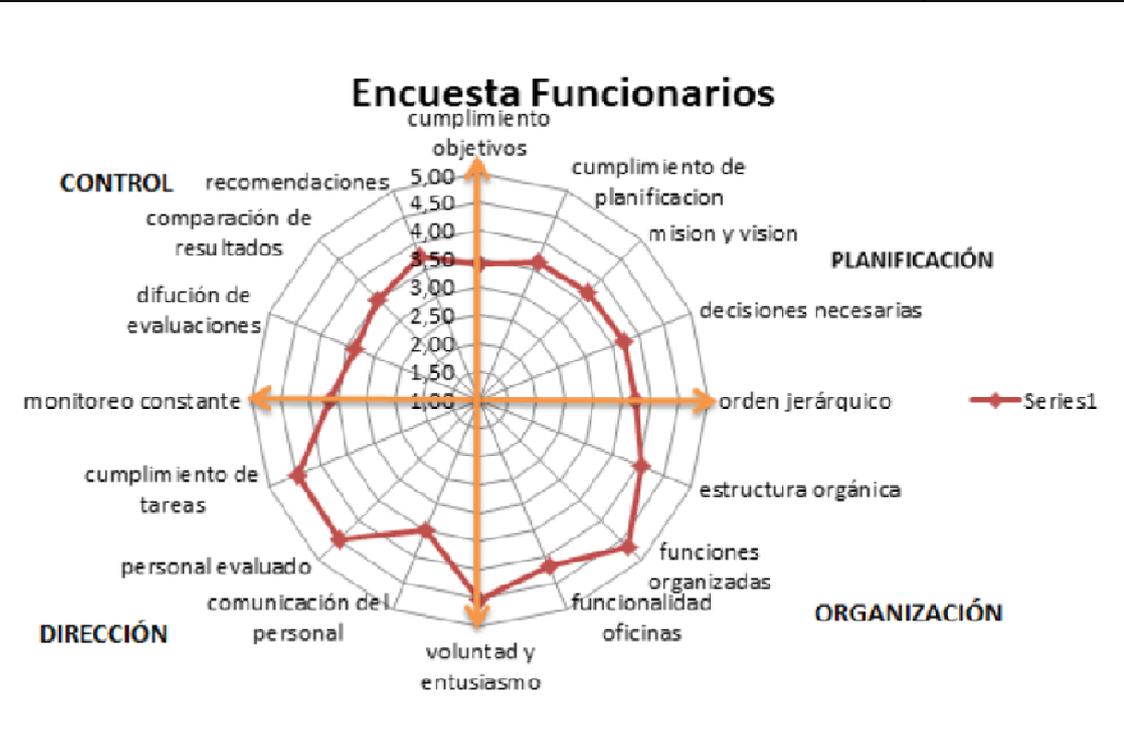
Cumplimiento de tareas.- Cuando las tareas son bien dirigidas el cumplimiento de tareas se las realiza a cabalidad por lo que según el gráfico el valor de 3.50 que significa aceptable, es conveniente tomar en cuenta la efectividad de las actividades.

El control una vez analizado las tres etapas anteriores hay que considerar el control y seguimiento que se realice al cumplimiento de los objetivos y a la coordinación de las actividades.

Monitoreo constante.- Siempre será importante el monitoreo importante a todo lo que se realice por los usuarios para el beneficio de todos los actores sociales.

Comparación de resultados.- En cada periodo la comparación de los resultados es importante para los usuarios que los mismos son medidos en el aprendizaje y capacitación de los niños.

Recomendaciones.- Se recomienda a los usuarios estar en comunicación permanente con el personal de los centros infantiles para una mejor coordinación de las actividades.



Elaborado por: Jorge Puetate
Fuente: Investigación de mercado

Con respecto a la planificación el cumplimiento de los objetivos por parte de los funcionarios dentro de los centros infantiles es de vital importancia para el crecimiento de la institución. En el gráfico que se muestra este cumplimiento se encuentra en un rango de 3.5 puntos lo que demuestra la falta de compromiso de algunos funcionarios de la institución.

Cumplimiento de planificación.- La herramienta estratégica dentro de la planificación es importante para la gestión administrativa y el manejo de la herramienta para tener una buena planificación de actividades como muestra la puntuación de 3.50 puntos.

Misión y visión.- Es importante conocer a más de la misión y visión de la empresa el compromiso que tienen los actores sociales con los centros infantiles. Estos dos elementos es de vital importancia que tenga una calificación alta para de esta manera aplicar los valores institucionales de los centros infantiles que son fundamentales para su desarrollo y crecimiento.

Decisiones necesarias.- Con respeto a las decisiones es fundamental que se las realice con la participación de todos los actores para que se tenga conocimiento de todas las actividades, es por ello que en los centros infantiles todavía hay que mejorar porque al tener una calificación de 3 puntos no demuestra la comunicación entre personal y padres de familia.

Organización Dentro del proceso administrativo la organización es de gran relevancia ya que de este elemento depende que el crecimiento de los centros infantiles funcione de manera correcta la puntuación de 3 puntos que demuestra el grafico hace posible que se tomen nuevas alternativas de mejoramiento.

Orden jerárquico.- A pesar de que toda entidad pública se encuentra de un plan estratégico como es el plan nacional del buen vivir se muestra que la estructura orgánica de los centros infantiles no se encuentra bien definida por lo que la calificación de 3 puntos demuestra que no existe jerarquía en las funciones del personal.

Estructura orgánica.- La estructura orgánica siempre es fundamental para una empresa, por lo según se muestra en el gráfico la puntuación es de 3.5 puntos lo que significa que es una estructura estable, que necesita mejorar en cada una de sus funciones.

Funciones organizadas.- Las funciones organizadas son importantes para los centros infantiles pero según la investigación realizada todavía existe ciertas tareas y actividades que todavía no se cumplen a cabalidad por lo que se debería considerar los procesos administrativos.

Funcionalidad oficinas.- La funcionalidad es un eje principal para poder brindar un buen servicio el mismo que debe de comprender la conformidad de las áreas y el espacio físico necesario por lo que en esta situación el gráfico muestra una puntuación de 4 puntos que significa que en cuestión de infraestructura los centros infantiles si cumplen con este requerimiento.

En cuanto la dirección la voluntad y entusiasmo muestra que existe en los usuarios, ya que es importante considerar esto para el direccionamiento de los objetivos organizacionales.

Comunicación del personal.- La comunicación tiene un valor de 3.50 puntos por lo que este factor es importante para el desarrollo de las actividades de los centros infantiles.

Personal evaluado.- La evaluación de desempeño es fundamental para los funcionarios de los centros infantiles para contar con un recurso humano calificado en los centros infantiles.

Cumplimiento de tareas.- Cuando las tareas son bien dirigidas el cumplimiento de tareas se las realiza a cabalidad por lo que según el grafico el valor de 3.50 que significa aceptable, es conveniente tomar en cuenta la efectividad de las actividades.

Control. Una vez analizado las tres etapas anteriores hay que considerar el control y seguimiento que se realice al cumplimiento de los objetivos y a la coordinación de las actividades.

Monitoreo constante.- Siempre será importante el monitoreo importante a todo lo que se realice por los usuarios para el beneficio de todos los actores sociales.

Comparación de resultados.- En cada periodo la comparación de los resultados es importante para los funcionarios de los centros infantiles por su labor realizada con los niños para medir el desempeño que han tenido en sus funciones como demuestra el grafico con un valor de 3.50 puntos.

Recomendaciones.- Se recomienda a los funcionarios de los centros infantiles estar en comunicación permanente con los padres de familia para una mejor coordinación de las actividades.



Elaborado por: Jorge Puetate
Fuente: Investigación de mercado

De las dos encuestas realizadas tanto a los funcionarios como a los usuarios se puede mencionar que la calificación oscila entre 3 puntos y 3.50 puntos, lo que significa un nivel de acuerdo mediano con respecto a los centros infantiles de la provincia del Carchi, por lo que hay que mejorar esta situación en especial en el desenvolvimiento de los funcionarios en sus labores y la participación más activa de los padres de familia.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1. CONCLUSIONES.

- ✓ La herramienta estratégica presentada en la propuesta muestra que la gestión administrativa debe realizarse mediante un proceso administrativo el mismo que conlleve al cumplimiento de las actividades de manera eficiente.

- ✓ La investigación de campo determinó que la atención de los funcionarios hacia los niños y niñas no es la adecuada debido a la falta de preocupación por parte de las autoridades en contar con una organización y planificación que brinde buenos resultados.

- ✓ El diagnóstico situacional determina que los centros infantiles tienen una gran oportunidad de crecimiento y desarrollo debido al constante apoyo del gobierno de turno que siempre se preocupa por los mismos.

4.2. RECOMENDACIONES.

- ✓ La capacitación permanente es importante para los funcionarios de los centros del buen vivir ya que esta herramienta permite que dichos funcionarios puedan brindar un buen servicio al usuario.

- ✓ Es importante realizar cuestionarios de satisfacción por parte de las autoridades de los centros infantiles para que de esta manera se pueda determinar la satisfacción que tienen los niños y niñas y padres de familia con respecto a la atención.

- ✓ El Estado debe estar en permanente apoyo a las instituciones de los centros infantiles para que ellos puedan brindar un buen servicio a todos los actores sociales.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Desarrollo de una herramienta administrativa para los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi.

5.1 ANTECEDENTES

Los niños y niñas del Ecuador son las personas más indefensas a las que debemos brindarles la mayor atención posible, ellos atraviesan varias etapas en su desarrollo es importante ir de su mano, brindándoles las herramientas necesarias para que puedan defenderse frente a cualquier situación de riesgo para ellos.

Un centro infantil es la alternativa más visible y fácilmente identificada de atención al niño, aquella que la mayoría de personas se refiere cuando hablan del cuidado infantil en ausencia de los padres.

La razón de los centros infantiles es resolver el problema social y cuando funcionan de forma adecuada son una ayuda muy valiosa para asegurarse que los niños estén seguros, con una buena atención, estimulados correctamente desde el punto de vista de su desarrollo y rodeados de cariño, favoreciendo su proceso de socialización. Otra de las ventajas de los centros infantiles es que los niños son estimulados social e intelectualmente, así que cuando llegan a la etapa de preescolar ya tienen antecedentes que les ayudarán a entender las cosas más fácilmente y socializarse mejor.

Cuando en toda empresa se necesita mejorar procesos administrativos una de las alternativas es la aplicación de herramientas e instrumentos administrativos que vayan encaminados a reorientar los procesos.

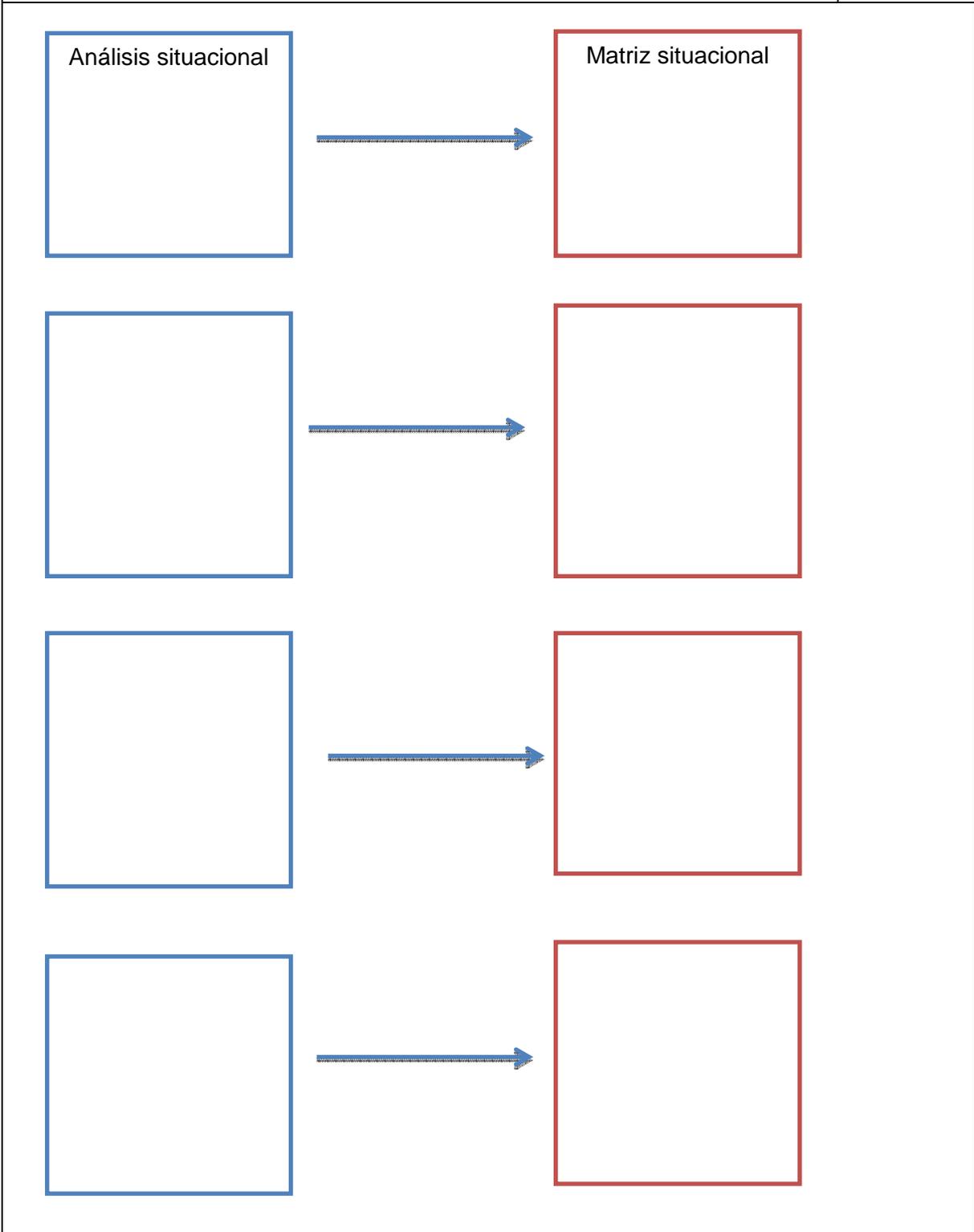
En el presente tema de investigación hace posible la necesidad imprescindible de la aplicación de un mecanismo de mejoramiento administrativo en el diagnóstico situacional se menciona el mal uso de los procesos administrativos en los centros infantiles de la provincia del Carchi, evitando que en programas anteriores esta herramienta ayude a que los

centros infantiles no se cierren y puedan continuar su gestión de manera permanente a las niñas y niños de nuestra provincia.

Para el presente modelo la propuesta se analizó a los funcionarios de los centros infantiles, en donde las funciones son tomadas en cuenta como un punto de partida para dar una solución a la problemática que se presenta en el tema de investigación. Dicha problemática hace mención que los funcionarios no cuentan con la suficiente capacitación para poder brindar un mejor servicio a los niños y niñas en los centros infantiles, por ende este antecedente ocasiona que los padres de familia no estén conformes con el servicio brindado por parte de ellos.

5.2 MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA

Para la construcción del modelo operativo de la propuesta se ha considerado los conceptos principales del tema de investigación de estudio así como también las palabras claves de enlace que conllevan a la aplicación de una herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa de los centros infantiles en la provincia del Carchi como se observa a continuación:



Elaborado por: Jorge Puetate
Fuente: Investigación de mercado

La propuesta parte de un análisis situacional en donde se indica el manejo de los procesos administrativos en los centros infantiles, el análisis de la misión y visión de la organización para luego realizar el respectivo FODA, el cual nos va a permitir tomar decisiones respecto al diseño de una herramienta estratégica para solucionar el problema antes mencionado.

Con el análisis de la herramienta estratégica se puede determinar el funcionamiento de los procesos administrativos en los centros infantiles para luego obtener los resultados esperados con los objetivos estratégicos.

5.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

- ✓ Realizar el análisis situacional de los centros infantiles para determinación las necesidades de los actores sociales
- ✓ Detectar desviaciones del plan estratégico que permita ampliar los objetivos estratégicos.
- ✓ Detallar las soluciones de las desviaciones encontradas en el plan estratégico.
- ✓ Desarrollar los procesos administrativos de los centros infantiles de una manera coordinada.

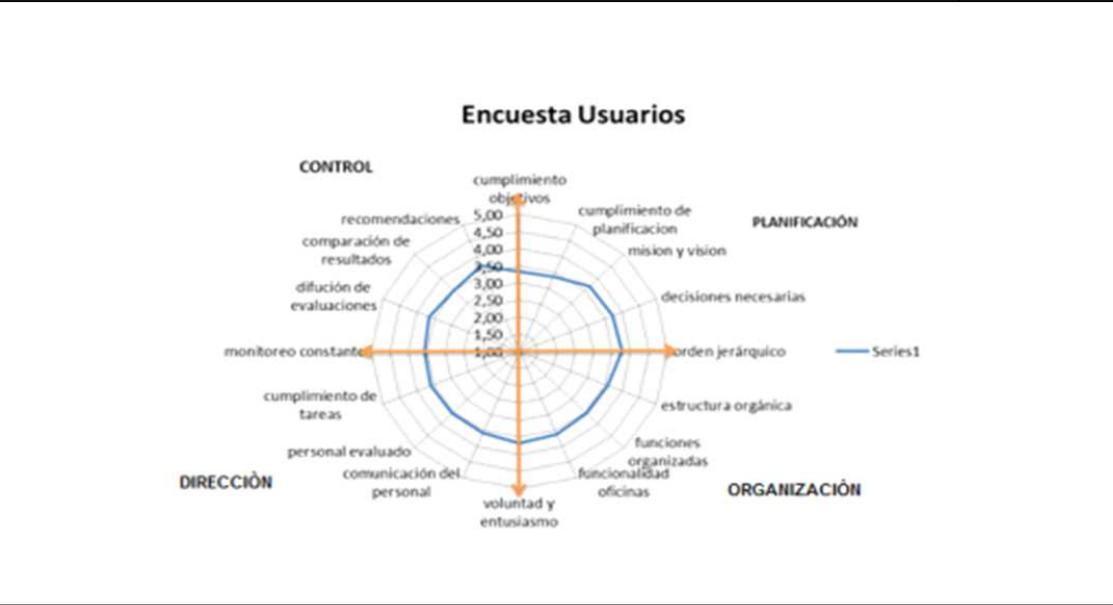
5.4 FUNDAMENTACIÓN

5.4.1 Análisis situacional

A continuación se presenta un análisis del estudio de campo realizado a los centros infantiles de la provincia del Carchi, cuyo enfoque está determinado por el proceso administrativo que se realiza en dichos centros por parte de las autoridades correspondientes.

GRÁFICO Nº 5 CENTROS INFANTILES DEL BUEN VIVIR DEL MILENIO DE LA PROVINCIA DEL CARCHI	COD. A5
--	----------------

ENCUESTA A USUARIOS	Pág. 5
----------------------------	---------------



Elaborado por: Jorge Puetate
Fuente: Investigación de mercado

Análisis de los resultados del gráfico Nº 5

La Planificación consiste en que el cumplimiento de los objetivos dentro de los centros infantiles es de vital importancia para el crecimiento de la institución. En el gráfico que se muestra este cumplimiento se encuentra en un rango de 3.5 puntos lo que demuestra la falta de compromiso de algunos funcionarios de la institución.

Cumplimiento de planificación.- El manual de procesos dentro de la planificación es importante para la gestión administrativa por lo que en el gráfico demuestra la puntuación de 3.5 puntos lo que significa que la organización de las actividades no se las lleva de la mejor manera para cumplir con los objetivos organizacionales

Misión y visión.- Es importante conocer a más de la misión y visión de la empresa el compromiso que tienen los actores sociales con los centros infantiles. Estos dos elementos es de vital importancia que tenga una calificación alta para de esta manera aplicar los valores institucionales de los centros infantiles que es fundamental para su desarrollo y crecimiento.

Decisiones necesarias.- Con respeto a las decisiones es fundamental que se las realice con la participación de todos los actores para que se tenga conocimiento de todas las actividades, es por ello que en los centros infantiles todavía hay que mejorar porque al tener una calificación de 3 puntos no demuestra la comunicación entre personal y padres de familia.

La Organización dentro del proceso administrativo la organización es de gran relevancia ya que de este elemento depende que el crecimiento de los centros infantiles funcione de manera correcta la puntuación de 3 puntos que demuestra el grafico hace posible que se tomen nuevas alternativas de mejoramiento.

Orden jerárquico.- A pesar de que toda entidad pública se encuentra de un plan estratégico como es el plan nacional del buen vivir se muestra que la estructura orgánica de los centros infantiles no se encuentra bien definida por lo que la calificación de 3 puntos demuestra que no existe jerarquía en las funciones del personal.

Estructura orgánica.- La estructura orgánica siempre es fundamental para una empresa, según se muestra en el grafico la puntuación es de 3.5 puntos lo que significa que es una estructura estable, que necesita mejorar en cada una de sus funciones.

Funciones organizadas.- Las funciones organizadas son importantes para los centros infantiles pero según la investigación realizada todavía existe ciertas tareas y actividades que no todavía no se cumplen a cabalidad por lo que se debería considerar los procesos administrativos.

Funcionalidad oficinas.- La funcionalidad es un eje principal para poder brindar un buen servicio el mismo que debe de comprender la conformidad de las áreas y el espacio físico necesario por lo que en esta situación el grafico muestra una puntuación de 4 puntos que significa que en cuestión de infraestructura los centros infantiles si cumplen con este requerimiento.

En cuanto a la dirección voluntad y entusiasmo muestra que existe en los usuarios, ya que es importante considerar esto para el direccionamiento de los objetivos organizacionales.

Comunicación del personal.- La comunicación tiene un valor de 3.50 puntos por lo que este factor es importante para el desarrollo de las actividades de los centros infantiles.

Personal evaluado.- La evaluación de desempeño es fundamental para los funcionarios de los centros infantiles para contar con un recurso humano calificado en los centros infantiles.

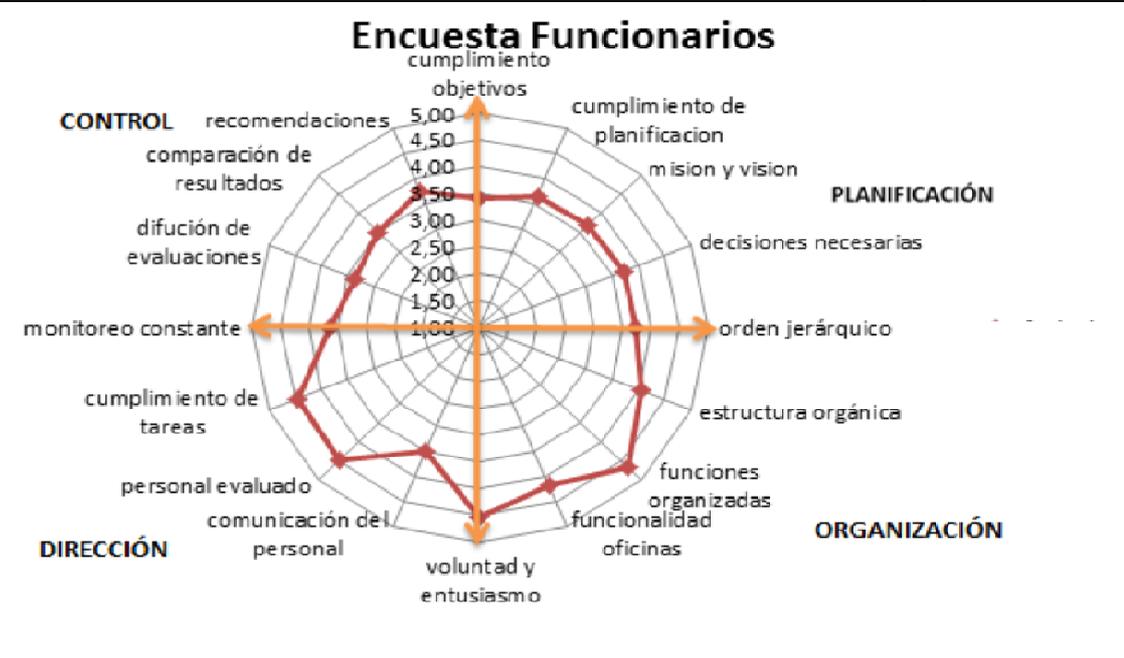
Cumplimiento de tareas.- Cuando las tareas son bien dirigidas el cumplimiento de tareas se las realiza a cabalidad por lo que según el gráfico el valor de 3.50 que significa aceptable, es conveniente tomar en cuenta la efectividad de las actividades.

Una vez analizado las tres etapas anteriores hay que considerar el control y seguimiento que se realice al cumplimiento de los objetivos y a la coordinación de las actividades.

Monitoreo constante.- Siempre será importante el monitoreo importante a todo lo que se realice por los usuarios para el beneficio de todos los actores sociales.

Comparación de resultados.- En cada periodo la comparación de los resultados es importante para los usuarios que los mismos son medidos en el aprendizaje y capacitación de los niños.

Recomendaciones.- Se recomienda a los usuarios estar en comunicación permanente con el personal de los centros infantiles para una mejor coordinación de las actividades.



Elaborado por: Jorge Puetate
Fuente: Investigación de mercado

Análisis de los resultados del gráfico Nº 6

La Planificación en concerniente al cumplimiento de los objetivos por parte de los funcionarios dentro de los centros infantiles es de vital importancia para el crecimiento de la institución. En el grafico que se muestra este cumplimiento se encuentra en un rango de 3.5 puntos lo que demuestra la falta de compromiso de algunos funcionarios de la institución.

Cumplimiento de planificación.- El manual de procesos dentro de la planificación es importante para la gestión administrativa y el manejo del manual de procesos para tener una buena planificación de actividades como muestra la puntuación de 3.50 puntos.

Misión y visión.- Es importante conocer a más de la misión y visión de la empresa el compromiso que tienen los actores sociales con los centros infantiles. Estos dos elementos es de vital importancia que tenga una calificación alta para de esta manera aplicar los valores institucionales de los centros infantiles que son fundamentales para su desarrollo y crecimiento.

Decisiones necesarias.- Con respecto a las decisiones es fundamental que se las realice con la participación de todos los actores para que se tenga conocimiento de todas las actividades, es por ello que en los centros infantiles todavía hay que mejorar porque al tener una calificación de 3 puntos no demuestra la comunicación entre personal y padres de familia.

Dentro de la organización del proceso administrativo la organización es de gran relevancia ya que de este elemento depende que el crecimiento de los centros infantiles funcione de manera correcta la puntuación de 3 puntos que demuestra el gráfico hace posible que se tomen nuevas alternativas de mejoramiento.

Orden jerárquico a pesar de que toda entidad pública se encuentra de un plan estratégico como es el plan nacional del buen vivir se muestra que la estructura orgánica de los centros infantiles no se encuentra bien definida por lo que la calificación de 3 puntos demuestra que no existe jerarquía en las funciones del personal.

Estructura orgánica.- La estructura orgánica siempre es fundamental para una empresa, por lo según se muestra en el gráfico la puntuación es de 3.5 puntos lo que significa que es una estructura estable, que necesita mejorar en cada una de sus funciones.

Funciones organizadas.- Las funciones organizadas son importantes para los centros infantiles pero según la investigación realizada todavía existe ciertas tareas y actividades que no todavía no se cumplen a cabalidad por lo que se debería considerar los procesos administrativos.

Funcionalidad oficinas.- La funcionalidad es un eje principal para poder brindar un buen servicio el mismo que debe de comprender la conformidad de las áreas y el espacio físico necesario por lo que en esta situación el gráfico muestra una puntuación de 4 puntos que significa que en cuestión de infraestructura los centros infantiles si cumplen con este requerimiento.

En cuanto a la dirección la voluntad y el entusiasmo muestra que existe en los usuarios, ya que es importante considerar esto para el direccionamiento de los objetivos organizacionales.

Comunicación del personal.- La comunicación tiene un valor de 3.50 puntos por lo que este factor es importante para el desarrollo de las actividades de los centros infantiles.

Personal evaluado.- La evaluación de desempeño es fundamental para los funcionarios de los centros infantiles para contar con un recurso humano calificado en los centros infantiles.

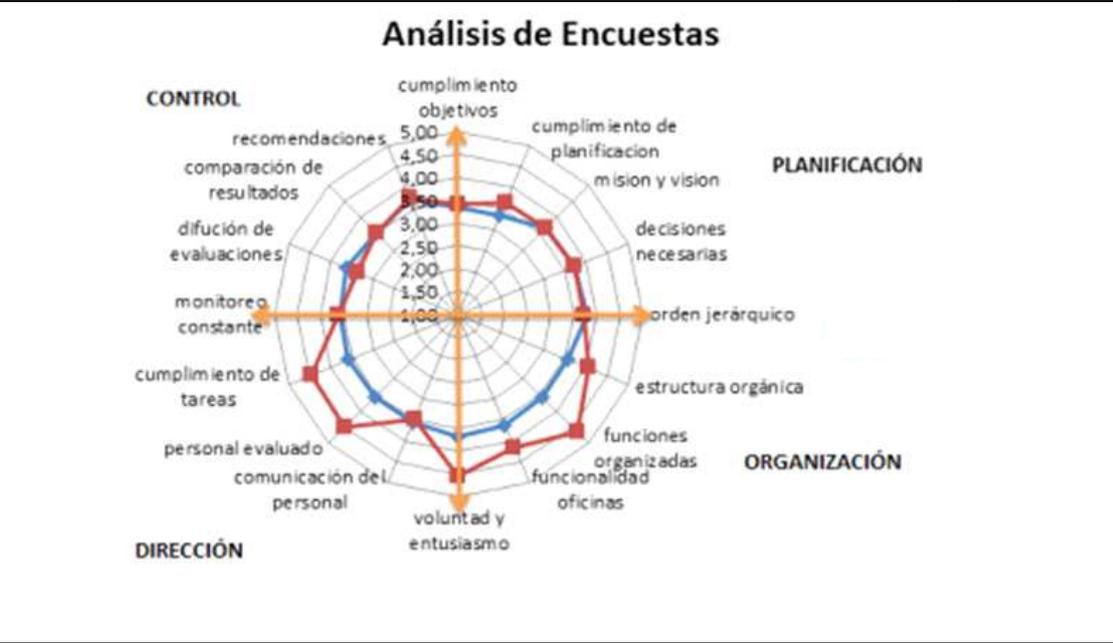
Cumplimiento de tareas.- Cuando las tareas son bien dirigidas el cumplimiento de tareas se las realiza a cabalidad por lo que según el gráfico el valor de 3.50 que significa aceptable, es conveniente tomar en cuenta la efectividad de las actividades.

En cuanto al control las tres etapas anteriores hay que considerar el control y seguimiento que se realice al cumplimiento de los objetivos y a la coordinación de las actividades.

Monitoreo constante.- Siempre será importante el monitoreo importante a todo lo que se realice por los usuarios para el beneficio de todos los actores sociales.

Comparación de resultados.- En cada periodo la comparación de los resultados es importante para los funcionarios de los centros infantiles por su labor realizada con los niños para medir el desempeño que han tenido en sus funciones como demuestra el gráfico con un valor de 3.50 puntos.

Recomendaciones.- Se recomienda a los funcionarios de los centros infantiles estar en comunicación permanente con los padres de familia para una mejor coordinación de las actividades.



Elaborado por: Jorge Puetate
 Fuente: Investigación de mercado

De las dos encuestas realizadas tanto a los funcionarios como a los usuarios se puede mencionar que la calificación oscila entre 3 puntos y 3.50 puntos, lo que significa un nivel de acuerdo mediano con respecto a los centros infantiles de la provincia del Carchi, por lo que hay que mejorar esta situación en especial en el desenvolvimiento de los funcionarios en sus labores y la participación más activa de los padres de familia.

En cuanto a la planificación se menciona que el cumplimiento de la misión y visión es importante para la mejor toma de decisiones dentro de la organización por lo que en este punto los funcionarios no lo realizan de manera adecuada, debido a la falta de interés que ellos tienen en sus funciones. En la organización el desempeño de las funciones es vital para poder cumplir objetivos y como se mencionó anteriormente si los funcionarios de la organización no tienen interés no se podrá cumplir con lo propuesto. Y por último en cuanto a la dirección y control es importante tomar en cuenta la comunicación de los funcionarios por lo que este elementos tiene un gran significado en la toma de decisiones administrativas

y según el gráfico N° 4 dichos funcionarios no cumplen esta situación ya que en la calificación demuestran una puntuación de 3 puntos que significa que no hay acuerdos.

5.4.1.1 Matriz situacional

El análisis de la matriz situacional es una metodología de estudio que comprende la situación externa e interna. En la situación externa se analiza la situación competitiva de una empresa en su mercado, y en la situación interna las características internas de la misma, con el fin de determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. De esta manera, se podrá valorar cada variable con el objetivo de identificar los más importantes aspectos que pueden influenciar en forma positiva o negativa al proyecto.

CUADRO N° 3 CENTROS INFANTILES DEL BUEN VIVIR DEL MILENIO DE LA PROVINCIA DEL CARCHI				
MATRIZ SITUACIONAL				
SÍNTESIS FODA		IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo
OPORTUNIDADES				
O1	Apoyo del Gobierno Nacional y convenios interinstitucionales	X		
O2	Alta demanda de población para ser atendida	X		
O3	Cumplimiento del objetivo dos PNBV mejorar la calidad de vida		X	
O4	Crecimiento de institución en el sector público.		X	
AMENAZAS				
A1	Inestabilidad económica del país			X
A2	Limitado compromiso de los padres de familia		X	
A3	Problema del maltrato a los niños y niña en los hogares		X	
A4	Malas decisiones políticas que afecten a los centros infantiles		X	
FORTALEZAS				
F1	Infraestructura moderna	X		
F2	Acceso gratuito de los niños y niñas	X		
F3	Mejoramiento de estándares de calidad		X	
F4	Buena distribución física de áreas de trabajo		X	
DEBILIDADES				
D1	Falta de capacitaciones a los funcionarios		X	
D2	Inestabilidad laboral de los funcionarios		X	
D3	Falta de agilidad en trámites internos		X	
D4	Falta de comunicación interna en el centro infantil		X	
Elaborado por: Jorge Puetate				
Fuente: Investigación de mercado				

Una de las principales fortalezas que tiene el presente tema de investigación es el apoyo del Gobierno de turno por lo que hace importante tomar en cuenta este factor determinante ya que permite generar oportunidades como la implementación de programas, proyectos en beneficio de los niños y niñas de los centros infantiles de la provincia del Carchi, en el cuadro se muestra que al tener fortalezas grandes las oportunidades son grandes y que al combinarse estos dos factores positivos se puede llegar a buenos resultados hacia el futuro.

Al considerarse los factores internos negativos como un impacto medio refiriéndose a los funcionarios de los centros infantiles hace posible que las fortalezcas no sean las suficientemente desarrolladas para poder brindar el buen servicio que se requiere, claro está que el Gobierno Nacional ha realizado una gran inversión en cuanto a la infraestructura, dotación de tecnología de punta y la normativa del plan nacional del buen vivir que viene a ser un plan estratégico que hay que cumplirlo a cabalidad para que se la población se sienta satisfecha. Pero esa satisfacción no se ve reflejado en la mayoría de veces por los padres de familia que día a día están pendientes de sus hijos debido a la no capacitación permanente de los funcionarios para poder brindar un servicio de calidad a todas las niñas y niños de los centros infantiles del buen vivir.

Otro aspecto importante en el análisis de la matriz situacional son las amenazas como la falta de compromiso de los padres de familia, las malas decisiones que se pueden presentar a futuro y que al tener un impacto medio puede dar como resultado el no cumplimiento de la misión de los centros infantiles ocasionando una mala administración de la gestión de procesos que se manejan en esta entidades.

5.4.1.2 Diseño estratégico

De acuerdo al análisis presentado anteriormente se va a desarrollar los objetivos estratégicos propuestos a través de la misión y visión, las mismas que se encuentran vigentes por los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi, que se los señala a continuación:

5.4.1.3 Misión.- Con la corresponsabilidad de la sociedad y la familia, ejecutar programas y proyectos para el desarrollo integral de niñas y niños de 0 a 5 años mediante una atención de calidad y calidez con respeto a sus derechos y a la diversidad de género y raza.

5.4.1.4 Visión.- Llegar a ser un modelo de atención eficaz y eficiente para que las niñas y los niños logren el desarrollo integral de sus capacidades que será la base al contexto familiar, escolar y social.

5.4.1.5 Objetivos estratégicos actuales. Los centros infantiles del buen vivir del milenio actualmente aplican y desarrollan la gestión administrativa en base a los objetivos que se detallan a continuación:

- 1.- Direccionar los procesos administrativos actuales en los centros infantiles para que el trabajo del talento humano se realice con efectividad.
- 2.- Lograr mejorar la satisfacción de las necesidades sus usuarios por el servicio brindado en los centros infantiles mediante la aplicación de herramientas administrativas.
- 3.- Establecer los lineamientos administrativos que fortalezca la estructura organizativa contribuyendo a la imagen de los centros infantiles.
- 4.- Involucrar a los sectores y actores sociales mediante planes de acción dirigidos a conseguir y comprometer la misión y visión de los centros infantiles.

5.4.1.6 Objetivos estratégicos ampliados.- En base a los objetivos generales que utilizan los centros infantiles del milenio de la provincia del Carchi, se va a realizar una reingeniería en los procesos administrativos para que se pueda dar cumplimiento a los objetivos estratégicos actuales con los objetivos que se mencionan a continuación:

- 1.- Realizar capacitaciones y motivaciones del personal en los centros infantiles.
- 2.- Realizar el reclutamiento basado en concurso de méritos y oposición.

- 3.- Determinar la desconcentración de actividades para un mejor desempeño de las mismas.
- 4.- Establecer el orden jerárquico entre los empleados para una buena comunicación y coordinación de actividades.
- 5.- Realizar autogestión de las autoridades de los centros infantiles.
- 6.- Determinar el ingreso de niñas y niños a través de cupo limitados
- 7.- Fomentar la ayuda social de los funcionarios.
- 8.- Difundir la gestión administrativa en los centros infantiles.

5.4.1.7 Diagnóstico de planificación estratégica actual

La siguiente herramienta presenta elementos internos y externos de los centros infantiles del buen vivir de la provincia del Carchi, en donde se menciona que al cruzar las fortalezas con las amenazas permite el realizar un análisis de la situación actual de los centros infantiles como por ejemplo las decisiones que se tomarían a futuro para prevenir acciones sorpresivas por parte de los gobiernos de turno como puede suceder que en las políticas públicas se modifiquen los reglamentos de los centros infantiles y de esta manera afectar a las fortalezas como la falta de apoyo por parte del Gobierno central en los recursos que otorga a dichos centros infantiles.

En el cruce de las debilidades con las oportunidades se menciona que al no contar con una buena gestión administrativa se pierde la oportunidad de tener un crecimiento y desarrollo institucional, por lo que es de suma importancia tomar en cuenta estrategias administrativas adecuadas las cuales brinden buenos resultados en los proceso.

El análisis situacional es el estudio del medio en que se desenvuelve los centros infantiles en un determinado momento, tomando en cuenta los factores internos y externos mismos que influyen en cómo se proyecta la entidad en su entorno.

La importancia del análisis situacional se establece en los siguientes aspectos:

- ✓ Punto de partida de la planificación estratégica, es decir define los procesos futuros de los centros infantiles.
- ✓ Reúne información sobre el ambiente externo e interno de los centros infantiles para su análisis, y posterior pronosticación del efecto de tendencias en la industria o ambiente organizacional.
- ✓ Conformar un cuadro de la situación actual de los centros infantiles, permitiendo obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones para controlar las debilidades, enfrentar las amenazas y aprovechar las oportunidades utilizando las fortalezas de la entidad.
- ✓ Establece la relación que existe entre los centros infantiles con sus usuarios, actores sociales y padres de familia.

De acuerdo al cruce de las fortalezas y amenazas se obtiene como objetivos estratégicos que es de mucha importancia realizar convenios acuerdos interinstitucionales con entidades públicas las cuales estas permiten de alguna manera mejorar la imagen de la institución, ya que existe comunicación entre las partes y de esta manera poder desarrollar programas y proyectos que vayan encaminados a satisfacer a los actores sociales.

En el cruce de las debilidades y oportunidades se menciona como objetivos estratégicos realizar capacitaciones y programas de mejoramiento en lo que corresponde a la enseñanza tomando en cuenta las evaluaciones de desempeño periódicas a los funcionarios, lo cual esta situación permitiría que el trabajo del personal se realice bajo el cumplimiento del perfil respectivo y con los parámetros de calidad que debe de contar un centro infantil del milenio para que de esta manera las niñas y niños tenga un buen aprendizaje.

En el cuadro N° 3 se muestra elementos internos y externos de los centros infantiles del buen vivir de la provincia del Carchi, en donde se menciona que al cruzar las fortalezas con las debilidades permite el realizar un análisis de la situación actual de los centros infantiles como por ejemplo las decisiones internas que se tomarían a futuro para que el desarrollo de las actividades del personal sean eficaces

En el cruce de las amenazas con las oportunidades se menciona que al no contar con planes de contingencia para prevenir posibles cambios administrativos por las decisiones tomadas desde los gobiernos de turno se pierde la oportunidad de tener un crecimiento y desarrollo institucional y por ende el brindar un mejor servicio al usuario.

CUADRO Nº 4 CENTROS INFANTILES DEL BUEN VIVIR DEL MILENIO DE LA PROVINCIA DEL CARCHI	
CRUCE DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS	
Estrategia FD	
Estrategia	Objetivo estratégico
F1D1: Capacitación y motivación del personal de los infantiles.	Realizar capacitaciones y motivaciones del personal en los centros infantiles.
F1D2: Reclutamiento basado en concurso de méritos y oposición.	Realizar el reclutamiento basado en concurso de méritos y oposición
F1D3: Desconcentración de actividades de los centros infantiles.	Determinar la desconcentración de actividades para un mejor desempeño de las mismas.
F1D4: Establecimiento de orden jerárquico entre los empleados.	Establecer el orden jerárquico entre los empleados para una buena comunicación y coordinación de actividades.
Estrategia AO	
Estrategia	Objetivo estratégico
A1O1: Autogestión de las autoridades de los centros infantiles.	Realizar autogestión de las autoridades de los centros infantiles.
A1O2: Ingresos de niñas y niños a través de cupos limitados.	Determinar el ingreso de niñas y niños a través de cupo limitado.
A1O3: Ayuda a la sociedad por parte de los funcionarios de los centros infantiles.	Fomentar la ayuda social de los funcionarios
A1O4: Difusión de la gestión en los centros infantiles del buen vivir.	Difundir la gestión administrativas en los centros infantiles.
Elaborado por: Jorge Puetate Fuente: Investigación de mercado	

En el cruce de las fortalezas y debilidades se tiene como objetivos estratégicos el tomar en cuenta la desconcentración de procesos, y que esta de alguna manera evita que las actividades que se ejecuten no se las realice en el largo plazo, sino que sean intervenidas en el corto plazo por las autoridades competentes y de esta manera poder desarrollar el orden jerárquico.

Del cruce de las amenazas y oportunidades se menciona como objetivos estratégicos la autogestión para de esta manera fomentar la ayuda social a los funcionarios de la institución ya que esto permitiría realizar una buena gestión administrativa y contribuir al mejor servicio de calidad a las niñas y niños de los centros infantiles.

En el cuadro N° 5 se muestra los objetivos estratégicos mediante la nomenclatura correspondiente, en donde se señala que los objetivos estratégicos en cuanto a capacitaciones y motivaciones para el personal de los centros infantiles de vital importancia por lo que en la nomenclatura presentada se la indica con línea de prioridad, al igual que el objetivos estratégico de la autogestión de las autoridades, el ingreso de niñas y niños con cupo limitado así como también la desconcentración y el reclutamiento del personal.

CUADRO N° 5 CENTROS INFANTILES DEL BUEN VIVIR DEL MILENIO DE LA PROVINCIA DEL CARCHI					
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS					
Estratégico	Línea Prioritaria	Línea Económica	Línea de Servicios Especiales	Línea Financiera	Línea Complementaria
Realizar capacitaciones y motivaciones del personal en los centros infantiles.	X				
Realizar el reclutamiento basado en concurso de méritos y oposición	X				
Determinar la desconcentración de actividades para un mejor desempeño de las mismas.	X				
Establecer el orden jerárquico entre los empleados para una buena comunicación y coordinación de actividades.		X			
Realizar autogestión de las autoridades de los centros infantiles.	X				
Determinar el ingreso de niñas y niños a través de cupo limitado.	X				
Fomentar la ayuda social de los funcionarios					X
Difundir la gestión administrativas en los centros infantiles.	X				
Elaborado por: Jorge Puetate Fuente: Investigación de mercado					

Al considerar de seis de los objetivos propuestos como línea prioritaria se menciona que esta situación merece ser atendidas en forma inmediata por los organismos componentes, por lo que es de suma importancia que la calidad del servicio por parte de los funcionarios de los centros infantiles para que de esta manera puedan cumplir con las expectativas de los padres de familia y de las niñas y niños. Sin embargo es necesario tomar en cuenta los otros dos objetivos como el fomentar la ayuda social de los funcionarios y

establecer un orden jerárquico de los empleados donde esta situación viene a ser una línea complementaria a lo antes mencionado.

A continuación se menciona los objetivos estratégicos ampliados donde se analizó con la nomenclatura de efectos (E) y pertenece a otro objetivo (P).

CUADRO Nº 6 CENTROS INFANTILES DEL BUEN VIVIR DEL MILENIO DE LA PROVINCIA DEL CARCHI	
DEPURACIÓN DE OBJETIVOS	
Objetivo Estratégico	TIPO
Realizar capacitaciones y motivaciones del personal en los centros infantiles.	E
Realizar el reclutamiento basado en concurso de méritos y oposición	P
Determinar la desconcentración de actividades para un mejor desempeño de las mismas.	E
Establecer el orden jerárquico entre los empleados para una buena comunicación y coordinación de actividades.	P
Realizar autogestión de las autoridades de los centros infantiles.	E
Determinar el ingreso de niñas y niños a través de cupo limitado.	E
Fomentar la ayuda social de los funcionarios	E
Difundir la gestión administrativas en los centros infantiles.	E
Elaborado por: Jorge Puetate Fuente: Investigación de mercado	

En el cuadro Nº 6 se indica que seis de los objetivos estratégicos ampliados tiene un efectos que puede producirse a lo largo del tiempo si se quiere determinar con la entidad el mejoramiento de la gestión administrativa de los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi, con respecto a los otros dos objetivos como son el reclutamiento del personal y el orden jerárquico en esta herramienta se menciona que pertenece a otro objetivo, lo cual esta situación no significa que se la deje de tomar en cuenta para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, sino que también hay que considéralos para el desarrollo de las actividades

administrativas. En el gráfico N° 10 se indica las perspectivas los objetivos estratégicos ampliados con la siguiente nomenclatura:

F: Financiero, I: Interno, S: Socialización, U: Usuario, DYT: Desarrollo tecnológico y humano, para poder determinar en qué situación se encuentran cada uno como se menciona a continuación:

CUADRO N° 7 CENTROS INFANTILES DEL BUEN VIVIR DEL MILENIO DE LA PROVINCIA DEL CARCHI					
PERSPECTIVAS					
Estratégico	FINANCIERO	INTERNO	SOCIALIZACIÓN	USUARIO	DESARROLLO HUMANO Y TECNOLÓGICO
Realizar capacitaciones y motivaciones del personal en los centros infantiles.					X
Realizar el reclutamiento basado en concurso de méritos y oposición					X
Determinar la desconcentración de actividades para un mejor desempeño de las mismas.	X	X			
Establecer el orden jerárquico entre los empleados para una buena comunicación y coordinación de actividades.		X			
Realizar autogestión de las autoridades de los centros infantiles.	X				
Determinar el ingreso de niñas y niños a través de cupo limitado.		X			
Fomentar la ayuda social de los funcionarios		X			
Difundir la gestión administrativas en los centros infantiles.		X			
Elaborado por: Jorge Puetate					
Fuente: Investigación de mercado					

Como se mencionó anteriormente en el planteamiento del problema referente a la no capacitación del personal administrativo se indica que dentro de esta perspectivas como el difundir la gestión administrativa, el fomentar la ayuda social, el ingreso de los niños y niñas es importante considerarlo como una perspectiva interna ya que esta situación permite determinar que internamente se debe dar solución a esta problemática, así como las capacitaciones y el reclutamiento que es considerado como desarrollo de talento humano y tecnológico por lo que la desconcentración de actividades y la autogestión de autoridades genera una perspectiva financiera.

A continuación se menciona las perspectivas de los objetivos estratégicos desde el punto de vista financiero, interno, socialización y desarrollo humano y tecnológico como se menciona a continuación:

El primer nivel es la “**Perspectiva Financiera**”: cuyo fin es identificar los objetivos financieros de los centros infantiles para un período determinado, deben ser objetivos cuantificables y por tanto medibles.

El segundo nivel es la “**Perspectiva del usuario**“: cuyo fin es identificar qué tenemos que hacer para conseguir los objetivos financieros teniendo en cuenta la satisfacción de los mismas; es decir, lograr satisfacer a los usuarios con la prestación de servicios para facilitar alcanzar las metas planteadas en la perspectiva financiera (objetivos financieros).

El tercer nivel es la “**Perspectiva Interna**“: cuyo objetivo es definir qué tenemos que hacer de manera interna para satisfacer la perspectiva de los usuarios y alcanzar la perspectiva financiera.

El cuarto nivel es la “**Perspectiva de desarrollo humano y tecnológico**“: con el fin de definir cuál es el conocimiento y/o capacidades a desarrollar para cumplir la “Perspectiva Interna”.

CUADRO Nº 8 CENTROS INFANTILES DEL BUEN VIVIR DEL MILENIO DE LA PROVINCIA DEL CARCHI		
PERSPECTIVAS INTERNAS, FINANCIERAS, SOCIALIZACIÓN Y DESARROLLO HUMANO Y TECNOLÓGICO		
PERSPECTIVA FINANCIERA		
Objetivo Estratégico	Tipo*	Hipótesis
Diseñar de planes de contingencia para prevenir de posibles situaciones económicas inadecuadas	E	Diseñar planes de contingencia permite prevenir de las posibles inestabilidades económicas.
PERSPECTIVA INTERNO		
Objetivo Estratégico	Tipo*	Hipótesis
Lograr una buena administración tanto interna como externa.	E	Administrar correctamente los procesos administrativos para obtener buenos resultados.
Analizar de las situaciones presentadas en los centros infantiles del buen vivir.	D	Verificar cada situación permite la prevención de una mala decisión.
PERSPECTIVA SOCIALIZACIÓN		
Objetivo Estratégico	Tipo*	Hipótesis
Cubrir la demanda de la población para brindar un mejor servicio.	D	La construcción de centros infantiles beneficia a los actores sociales.
PERSPECTIVA USUARIOS		
Objetivo Estratégico	Tipo*	Hipótesis
Lograr acuerdos interinstitucionales para brindar un mejor servicio a los actores sociales	E	Los acuerdos institucionales permiten el crecimiento de la institución.
Determinar ventajas competitivas con herramientas de mercadeo.	E	Las características diferentes que tiene cada entidad genera un valor agregado
Determinar alianzas estratégicas con instituciones y personas para un mejor servicio en los centros infantiles	E	Las alianzas estrategias ayudan a tener un buen servicio para los actores sociales.
Lograr ejecución de proyectos, programas encaminados a beneficiar a los actores sociales	C	Los proyectos sociales ayudan a fomentar el beneficio económico.
Realizar estrategias de ayuda social que brinden apoyo a los actores sociales	E	Con las estrategias de ayuda social los actores sociales se sentirán satisfechos
Realizar reuniones periódicas para llegar acuerdos pactados.	E	La socialización y reuniones con actores sociales permiten beneficios para todos.
Dialogar con los padres de familia con el personal de la institución	E	El intercambio de ideas siempre es positivo en cualquier toma de decisiones.
PERSPECTIVA DESARROLLO HUMANO Y TECNOLÓGICO		
Objetivo Estratégico	Tipo*	Hipótesis
Capacitar permanente del personal y padres de familia	E	La capacitación permanente ayuda que el aprendizaje sea efectivo.
Elaborado por: Jorge Puetate		
Fuente: Investigación de mercado		

Dentro de las cinco perspectivas que se indican que menciona que la mayoría de los objetivos estratégicos tienen un resultado de efecto en cada una de las hipótesis planteadas lo que significa que esta situación debe realizarse en el corto y mediano plazo para poder resolver el problema de la gestión administrativa de los centros infantiles del buen vivir del milenio. Por lo que es importante señalar que los efectos dentro de las perspectiva interna se puede mencionar que hay que buscar características diferentes a la gestión administrativa de los centros infantiles como el mejoramiento del personal y el aprovechamiento del apoyo del Gobierno de turno por lo que esto hace imprescindible que de esta forma los centros tendrán mejor cobertura e imagen dentro de la provincia del Carchi.

Las hipótesis planteadas en cada objetivo estratégico debe de ser analizada y debe de darse el seguimiento respectivo para que la gestiona administrativa de los centros infantiles del buen vivir mejore en cada uno de los procesos.

En el cuadro N° 9 se indica las hipótesis de los objetivos estratégicos ampliados con el nivel de impacto que cada uno tiene de la siguiente manera:

CUADRO Nº 9 CENTROS INFANTILES DEL BUEN VIVIR DEL MILENIO DE LA PROVINCIA DEL CARCHI			
IMPACTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
Nº	HIPÒTESIS	OBJETIVO	IMPACTA
1	Diseñar planes de contingencia permite prevenir de las posibles inestabilidades económicas.	Diseñar de planes de contingencia para prevenir de posibles situaciones económicas inadecuadas.	Planes de desarrollo
2	Administrar correctamente los procesos administrativos permite obtener buenos resultados a futuro.	Lograr una buena administración tanto interna como externa.	Procesos administrativos
3	Verificar cada situación permite la prevención de una mala decisión.	Analizar de las situaciones presentadas en los centros infantiles del buen vivir.	Ambiente interno y externo de los centros infantiles.
4	La construcción de centros infantiles beneficia a los actores sociales.	Cubrir la demanda de la población con el fin de brindar un mejor servicio.	Imagen de la entidad.
5	Los acuerdos institucionales permiten el crecimiento de la institución.	Lograr acuerdos interinstitucionales para brindar un mejor servicio a los actores sociales.	Imagen de la institución frente a las demás.
6	Las características diferentes que tiene cada entidad generan un valor agregado.	Determinar ventajas competitivas en relación a otras instituciones.	Los procesos administrativos generando valor.
7	Las características diferentes que tiene cada entidad generan un valor agregado.	Determinar ventajas competitivas en relación a otras instituciones.	Los procesos administrativos generando valor
8	Las alianzas estrategias ayudan a tener un buen servicio para los actores sociales.	Lograr ejecución de proyectos, programas encaminados a beneficiar a los actores sociales.	Imagen de la entidad.
9	Los proyectos sociales ayudan a fomentar el beneficio económico.	Lograr ejecución de proyectos, programas encaminados a beneficiar a los actores sociales.	A todos los actores sociales.
10	Con las estrategias de ayuda social los actores sociales se sentirán satisfechos	Realizar estrategias de ayuda social que brinden apoyo a los actores sociales.	A todos los actores sociales.
11	La socialización y reuniones con el personal y actores sociales permiten beneficios para todos.	Realizar reuniones periódicas con el fin de llegar acuerdos pactados	Beneficio de los actores sociales.
12	El intercambio de ideas siempre es positivo en cualquier toma de decisiones.	Dialogar con los padres de familia con el personal de la institución.	Beneficio de los actores sociales.
13	La capacitación permanente ayuda que el aprendizaje sea efectivo.	Capacitar permanente del personal y padres de familia.	Beneficio de los actores sociales.

Elaborado por: Jorge Puetate

Fuente: Investigación de mercado

El impacto que genera cada objetivo estratégico con su respectiva hipótesis se resume en un impacto referente a la realización de planes estratégicos en los procesos administrativos los cuales vayan en beneficio de los actores sociales y por ende a la satisfacción de los funcionarios de los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi. Por lo que estos impactos deberían ser considerados para el buen funcionamiento de la agestión administrativa del mismo.

5.4.2 Mapa estratégico

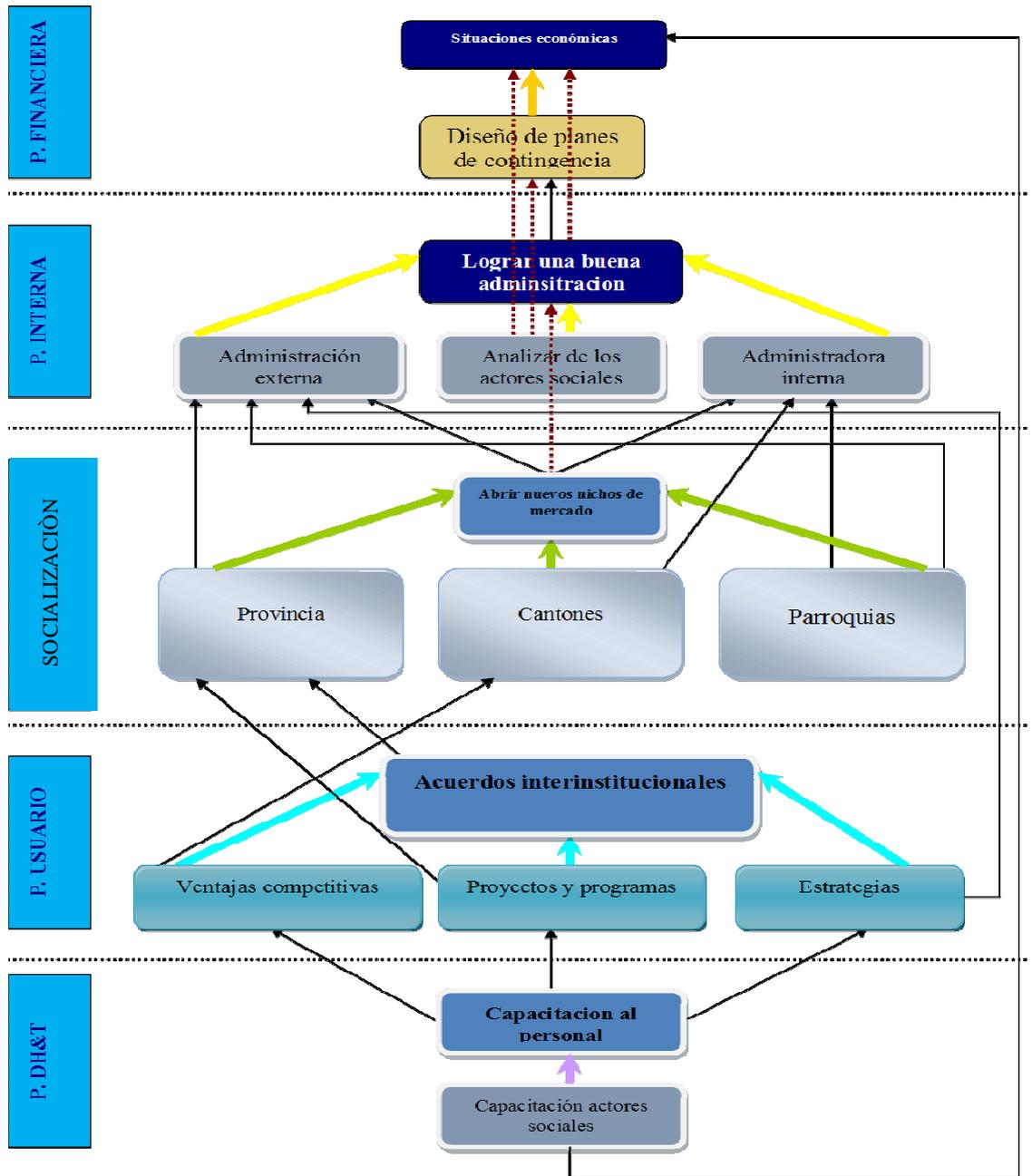
Cuando una organización ha desarrollado un Plan Estratégico y quiere implantarlo de una forma eficiente, fácil de comunicar y ágil de medir; con el fin de alcanzar los objetivos planificados de una manera eficiente y rentable, debe definir su Mapa Estratégico.

Un Mapa Estratégico es una poderosa herramienta que permite alinear a todos los miembros de la organización hacia la consecución de los objetivos descritos en su Plan Estratégico, a comunicarlos y a definir qué es lo que tiene que hacer para alcanzarlos.

Si una organización cuenta con un Mapa Estratégico, éste le va a permitir a ella y a sus miembros concentrar en un solo documento, a modo de hoja de ruta, lo que se debe hacer para alcanzar los objetivos planteados en el Plan Estratégico, con el fin de facilitar el entendimiento y compromiso de sus miembros y por ende, el desarrollo de las estrategias de una forma precisa, clara y medible hacia el logro de dichos objetivos.

Dentro del mapa estratégico se muestra una de las características importantes que hay que tomar en cuenta en los centros infantiles como es el de mejorar los procesos de gestión administrativas a través de ventajas competitivas como el de contar con personal capacitado el cual brinde una atención con calidad y calidez.

MAPA ESTRATÉGICO



Elaborado por: Jorge Puetate

Fuente: Investigación de mercado

Dentro del mapa estratégico se menciona que el recurso financiero constituye en la base del desarrollo y crecimiento de los centros infantiles por lo que con este elemento se puede adquirir el recurso humano y material para el buen desarrollo de las actividades. Es por ello que es de suma

importancia tomarlo en cuenta este recurso ya que puede ser limitado y por ende puede afectar a la institución, de allí es importante tomar en cuenta planes de contingencia para el nivel interno ya que cuando el Estado no proporciona los recursos necesarios los procesos de desconcentración como las zonas encargadas de realizar acuerdos interinstitucionales distritos encargados de administrar la gestión interna y circuitos que son afectados ya que sus programas, proyectos, ventajas competitivas y estrategias no pueden ser aplicadas a futuro.

El gráfico N° 14 se indica los objetivos, indicadores, responsables y planes de acción mediante la siguiente nomenclatura:

***TM=** Tipo de Medida, **S=** Sobre el Objetivo, **UEN=** Unidades Estratégicas de Negocio, **PER=** Periodicidad con la que se medirá los resultados, **M=** Mensual.

CUADRO Nº 10 CENTROS INFANTILES DEL BUEN VIVIR DEL MILENIO DE LA PROVINCIA DEL CARCHI

OBJETIVOS, INDICADORES, RESPONSABLES Y PLANES DE ACCIÓN

COD.	Objetivos	Indicador	TM*	UEN*	Responsable	Apoyo	PER*	Plan de Acción
1	Diseñar de planes de contingencia para prevenir de posibles situaciones económicas inadecuadas	% efectividad en las actividades	S	Todas	Coordinador centros infantiles	Promotoras de centros infantiles	M	Planes de desarrollo social
2	Lograr una buena administración tanto interna como externa	% efectividad en las actividades	S	Todas	Coordinador centros infantiles	Promotoras de centros infantiles	M	Planes de desarrollo social
3	Analizar de las situaciones presentadas en los centros infantiles del buen vivir.	% efectividad en las actividades	S	Todas	Coordinador centros infantiles	Promotoras de centros infantiles	M	Planes de desarrollo social
4	Abrir nuevos nichos de mercado con el fin de brindar un mejor servicio	% efectividad en las actividades	S	Todas	Coordinador centros infantiles	Promotoras de centros infantiles	M	Planes de desarrollo social
5	Lograr acuerdos interinstitucionales para brindar un mejor servicio a los actores sociales	% efectividad en las actividades	S	Todas	Coordinador centros infantiles	Promotoras de centros infantiles	M	Planes de desarrollo social
6	Determinar ventajas competitivas con herramientas de mercadeo	% efectividad en las actividades	S	Todas	Coordinador centros infantiles	Promotoras de centros infantiles	M	Planes de desarrollo social
7	Lograr ejecución de proyectos, programas encaminados a beneficiar a los actores sociales	% efectividad en las actividades	S	Todas	Coordinador centros infantiles	Promotoras de centros infantiles	M	Planes de desarrollo social
8	Realizar estrategias de ayuda social que brinden apoyo a los actores sociales	% efectividad en las actividades	S	Todas	Coordinador centros infantiles	Promotoras de centros infantiles	M	Planes de desarrollo social
9	Realizar reuniones periódicas con el fin de llegar acuerdos pactados	% efectividad en las actividades	S	Todas	Coordinador centros infantiles	Promotoras de centros infantiles	M	Planes de desarrollo social
10	Dialogar con los padres de familia con el personal de la institución	% efectividad en las actividades	S	Todas	Coordinador centros infantiles	Promotoras de centros infantiles	M	Planes de desarrollo social
11	Capacitar permanente del personal y padres de familia	% efectividad en las actividades	S	Todas	Coordinador centros infantiles	Promotoras de centros infantiles	M	Planes de desarrollo social

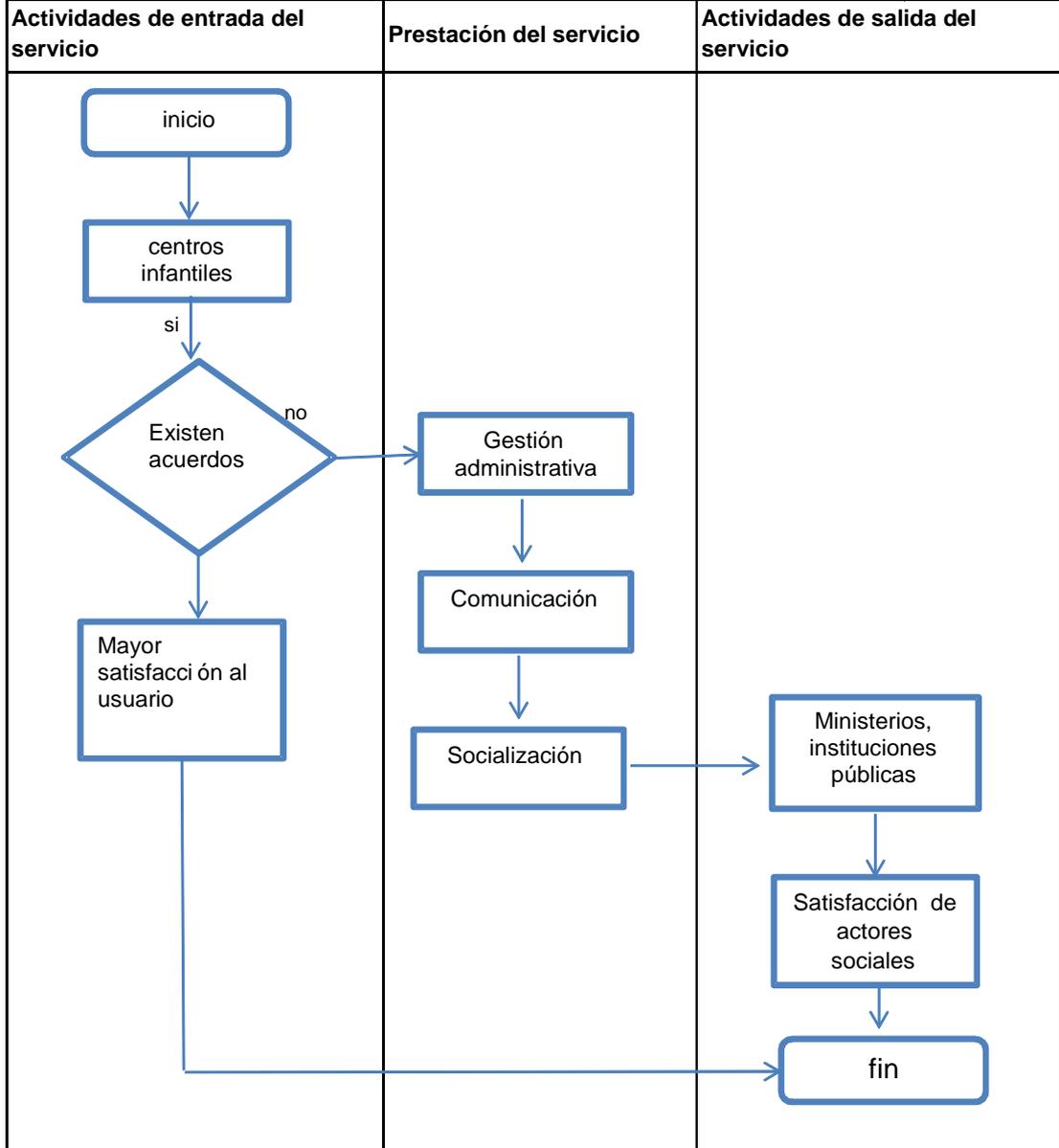
Elaborado por: Jorge Puetate

Fuente: Investigación de mercado

Los objetivos estratégicos que se detallan a continuación muestra el procesos que se utiliza en cada uno de ellos utilizando el factor recurso tiempo, el mismo que se pretende lograr y alcanzar con la participación de todos los actores sociales

El porcentaje de efectividad que se le otorga a cada objetivo estratégico depende de la buena administración de la gestión de los procesos en los centros infantiles, ya que los planes de acción son de vital importancia para la presente propuesta de investigación tomando en cuenta la periodicidad de cada una de las actividades que se cumplan.

El siguiente flujograma nos ayuda a establecer cuál es el proceso a seguir cuando los centros infantiles carezcan de convenios con entidades públicas y las actividades que los responsables deben seguir para que existan los mismos y se pueda brindar un mejor aleccionamiento a las niñas y niños.

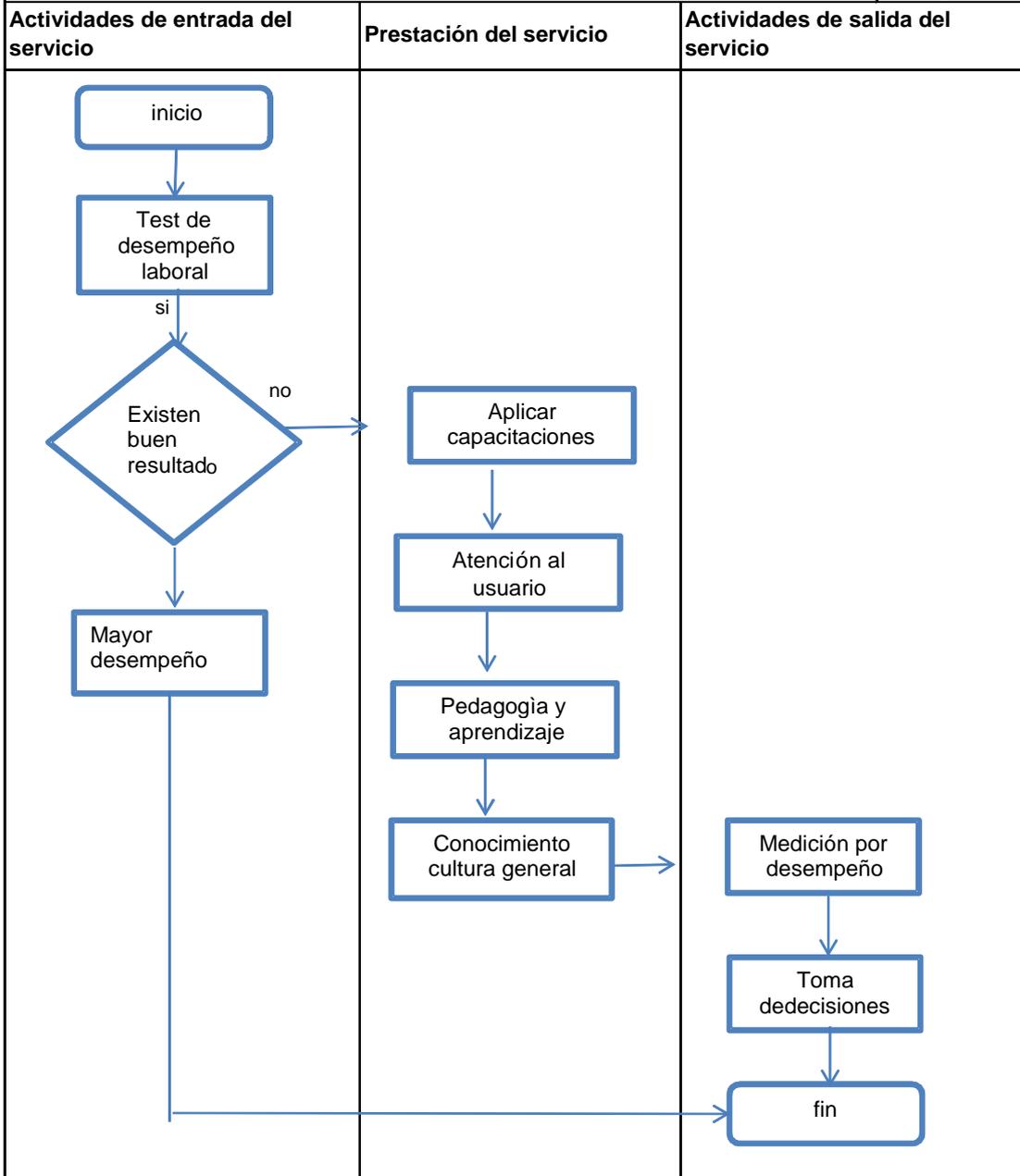


MEDICION Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
	Nº de actividades	Tiempo (días)	Recurso humano utilizado
Actividades Entradas	3	1	1 persona
Actividades prestación del servicio	3	7	4 personas
Actividades de salida	2	7	8 personas
Total actividades del proceso	8		

Elaborado por: Jorge Puetate
Fuente: Investigación de mercado

El proceso muestra el inicio de la participación del coordinador del centro infantil, identificando si existen convenios interinstitucionales, de existir los mismo analizar cuales están haciendo útiles en cuanto al atenciamiento de las niñas y niños, de no existir convenios el coordinador del centro infantil será el encargado de realizar gestión administrativa, comunicación y socialización con ministerios, instituciones públicas para llegar de esta manera a la satisfacción de los actores sociales.

En el siguiente proceso se analiza cómo se debe de realizarse las capacitaciones cuando el personal carezca de las mismas.



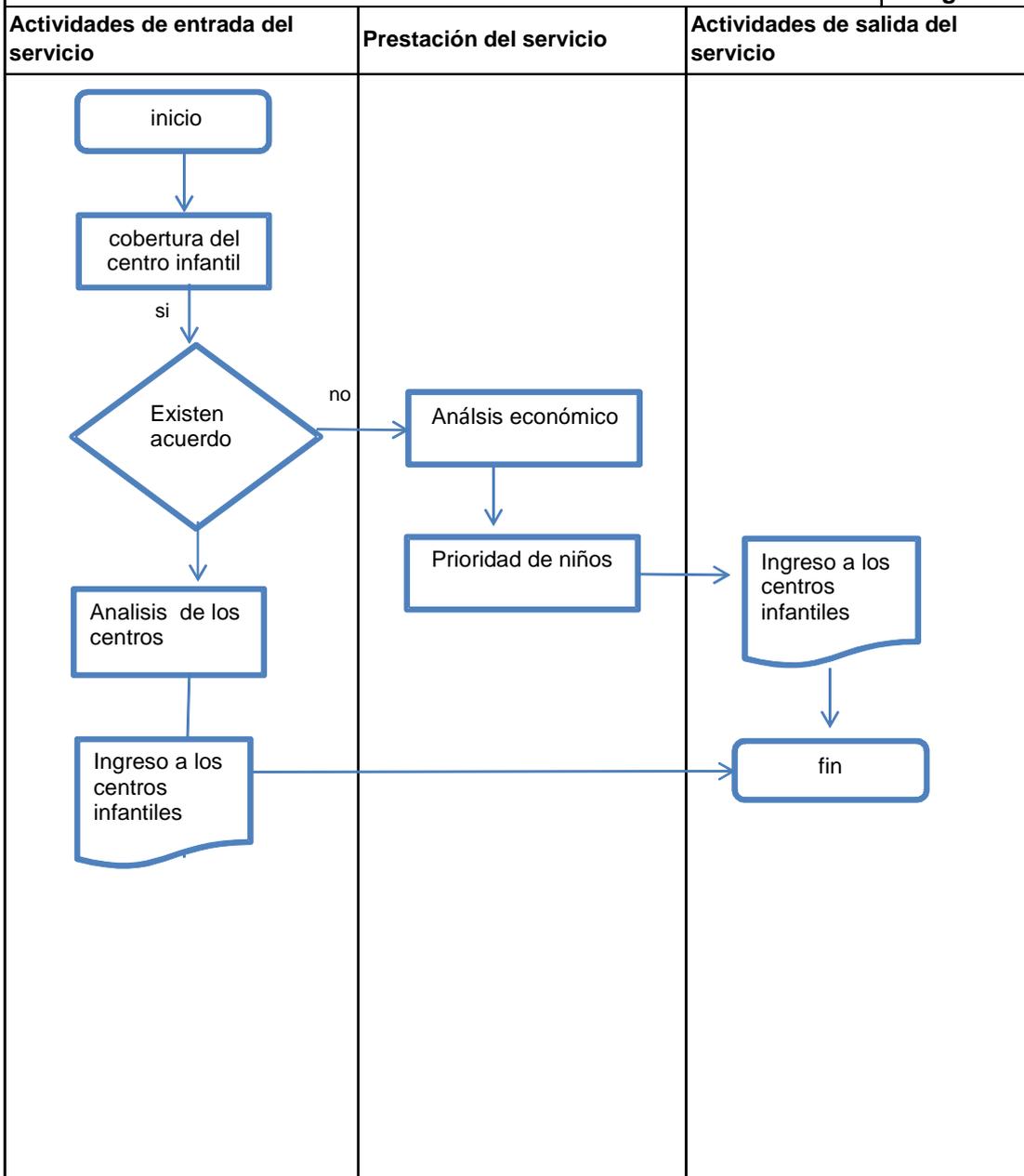
MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
	Nº de actividades	Tiempo (dias)	Recurso humano utilizado
Actividades Entradas	3	30	2 personas
Actividades prestacion del servicio	4	90	4 personas
Actividades de salida	2	60	2 personas
Total actividadesdel proceso	9		

Elaborado por: Jorge Puetate
 Fuente: Investigación de mercado

El proceso inicia con el test del desempeño laboral que está a cargo del analista de talento humano y conjuntamente con el técnico y coordinador de los centros infantiles, en donde en primer lugar se analiza si los funcionarios están capacitados para dar una buena atención a los usuarios, de no estar brindando el servicio se procederá a aplicar capacitaciones en atención al usuario, pedagogía y aprendizaje infantil para luego realizar la medición de desempeño respectiva y si los cambios no amerita se toma las decisiones respectivas.

En el siguiente proceso se menciona la cobertura para el ingreso de niñas y niños de los centros infantiles tomando en consideración el cupo disponible para el ingreso de los mismos.

COBERTURA PARA EL INGRESO DE NIÑAS Y NIÑOS



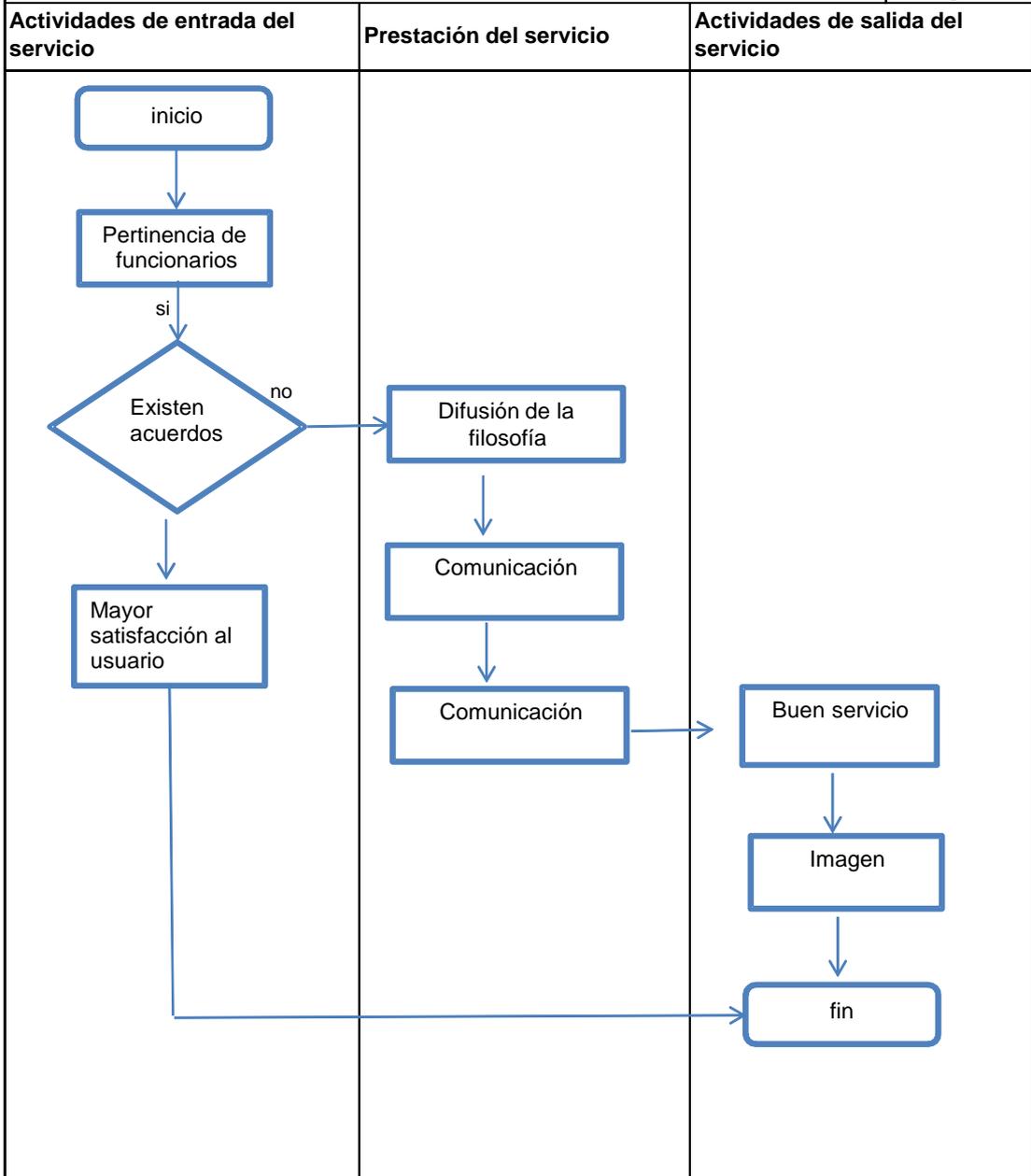
MEDICION Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
	Nº de actividades	Tiempo (días)	Recurso humano utilizado
Actividades Entradas	4	2	2 personas
Actividades prestacion del servicio	2	1	2 personas
Actividades de salida	1	1	1 persona
Total actividadesdel proceso	7		

Elaborado por: Jorge Puetate
 Fuente: Investigación de mercado

En el proceso N° 11 se indica el análisis de la cobertura de cada centro infantil del buen vivir del milenio a cargo del técnico y coordinador de los centros infantiles, de existir cobertura se procede a realizar un análisis de la situación económica de la familia del niño a ser atendido de cumplir con los requisitos y necesidades que él requiera se procede a ingresar al sistema para poder prestar el servicio y atención requerido, caso contrario si no existe cobertura se analiza las necesidades del niño y si están son más prioritarias de los ya inscritos se procede con la asignación del cupo e ingreso al sistema y brindar de esta manera la atención adecuada.

En el siguiente proceso se detalla la difusión de los centros emblemáticos de la provincia del Carchi para de esta manera enfocarse a la mejora de la imagen.

DIFUSIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA



MEDICION Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
	Nº de actividades	Tiempo (días)	Recurso humano utilizado
Actividades Entradas	4	30	Todos los funcionarios
Actividades prestación del servicio	3	30	3 personas
Actividades de salida	2	30	Usuarios
Total actividades del proceso	9		

Elaborado por: Jorge Puetate
 Fuente: Investigación de mercado

El proceso lo inicia el analista de talento humano para ver si los funcionarios tienen sentido de pertenencia con la institución, de ser así se procede con el análisis del buen servicio, y si el mismo está brindando una buena imagen y satisfacción al usuario. Caso contrario de no existir esta pertenencia hacia la institución por parte de los funcionarios se procede a difundir en primer lugar la filosofía organizacional, para luego aplicar el cumplimiento de manuales establecidos por los centros infantiles y mejorar la comunicación entre funcionarios, para que de esta manera se mejore el atenciónamiento a las niñas y niños y se pueda mejorar la imagen de los centros emblemáticos.

BIBLIOGRAFÍA.

- ✓ Díaz, M. I. (31 de 05 de 2013). *Gestión y Tecnología*. Recuperado el 31 de 05 de 2013, de <http://johanatov.blogspot.es/>
- ✓ Diego Baena Toro. (2010). *Análisis Financiero. Enfoque Proyecciones Financieras*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- ✓ Elementos de Gestión . (31 de 05 de 2013). *Excelencia empresarial* . Recuperado el 31 de 05 de 2013, de http://excelencia-empresarial.com/elementos_gestion.htm
- ✓ Gitman, L. J. (2007). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación .
- ✓ Gregory, G., & Lumpkin, G. (2003). *Dirección estratégica*. España: Mc Graw- Hill.
- ✓ Ivan, T. (30 de 10 de 2013). *Promonegocios.net*. Recuperado el 30 de 10 de 2013, de <http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>
- ✓ Jack, F. (30 de 10 de 2013). *Promonegocios.net*. Recuperado el 30 de 10 de 2013, de <http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>
- ✓ Koontz, H. (2008). *Administración una Perspectiva Global*. México: Mc Graw-Hill.
- ✓ Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración Una Perspectiva Global y Emprearial*. Perú: Mc Graw-Hill.
- ✓ López de Llergo, A. T. (07 de 10 de 2013). *Valores, Valoraciones y Virtudes*. Recuperado el 07 de 10 de 2013, de ATL de Llergo - CECSA, México, 2000 - si.unav.es
- ✓ Los Lucas. (31 de 05 de 2013). *Administración Financiera*. Recuperado el 31 de 05 de 2013, de <http://cipasloslucas.blogspot.com/>

- ✓ Macario, A. (XI). Encuadre y Contenido de la Función Financiera . *Administración de Empresas*, 225.
- ✓ Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017), *Secretaría Nacional de Planificación*. Quito. Ecuador.
- ✓ Oceano . (2008). *Enciclopedia Autodidáctica Interactiva* . Barcelona (España): MCMXCIX Oceano Grupo editorial S.A.

Anexos

Tulcán, 02 de enero del 2014

Señor Magister
Juan Carlos Folleco
Director Provincial (E)
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
Presente.-

De mi consideración:

Hago propicia la ocasión para solicitarle comedidamente se me digne autorizar realizar la elaboración del manual de gestión de procesos administrativos para los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi, de acuerdo a la norma técnica 1580 para la administración por procesos del sector público en el Ecuador.

El mismo que servirá como mi tema de tesis de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y como propuesta para mejorar la satisfacción de los usuarios en los centros infantiles del buen vivir del milenio.

Agradezco su consideración y favorable respuesta

Atentamente


Jorge Puetate

C.C 0401577820


Fecha: 02 Ene 2014 16:13
DIRECCIÓN:
FIRMA: 



Por favor dedique un momento de su tiempo para completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada de forma confidencial y tiene como objetivo determinar el análisis de la gestión administrativa en los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi y su incidencia en la satisfacción de los usuarios

Datos Generales:

1 Género: Masculino Femenino **Edad** _____

2 Estado civil:
 Soltero Casado Divorciado Unión Libre

3 Aproximadamente sus ingresos familiares se ubican en el rango entre:
 Menor a 400 401-800 801- 1200 1201 o más

4 Señale el nivel de educación que Ud. posee:
 Educación Básica Estudios Universitarios Estudios de cuarto nivel
 Estudios Secundarios

FACTORES CULTURALES

5 Señale el estrato social al cual considera Ud. que pertenece
 Alto Medio Alto Medio Medio Bajo Bajo

6 Señale usted cuantos niños tiene usted en los centros infantiles de la provincia del Carchi.
 UNO DOS TRES MAS DE TRES

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

6. De las siguientes afirmaciones señale el nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala del 1 al 5, en la que 1 significa Totalmente de desacuerdo y 5 Totalmente en acuerdo

	1	2	3	4	5
La planificación de los centros infantiles del milenio en la provincia del Carchi.					
La coordinación de los centros infantiles del milenio en la provincia del Carchi					
Apoyo de los procesos administrativos por parte del personal que labora.					
Seguimiento y control a los objetivos planteados					
Satisfacción del desarrollo de programas y proyectos en los centros infantiles.					

PLANIFICACIÓN

7 De las siguientes afirmaciones señale el nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala del 1 al 5, en la que 1 significa Totalmente de desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 En acuerdo y 5 Totalmente en acuerdo

	1	2	3	4	5
Cumplimiento de los objetivos personales en los tiempos establecidos.					
Conocimiento de la misión de la institución por parte de los padres de familia.					
El servicio recibido de la institución es beneficioso para los padres de familia.					
Satisfacción de los padres de familia por las decisiones acertadas del personal de la institución.					

ORGANIZACION

8. De las siguientes afirmaciones señale el nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala del 1 al 5, en la que 1 significa Totalmente de desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 En acuerdo y 5 Totalmente en acuerdo.

	1	2	3	4	5
El orden jerárquico establecido por la institución satisface a los padres de familia.					
La visión de la institución cumple las expectativas de los usuarios.					
La estructura orgánica de la institución se encuentra organizada.					
Las funciones de los empleados cumplen las expectativas de los padres de familia.					

9 De las siguientes afirmaciones señale el nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala del 1 al 5, en la que 1 significa Totalmente de desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 En acuerdo y 5 Totalmente en acuerdo

DIRECCIÓN

	1	2	3	4	5
Voluntad y entusiasmo por parte de los niños en la ejecución de tareas.					
Comunicación efectiva de los niños con instructores de la institución.					
Satisfacción de las necesidades de los padres de familia por el esfuerzo realizado.					
Cumplimiento permanente de tareas encomendadas.					

10 De las siguientes afirmaciones señale el nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala del 1 al 5, en la que 1 significa Totalmente de desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 En acuerdo y 5 Totalmente en acuerdo

CONTROL

	1	2	3	4	5
Control de las actividades que realizan los niños.					
Evaluación de resultados por el desempeño de sus hijos.					
Comparación de los resultados de aprendizaje de sus hijos.					
Recomendación de acciones correctivas cuando sean necesarias.					



Por favor dedique un momento de su tiempo para completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada de forma confidencial y tiene como objetivo determinar el análisis de la gestión administrativa en los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi y su incidencia en la satisfacción de los usuarios

DATOS GENERALES:

1 Género: Masculino Femenino **Edad** _____

2 Estado civil:
 Soltero Casado Divorciado Unión Libre

3 Aproximadamente sus ingresos familiares se ubican en el rango entre:
 Menor a 400 401-800 801- 1200 1201 o más

4 Señale el nivel de educación que Ud. posee:
 Educación Básica Estudios Universitarios Estudios de cuarto nivel
 Estudios Secundarios

FACTORES

CULTURALES

5 Señale el área donde usted trabaja.

ADMINISTRATIVA FINANCIERA LOGISTICA ENSEÑANZA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

7. De las siguientes afirmaciones señale el nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala del 1 al 5, en la que 1 significa Totalmente de desacuerdo y 5 Totalmente en acuerdo

	1	2	3	4	5
La planificación de los centros infantiles del milenio en la provincia del Carchi.					
La coordinación de los centros infantiles del milenio en la provincia del Carchi					
Apoyo de los procesos administrativos por parte del personal que labora.					
Seguimiento y control a los objetivos planteados					
Satisfacción del desarrollo de programas y proyectos en los centros infantiles.					

PLANIFICACIÓN

7 De las siguientes afirmaciones señale el nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala del 1 al 5, en la que 1 significa Totalmente de desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 En acuerdo y 5 Totalmente en acuerdo

	1	2	3	4	5
Cumplimiento de los objetivos organizacionales en los tiempos establecidos.					
Conocimiento de la misión de la institución por parte del personal.					
Aplicación del código de ética para el servicio.					
La toma de decisiones es siempre acertada por parte de los jefes de área.					

ORGANIZACION

8. De las siguientes afirmaciones señale el nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala del 1 al 5, en la que 1 significa Totalmente de desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 En acuerdo y 5 Totalmente en acuerdo.

	1	2	3	4	5
El orden jerárquico establecido satisface al personal de la institución.					
La visión de la institución es analizada periódicamente.					
La estructura orgánica de la institución se encuentra organizada.					
Las funciones de los empleados se encuentran debidamente organizadas.					

9 De las siguientes afirmaciones señale el nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala del 1 al 5, en la que 1 significa Totalmente de desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 En acuerdo y 5 Totalmente en acuerdo

DIRECCIÓN

	1	2	3	4	5
Voluntad y entusiasmo por parte del personal de la institución en la ejecución de tareas.					
Comunicación efectiva del personal de la institución.					
Satisfacción de las necesidades del personal de la institución por el esfuerzo realizado.					
Cumplimiento permanente de tareas encomendadas.					

10 De las siguientes afirmaciones señale el nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala del 1 al 5, en la que 1 significa Totalmente de desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 En acuerdo y 5 Totalmente en acuerdo

CONTROL

	1	2	3	4	5
Monitoreo de las actividades realizadas por el personal de la institución.					
Evaluación de resultados por el desempeño del personal de la institución.					
Comparación de los resultados con los planes generales					
Recomendación de acciones correctivas cuando sean necesarias.					

Análisis de la gestión administrativa en los centros infantiles buen vivir del milenio de la provincia del Carchi y su incidencia en la satisfacción de los usuarios

(Entregado 12/05/2015)

*Escuela de Administración de Empresas y Marketing (EAEM)
Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC - ECUADOR)*



*Jorge Andrés Puetate
Arteaga*

Ingeniero de la Escuela de Administración de Empresas y Marketing, de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Actualmente desempeño las funciones de técnico en la Agencia de regulación y control hidrocarburífero (ARCH) labor que la vengo realizando desde hace un año.

e-mail: jorge88_andres@hotmail.com

Resumen

Mediante la investigación se analizó los procesos administrativos de los centros infantiles del Buen Vivir del milenio de la provincia del Carchi y la incidencia que tienen los actores sociales.

Se aplicó las técnicas de investigación cuantitativa como la entrevista y cualitativa como la encuesta, así como también los principales métodos investigativos dentro de un análisis y diagnóstico situacional. Esta situación permitió encontrar falencias en cada uno de los procedimientos que tiene el personal que labora en la institución en lo referente al servicio de enseñanza hacia los niños, debiéndose a una desorganización de las tareas.

El instrumento estratégico propuesto comprende el planteamiento de objetivos dentro de las perspectivas internas, financieras y de desarrollo humano y tecnológico las cuales conllevarán a solucionar el no cumplimiento de las actividades del personal de los centros infantiles.

El desarrollo del presente tema de estudio se lo elabora con el fin de realizar una reingeniería de los procesos operativo y de esta manera medir la satisfacción de los actores sociales.

Con la aplicación de dicha herramienta mejorará el servicio de enseñanza de los instructores de la institución y por ende el aprendizaje de los niños y la satisfacción de los padres de familia.

Palabras Clave

Satisfacción, actores sociales, calidad, herramienta metodológica.

Abstract

By investigating the administrative processes of the children's centers of Good Living Millennium Carchi province and the incidence of the social actors it is analyzed.

Quantitative research techniques applied as interview survey and qualitative as well as the main investigative methods within a situational analysis and diagnosis. This has allowed us to find flaws in each of the procedures applied by the staff working at the institution in relation to the education service to children, being due to disorganization of tasks.

The proposed strategic instrument approach includes the objectives within the internal prospects, financial and human and technological development which will lead to resolve the non-compliance of the activities of the staff of children's centers.

The development of this issue study is performed in order to perform a re-engineering of operational processes and thus measure the satisfaction of stakeholders.

With the application of this tool will improve the service of teaching staff of the institution and therefore the learning of children and satisfaction of parents

Keywords: Satisfaction, stakeholders, quality, methodological tool

1. Introducción

En los actuales momentos hay que resaltar que el apoyo del Gobierno Nacional ha sido fundamental para varias entidades públicas, ya que la mayoría de ellas han tenido el suficiente presupuesto para la ejecución de sus obras.

El cumplimiento de los objetivos organizacionales hoy en día es de vital importancia para que las instituciones tengan una buena gestión administrativa y financiera, es por ello que por medio del Ministerio de Inclusión y económica Social se ha considerado que los centros del buen vivir puedan brindar la calidad necesaria para otorgar un buen servicio a los niños y niñas de la provincia del Carchi.

El desarrollo de la presente investigación, pretende determinar los principales factores que inciden directamente en la gestión de los centros infantiles del Buen Vivir de la provincia del Carchi, donde se analiza los elementos de los procesos operativos como es el de planear, organizar, dirigir y controlar.

Finalmente se indica que la participación de todos los actores sociales es de gran ayuda para el desarrollo de la propuesta, ya que la educación de los niños es una tarea que debe de llevarse a cabo en una buena organización y unión familiar.

2. Materiales y Métodos

La utilización de fuentes secundarias significa que la investigación se la puede comprender de diferentes puntos como el diagnóstico investigado a nivel interno y externo de los centros infantiles del Buen Vivir del milenio.

El tipo de investigación del presente artículo es descriptiva ya que se señala las principales características, de los centros infantiles del milenio del Buen Vivir en lo concerniente a la parte administrativa donde este factor se considera como la principal falencia que tiene.

La investigación también es documental, ya que se sintetizo las fuentes secundarias permitiendo identificar la situación actual de los centros infantiles por medio de una encuesta y entrevista.

Sin embargo se ha considerado la técnica de la observación la misma que ha permitido determinar el comportamiento y la conducta que tienen todos los participantes.

El aporte del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 fue prioritario ya que a través de él se determinó los elementos que comprende el objetivo dos relacionado al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Y por último se puede mencionar que se realizó un estudio de investigación correlacional en donde se mostró la relación entre variable o resultados de variables indicadas en el tema de estudio.

3. Resultados y la discusión

Se realiza un análisis la situación actual de los centros infantiles del Buen Vivir del milenio de la provincia del Carchi como es el diagnóstico realizado de la matriz situacional FODA, matriz priorización de factores en donde se puede indicar que una de las falencias que presenta los centros infantiles es el inadecuado proceso administrativo provocando una

atención regular en la enseñanza y aprendizaje por parte del personal hacia los niños y niñas.

A continuación se detalla los resultados de la siguiente matriz situacional

Tabla No. 1: Matriz situacional

SÍNTESIS FODA		IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo
OPORTUNIDADES				
O1	Apoyo del Gobierno Nacional y convenios interinstitucionales	X		
O2	Alta demanda de población para ser atendida	X		
O3	Cumplimiento del objetivo dos PNBV mejorar la calidad de vida		X	
O4	Crecimiento de institución en el sector público.		X	
AMENAZAS				
A1	Inestabilidad económica del país			X
A2	Limitado compromiso de los padres de familia		X	
A3	Problema del maltrato a los niños y niña en los hogares		X	
A4	Malas decisiones políticas que afecten a los centros infantiles		X	
FORTALEZAS				
F1	Infraestructura moderna	X		
F2	Acceso gratuito de los niños y niñas	X		
F3	Mejoramiento de estándares de calidad		X	
F4	Buena distribución física de áreas de trabajo		X	
DEBILIDADES				
D1	Falta de capacitaciones a los funcionarios		X	
D2	Inestabilidad laboral de los funcionarios		X	
D3	Falta de agilidad en trámites internos		X	
D4	Falta de comunicación interna en el centro infantil		X	
Fuente: Investigación de mercado Elaborado por: Jorge Puetate				

De la tabla N° 1 se debe de aprovechar al máximo la infraestructura y el acceso gratuito de los niños a los centros infantiles ya que al tener un impacto alto, esta situación permite tener la oportunidad de lograr un incremento de la demanda y de esta manera poder tener el apoyo del Estado en lo relacionado al financiamiento. Esto contribuirá a que el atencionamiento sea eficiente y eficaz en las operaciones que se realice. En lo referente a las debilidades es importante tener en cuenta las capacitaciones de los instructores para brindar una mejor pedagogía.

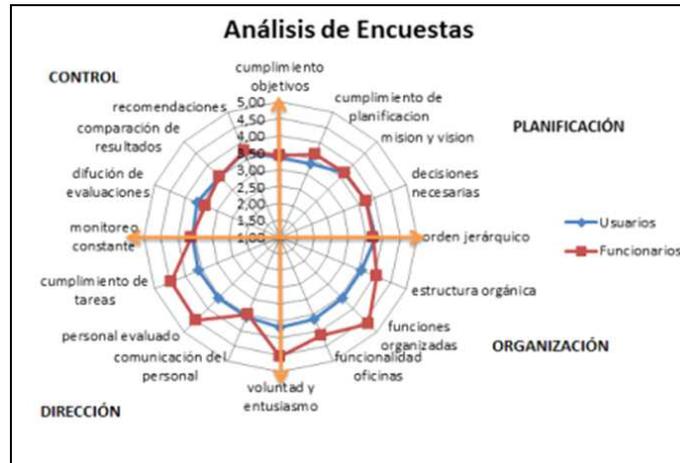


Gráfico N° 1: Análisis de las encuesta a funcionarios

Elaborado por: Jorge Puetate

Fuente: Investigación de mercado

El proceso administrativo de los funcionarios no ha sido cumplido a cabalidad por parte de los funcionarios, debido a la falta de organización de las actividades, lo que esto ha significado tener una media de 3.0 puntos, obteniendo una calificación de aceptable para la toma de decisiones. Se debe de buscar estrategias de mejoramiento para lograr una efectiva administración institucional.

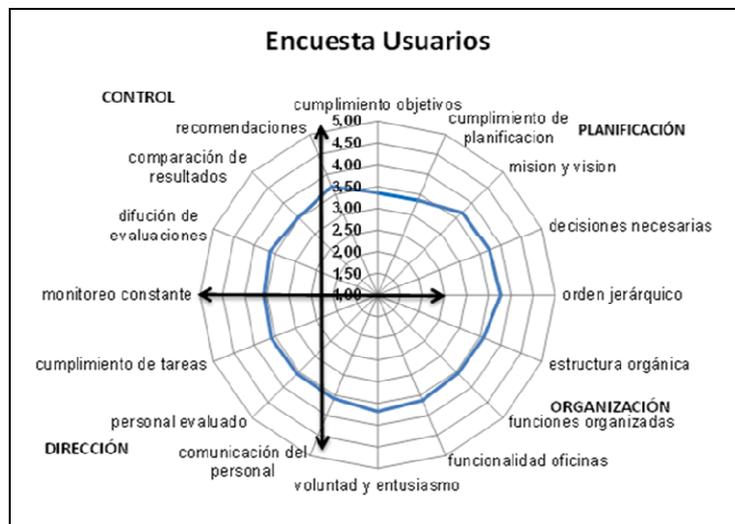


Gráfico N° 2: Análisis de las encuesta a profesionales

Elaborado por: Jorge Puetate

Fuente: Investigación de mercado

En lo concerniente a los funcionarios se menciona que no se ha tenido una buena comunicación hacia el personal que laboran en los centros infantiles, lo que ha ocasionado que los objetivos de la institución no se los cumpla en forma adecuada, obteniendo una

calificación de 3.5 puntos, es decir una calificación de buena. Por esta razón se debe de trabajar en las planificaciones que deben de llevar los funcionarios de la institución para que las directrices de dirección y control sean bien ejecutadas.

4. Conclusiones

- La investigación de campo presentada en el artículo científico determinó que la atención de los funcionarios hacia los niños y niñas no es la adecuada debido a la falta de preocupación por parte de las autoridades en contar con una organización y planificación que brinde buenos resultados.
- El diagnostico situacional utilizado a través de las matrices foda, priorización de factores, objetivos estratégicos determina que los centros infantiles tiene una gran oportunidad de crecimiento y desarrollo debido al constante apoyo del gobierno de turno que siempre se preocupa por los mismos.
- El proceso administrativo y financiero es importante en la entidad ya que permite llevar a cabo las operaciones y actividades del personal que brinda el atencionamiento a los niños y niñas de la provincia del Carchi.
- La inestabilidad laboral de los funcionarios ha ocasiono que la mayoría de los procesos administrativos no se hayan cumplido, lo que esto ha permitido que no se cumplan los objetivos propuestos de la institución.

5. Recomendaciones.

- Es importante realizar procesos de medición administrativa por parte de las autoridades de los centros infantiles para que de esta manera se pueda determinar la satisfacción que tienen los niños y niñas y padres de familia con respecto a la atención.

- El Estado debe dar fiel seguimiento a los procesos administrativos y un constante apoyo a los centros infantiles para que se cumpla lo que se menciona en el plan de desarrollo y los capacitadores puedan brindar un buen servicio a todos los actores sociales.
- Es de vital importancia realizar capacitaciones en lo referente a relaciones humanas, atención al usuario, pedagogía para el personal de la institución para poder ofrecer un servicio de calidad a los niños y niñas de los centros infantiles.
- Se debe de tener una permanente comunicación a través de charlas, reuniones periódicas entre padres de familia y personal de la institución para que de esta manera se pueda cumplir con los objetivos organizacionales.

6. Bibliográfica y linografía

- Jack, Feyer. (2013) *Promonegocios.net*. Recuperado el 30 de 10 de 2013, de <http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>
- Koontz, H. (2008). *Administración una Perspectiva Global*. México: Mc Graw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración Una Perspectiva Global y Emprearial*. Perú: Mc Graw-Hill.
- López de Llergo, A. T. (2013). *Valores, Valoraciones y Virtudes*. Recuperado el 07 de 10 de 2013, de ATL de Llergo - CECSA, México, 2000.
- Teran, Ivan. (2013). *Promonegocios.net*. Recuperado el 30 de 10 de 2013, de <http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>
- Oceano . (2008). *Enciclopedia Autodidáctica Interactiva* . Barcelona (España): MCMXCIX Oceano Grupo editorial S.A.

