



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRIA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TÍTULO

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LOS
SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE
FORTALECIMIENTOS FAMILIARES – GADPSE.”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR

Lcdo. Pozo Rodríguez William José

TUTOR (A)

Econ. León Arguello Núñez. PhD

La Libertad – Ecuador

2023

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TÍTULO

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LOS
SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE
FORTALECIMIENTOS FAMILIARES – GADPSE.”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MODALIDAD: INFORME FINAL

AUTOR

Lcdo. Pozo Rodríguez William José

TUTOR (A)

Econ. León Arguello Núñez. PhD

La Libertad – Ecuador

2023

Tribunal De Grado



Ing. Herman Zúñiga Muñoz, MSc.
**COORDINADOR DEL
PROGRAMA**



Firmado electrónicamente por:
**FREDDY ENRIQUE
TIGRERO SUAREZ**

Ing. Freddy Tigreiro Suárez, PhD.
PROFESOR ESPECIALISTA 1



Firmado electrónicamente por:
**IMELDA ALEXANDRA
PARRA PINO**

Ing. Imelda Parra Pino, PhD.
PROFESORA ESPECIALISTA 2



Firmado electrónicamente por:
**LEON BENIGNO
ARGUELLO NUNEZ**

Econ. León Arguello Núñez, PhD.
PROFESOR TUTOR



Ab. Víctor Coronel Ortíz, Mgtr.
SECRETARIO GENERAL

Certificación del Tutor



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

INSTITUTO DE POSTGRADO

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE FORTALECIMIENTOS FAMILIARES – GADPSE**, bajo la modalidad de titulación informe final de investigación, elaborado por el maestrando **LCDO. WILLIAM JOSÉ POZO RODRÍGUEZ**, de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACION PUBLICA, TERCER COHORTE**, de **LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del Título de Magíster **EN MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, TERCER COHORTE**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Econ. León Arguello Núñez, PhD

Tutor.

Declaratoria De Responsabilidad

El presente Trabajo de Titulación titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE FORTALECIMIENTOS FAMILIARES – GADPSE”** y elaborado por **WILLIAM JOSÉ POZO RODRÍGUEZ**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa agropecuaria.

Transferencia de derechos autorales.

"El contenido del presente Trabajo de Titulación es de mi responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena".



Lcdo. William José Pozo Rodríguez



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

Certificación de Antiplagio

En mi calidad de Tutor del Informe de Investigación titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE FORTALECIMIENTOS FAMILIARES – GADPSE.”** egresado del programa de maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en Administración Pública me permito declarar que una vez analizado anti-plagio Compilatio , luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente Informe de Investigación ejecutado, se encuentra con el 5% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe. Adjunto reporte de similitud.

TUTOR

Econ. León Arguello Nuñez Ph.D

Dedicatoria

A Dios por ser el proveedor de la vida, salud y sabiduría que todos los seres humanos poseemos para realizar trabajos de manera eficiente.

A mi madrecita Nicolasa Rodríguez Ramírez por la motivación y apoyo brindado en el transcurso de mi vida.

Al Proyecto Social Creyendo en Nuestros Niños por la apertura brindada para la realización de la investigación.

A todos los apasionados y amantes de la investigación.

Agradecimiento

Agradecido infinitamente con Dios, quien me ha brindado vida, salud, fuerzas y sabiduría para culminar el informe final de investigación.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Instituto de Postgrado y Docentes por los conocimientos impartidos durante todo el proceso de la maestría.

Al tutor del trabajo de investigación Econ. León Arguello Núñez. PhD y al docente del módulo Taller de Trabajo de Titulación Ing. Eduardo Pico Gutiérrez MSc. por la guía, aportes y sugerencias en la elaboración del Informe Final de Investigación.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, al Sr. Prefecto Ab. José Daniel Villao Villao por la apertura para realizar la investigación en el proyecto social Creyendo en Nuestros Niños con énfasis en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Agradezco a todos los miembros de mi familia, principalmente a mi madrecita Nicolasa Rodríguez Ramírez por la comprensión, apoyo moral y emocional.

Y a todas las personas que fueron parte en todo este proceso.

Índice

Tribunal De Grado	III
Certificación del Tutor	IV
Declaratoria De Responsabilidad	V
Certificación de Antiplagio	VI
Dedicatoria.....	VII
Agradecimiento.....	VIII
Índice	IX
Índice de Tablas	XII
Índice de Figuras.....	XIII
Resumen	XIV
Abstrac	XV
Introducción.....	1
Situación Problemática	3
Formulación del Problema.....	5
Sistematización del Problema	5
Objetivos	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
Justificación Teórica	6
Justificación Práctica	7
Hipótesis	8
Planteamiento Hipotético y Resultados Esperados	8
CAPÍTULO I.....	9
Marco Teórico	9
Antecedentes Investigativos.....	9
Bases Teóricas y Conceptuales	18

Gestión Administrativa	18
Proyectos Sociales	19
Proceso Administrativo	20
Capacitación	23
Participación ciudadana	24
Calidad en el Servicio	24
Modelo Servqual.....	25
Dimensión Tangible.....	25
Fiabilidad	26
Capacidad de respuesta	26
Seguridad	27
Empatía	27
CAPÍTULO II.....	28
Marco Metodológico	28
Diseño de la Investigación	28
Métodos de Investigación	30
Población y Muestra.....	31
Procesamiento de Datos	33
CAPÍTULO III.....	34
Resultados y Discusión.....	34
Análisis de Resultados de Entrevista	34
Análisis de Resultados de Encuestas	38
Discusión de Resultados	74
CAPÍTULO IV	77
Propuesta.....	77
Título	77
Prólogo.....	77

Diagnóstico	78
Objetivos	80
Estrategias	81
Acciones y actividades.....	82
Resultados propuestos.....	84
Conclusiones	85
Recomendaciones	86
Referencias Bibliográficas	87
Anexos	93
Carta Aval	93
Cronograma del Trabajo de Investigación.....	94
Cronograma de Tutorías.....	95
Matriz de Consistencia.....	97
Fundamento Legal.....	99
Constitución De La República Del Ecuador.....	99
Plan Nacional Para el Buen Vivir	101
Código De La Niñez Y Adolescencia.....	101
Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralizado COOTAD.....	103
Instrumentos de Recolección de Información.....	104
Evidencias Fotográficas	107

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Revisión literaria de la gestión administrativa en los servicios de calidad.....</i>	9
Tabla 2 <i>Revisión literaria del modelo Servqual</i>	13
Tabla 3 <i>Población.....</i>	31
Tabla 4 <i>Elementos fórmula de la Muestra</i>	32
Tabla 5 <i>Muestra.....</i>	32
Tabla 6 <i>Reactivos del elemento Planificación.....</i>	38
Tabla 7 <i>Reactivos del elemento Organización</i>	41
Tabla 8 <i>Reactivos del elemento Dirección.....</i>	44
Tabla 9 <i>Reactivos del elemento Control</i>	47
Tabla 10 <i>Reactivos del elemento Capacitación</i>	50
Tabla 11 <i>Reactivos del elemento Tangibles.....</i>	55
Tabla 12 <i>Reactivos del elemento Fiabilidad.....</i>	58
Tabla 13 <i>Reactivos del elemento Capacidad de Respuesta.....</i>	61
Tabla 14 <i>Reactivos del elemento Seguridad.....</i>	64
Tabla 15 <i>Reactivos del elemento Empatía.....</i>	67
Tabla 16 <i>Servicio de Calidad de los CFF</i>	70
Tabla 17 <i>Correlación Rho de Spearman</i>	73

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Reactivos del elemento Planificación</i>	39
Figura 2 <i>Reactivos del elemento Organización</i>	42
Figura 3 <i>Reactivos del elemento Dirección</i>	45
Figura 4 <i>Reactivos del elemento Control</i>	48
Figura 5 <i>Reactivos del elemento Capacitación</i>	51
Figura 6 <i>Gestión Administrativa de los CFF</i>	53
Figura 7 <i>Reactivos del elemento Tangibles</i>	56
Figura 8 <i>Reactivos del elemento Fiabilidad</i>	59
Figura 9 <i>Reactivos del elemento Capacidad de Respuesta</i>	62
Figura 10 <i>Reactivos del elemento Seguridad</i>	65
Figura 11 <i>Reactivos del elemento Empatía</i>	68
Figura 12 <i>Servicio de Calidad de los CFF</i>	71
Figura 13 <i>Correlación Rho de Spearman</i>	73
Figura 14 <i>Estrategias propuestas</i>	81



“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE FORTALECIMIENTOS FAMILIARES – GADPSE.”

AUTOR:

Lic. William José Pozo Rodríguez

TUTOR:

PhD. León Arguello Núñez

Resumen

El informe de investigación se enfoca en la gestión administrativa y la relación que tiene con la calidad del servicio que se ofrece en los Centros de Fortalecimientos Familiares en comunidades y sectores de la provincia de Santa Elena, debido a que dentro del proyecto social Creyendo en Nuestros Niños existen inconsistencias y debilidades en el proceso administrativo que repercuten en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios. El trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa mediante el levantamiento y análisis de la información para mejorar la calidad del servicio de los Centros de Fortalecimiento Familiar regentado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena. La metodología implementada es bajo la investigación científica con tipo de investigación correlacional y descriptiva, con un enfoque mixto, los métodos aplicados son documental bibliográfico, analítico inductivo y transversal; las técnicas utilizadas la entrevista y la encuesta con los instrumentos, guía de entrevista para especialistas y cuestionarios bajo el modelo Servqual para promotores y usuarios. Se analizan los datos e información obteniendo como resultado que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios en los centros. Se determina el nivel que posee la gestión administrativa del proyecto, la percepción y brechas de insatisfacción existentes en el servicio. Se concluye la investigación con la elaboración de una propuesta que pretende corregir las inconsistencias existentes en la gestión administrativa y reducir los índices de insatisfacción del servicio.

Palabras claves: gestión administrativa, calidad del servicio, proyecto social y modelo Servqual



**"ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND ITS RELATIONSHIP WITH
QUALITY SERVICES IN FAMILY STRENGTHENING CENTERS - GADPSE."**

AUTOR:

Lic. William José Pozo Rodríguez

TUTOR:

PhD. León Arguello Núñez

Abstrac

The research report focuses on administrative management and the relationship it has with the quality of service offered in the Family Strengthening Centers in communities and sectors of the province of Santa Elena, because within the social project Believing in Our Children there are inconsistencies and weaknesses in the administrative process that affect the quality of service provided to users. The general objective of the research work is to determine the relationship of administrative management through the collection and analysis of information to improve the quality of service of the Family Strengthening Centers run by the Decentralized Autonomous Provincial Government of Santa Elena. The methodology implemented is under the scientific research with correlational and descriptive type of research, with a mixed approach, the methods applied are documentary bibliographic, inductive analytical and transversal; the techniques used are the interview and the survey with the instruments, interview guide for specialists and questionnaires under the Servqual model for promoters and users. The data and information are analyzed, obtaining as a result that administrative management is significantly related to the quality of the service offered to users in the centers. The level of the administrative management of the project, the perception and existing gaps of dissatisfaction in the service are determined. The research concludes with the elaboration of a proposal to correct the existing inconsistencies in the administrative management and reduce the indexes of dissatisfaction of the service.

Keywords: administrative management, service quality, social project and Servqual model.

Introducción

El presente Informe contempla información y los hallazgos más relevantes del tema de estudio “Gestión Administrativa y su relación con los Servicios de Calidad en los Centros de Fortalecimientos Familiares – GADPSE.”, cuya temática se refiere al proyecto social Creyendo en Nuestros Niños “C.N.N.” en acompañamiento de los Centros de Fortalecimientos Familiares “C.F.F.” administrados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, el cual tiene como propósito garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los infantes menores de 4 años de edad, de la misma manera velar por el “Buen Vivir” de las familias de la provincia de Santa Elena.

En el mundo la gestión administrativa es muy utilizada para planificar, organizar, dirigir y controlar todos los procesos de la organización, con el único propósito de alcanzar los objetivos implementando los recursos de manera eficiente y oportuna, generando beneficios monetarios y de prestigio para la empresa. Por otra parte, toda organización busca la mejora continua de la calidad de los servicios que prestan, debido a que, la satisfacción de los clientes genera una relación de afecto, fidelidad y compromiso entre los usuarios y la organización.

La gestión administrativa del sector público, debe planificar cuidadosamente los procesos a seguir, principalmente si se trata de la ejecución de proyectos sociales, donde se interactúa directamente con la comunidad, por lo tanto, la gerencia y la coordinación general son los encargados de organizar, coordinar y controlar cada una de las actividades antes planificadas, con la finalidad de ejecutar los procedimientos y protocolos de manera eficiente y oportuna.

La principal función de los entes gubernamentales es brindar servicios de calidad a las comunidades que los conforman, por lo tanto se debe evaluar constantemente la calidad en los servicios que se prestan, con la finalidad de que los ciudadanos satisfagan sus necesidades y requerimientos, por tal razón las entidades públicas deben generar una ventaja competitiva optando por la mejora continua de la calidad en los servicios, para generar confianza en las personas, crear vínculos afectivos y estabilidad entre la ciudadanía y la administración pública.

Dentro de la provincia de Santa Elena existen índices de desnutrición 36,4% y analfabetismo 5,16%, debido a la vulnerabilidad existente en la estructura familiar, de tal manera que existen aspectos negativos del desarrollo integral infantil y familias que viven en condiciones inadecuadas. Los proyectos que brinda la Prefectura de Santa Elena hacen énfasis al desarrollo integral infantil y el buen vivir de las familias, cuyo proceso consiste en una progresión ordenada y encaminadas a desarrollar habilidades perceptivas, motoras, cognitivas, de lenguaje, socio-emocionales y de autocontrol, con la finalidad de reducir los problemas en la primera infancia.

Por consiguiente, existen dentro de la provincia niños, niñas y familias que diariamente se enfrentan a escasez financiera y limitado acceso a servicios de primera necesidad. La vulnerabilidad social en gran medida se deriva de la interacción entre las características que posee cada persona como pueden ser: capacidades especiales, género, las etnias e incluso las religiones, estos factores muchas veces son causantes de la carencia de ingresos en los hogares. Para seguir la secuencia de la investigación se formula el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y los servicios de calidad en los centros de fortalecimientos familiares – GADPSE?

Es fundamental y estratégico que los padres planifiquen su diario vivir con la finalidad de disminuir los índices de vulnerabilidad que existen en la provincia, es por tal razón que las entidades públicas apoyan todos sus esfuerzos en ofertar servicios de calidad como programas de salud, de estudios, entre otros. Haciendo referencia al proyecto social C.N.N. el cual vela por la salud, seguridad y educación de la primera infancia, brinda el servicio de manera gratuita y su intención es que el mayor número de personas participen y se beneficien del servicio.

Este trabajo pretende aportar información en esta línea, es decir, contribuir a la identificación de estándares de calidad, mediante la aplicación del modelo Servqual y determinar los agentes diversos para su pronta ejecución y de esta manera alcanzar los objetivos del proyecto C.N.N. En conjunto con los C.F.F., por otra parte, se indica que las estrategias para el desarrollo integral infantil, deben incluir el trabajo con los padres, miembros de la comunidad, instituciones gubernamentales que proveen servicios, de salud, educación, registro de nacimiento, y a organizaciones no gubernamentales, que proveen servicios y atención a niños y niñas menores de 4 años de edad.

Situación Problemática

La gestión administrativa es implementada en las grandes y medianas organizaciones a nivel mundial, debido a que permite ejecutar las actividades de manera eficiente y alcanzar las metas u objetivos planteados. Sin embargo, la mayoría de las pequeñas y micro empresas realizan sus actividades de manera empírica, por lo tanto, carecen de un modelo de gestión que les ayude a agilizar los procesos y disminuir la incertidumbre ante efectos negativos o posibles problemas.

Dentro de la gestión administrativa, en base a la práctica y experiencia se demuestra que incluso la estrategia más visionaria al carecer de procesos operativos y gobernabilidad de excelencia de ningún modo podrá ser ejecutada. Al contrario de privar una visión y dirección estratégica, los procesos operativos de calidad de ninguna manera van a ser suficientes para lograr y sostener el éxito de un modelo de gestión estratégica.

Las actividades de la administración pública en el Ecuador se desenvuelven con ciertas falencias que generan ineficiencia en la prestación de los servicios e inconformidad por parte de los usuarios, por lo tanto, es inaplazable crear normas y reglamentos que permitan mejorar y agilizar los procesos, los cuales van a generar confiabilidad por parte de la ciudadanía y una gestión con dirección a cumplir las metas y objetivos planteados de cada institución.

En la actualidad la ciudadanía exige que la administración se aproxime más a la demanda y las necesidades de los usuarios, los cuales exigen que los servicios sean eficientes, ágiles en los trámites y transparentes, muchas veces las entidades públicas se orientan al cumplimiento interno y estratégico, y olvidan la plena satisfacción de la ciudadanía.

En el país se tratan mucho los temas de calidad de los servicios de las instituciones públicas, se ha convertido en un tema de gran relevancia, pero muy poco examinado, en el caso de la provincia de Santa Elena es trascendental realizar investigaciones relacionadas con la implementación de sistemas de gestión de la calidad, para lo cual se plantea como objetivo orientar la prestación de un servicio, generando satisfacción en los usuarios.

Debido a la crisis postpandemia que se vivió durante los últimos años, es necesario efectuar cambios en la administración de las entidades estatales, priorizando en mayor medida a los grupos vulnerables, a fin de focalizar la atención en las familias que más necesitan del servicio, por lo tanto el Programa Social que regenta la prefectura de Santa Elena debe direccionar su gestión administrativa hacia la excelencia, forjando ventajas competitivas que desencadenen procesos flexibles y eficientes que permitan brindar una mejor atención a las personas.

La prestación de servicios públicos de calidad muchas veces es atendida de manera ineficiente en ciertas entidades, y hacen caso omiso a que son una de las principales articulaciones para generar sociedades fuertes, estables, sostenibles, equitativas y democráticas, los cuales van acorde a los cambios que experimenta la sociedad.

La situación actual, obliga a la sociedad a exigir mejoras en los servicios que brindan las entidades públicas, por lo tanto, el GADPSE, a pesar de contar con Programas Sociales que brindan atención oportuna y de calidad, deben implementar la mejora continua en los procesos, para de esta manera resaltar ante la sociedad como una administración pública eficiente. Por esta razón se debe implementar un nuevo Modelo de Gestión Administrativa en base a un diseño operativo empresarial y de gobernabilidad que permita dar servicios de calidad y calidez en los Centros de Fortalecimientos Familiares, del proyecto social CNN Creyendo en Nuestros Niños.

La incorrecta gestión administrativa es la principal causa de que la calidad del servicio sea baja. Por otra parte, las políticas internas del proyecto deben ser evaluadas constantemente, dar seguimiento de las actividades para poder diagnosticar a tiempo las posibles falencias y problemas que surjan en la ejecución del servicio, de igual manera el desarrollo de estrategias y la capacidad de liderazgo por parte del gestor, afecta directamente a las actividades y manejo de los recursos del proyecto social.

Todavía existen limitadas herramientas para la planificación de actividades de los proyectos sociales, por lo que es necesario que sean actualizadas o reemplazadas por unas modernas. Así mismo las estrategias de control que permitirán alcanzar las metas del proyecto a tiempo. Por lo tanto, la calidad del servicio de los C.F.F. es dependiente de la gestión administrativa aplicada.

Formulación del Problema

¿Qué aporte genera la gestión administrativa en el servicio de calidad de los Centros de Fortalecimientos Familiares – GADPSE?

Sistematización del Problema

¿Cómo se está desempeñando la gestión administrativa en el servicio que se presta en los Centros de Fortalecimientos Familiares – GADPSE?

¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto a la calidad del servicio que se brinda en los Centros de Fortalecimiento Familiar – GADPSE?

¿Qué estrategias de gestión administrativa se aplican para mejorar la calidad del servicio en los Centros de Fortalecimiento Familiar – GADPSE?

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación de la gestión administrativa mediante el levantamiento y análisis de la información para mejorar la calidad del servicio de los Centros de Fortalecimiento Familiar – GADPSE.

Objetivos Específicos

Realizar el diagnóstico de la gestión administrativa en el servicio de los Centros de Fortalecimiento Familiar – GADPSE.

Detectar el nivel de satisfacción de la calidad en el servicio de los Centros de Fortalecimiento Familiar – GADPSE.

Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio que brindan los Centros de Fortalecimiento Familiar – GADPSE.

Justificación Teórica

Actualmente existe una gran variedad de teorías relacionadas con la gestión administrativa, de igual manera se pueden encontrar varios enfoques, sin embargo, toda la información sirve para determinar la importancia de la gestión y los diversos objetivos del proceso productivo de la organización. La gestión requiere que para su planeación se responsabilice una persona responsable, capacitado, con altos niveles de conocimiento y experiencia para que pueda liderar y gestionar de manera eficiente el proyecto.

Una correcta gestión administrativa de ninguna manera se enfoca solo en los procesos internos de la organización, sino por el contrario se encuentra alerta ante los aspectos que la rodean. La gestión como tal, sirve para detectar problemas organizacionales que afectan el desempeño. Por otra parte, se direcciona a mantener a los usuarios satisfechos, mediante el eficiente uso de los recursos disponibles, permitiéndole aprovechar cada insumo generando mejores ingresos y reducir costos.

Mediante la gestión administrativa se obtienen nuevas y mejores alternativas en el direccionamiento de la administración empresarial, las cuales permiten implementar actividades de innovación dentro de la institución, de igual manera se considera que la importancia de tener una administración eficiente se obtiene un mejor rendimiento y enfoque al éxito social y económico.

La calidad de los servicios depende en gran medida de la gestión administrativa, debido a que son procesos y estrategias enfocadas en la mejora continua. Al contar con una calidad excelente en los servicios que se prestan se puede contar con usuarios comprometidos, fieles y agradecidos por la ardua labor que la organización realiza. En el caso de ser una entidad pública se generan vínculos de confianza entre la administración pública y la comunidad.

Se considera importante medir los resultados y la percepción de los usuarios al momento de adquirir un servicio, es recomendable estar atentos a las necesidades, los cambios y comportamientos que perciben las personas, debido a que podría afectar de manera positiva o negativa la gestión, permitiendo tomar mejores decisiones.

Justificación Práctica

El trabajo de investigación es de mucha importancia, considerando que se indagará acerca de un proyecto social de un Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, dirigido a niños y niñas menores de cuatro años de edad pertenecientes a la provincia para garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y las familias.

El desarrollo infantil integral es un proceso continuo de aprendizaje en el que cada niño o niña, de manera individual, aprenderá a relacionarse con el entorno natural y social que lo rodea, consiguiendo nuevas habilidades, saberes y actitudes, con los que construirá su identificación y futuro. Este servicio se ha ejecutado desde hace 12 años, de forma consecutiva, aportando a la niñez, a la unión familiar y las responsabilidades de sus integrantes, a la corresponsabilidad de la comunidad y las articulaciones con las instituciones locales.

Las organizaciones actualmente deben convertirse en auténticas líderes, con capacidad de adaptarse a los cambios del entorno, a los nuevos conocimientos, estableciendo poder de liderazgo y la capacidad de crear y mantener en oferta un servicio de calidad para la sociedad, para así de esta manera generar sostenibilidad y alcanzar las expectativas del servicio. Realizar esta investigación permite identificar posibles cambios, percepciones y criterios del medio y de los ciudadanos, de manera que se recopile información para posteriormente analizarla, dando paso a que el servicio cuente con las respectivas garantías de calidad.

La calidad del servicio en los Centros de Fortalecimiento Familiar es dependiente de la percepción de los usuarios, existen planteamientos de autores para determinar dimensiones en las que por lo general se encuentra la calidad de la interacción, el ambiente físico del servicio y los resultados esperados. Por medio de los resultados obtenidos, la persona a cargo del proyecto social podrá hacer uso de las propuestas y recomendaciones que contribuyan a la mejora continua del proyecto y por ende a lograr la satisfacción total de los usuarios, los cuales son un grupo vulnerable para la sociedad, pero importante para la organización.

Hipótesis

La gestión administrativa se relaciona directamente con los servicios de calidad en los Centros de Fortalecimientos Familiares – GADPSE

Planteamiento Hipotético y Resultados Esperados

Ho La gestión administrativa de ninguna manera se relaciona con los servicios de calidad en los Centros de Fortalecimientos Familiares – GADPSE

H1 La gestión administrativa sí se relaciona significativamente con los servicios de calidad en los Centros de Fortalecimientos Familiares – GADPSE

Se espera obtener como resultados una correlación altamente significativa entre la gestión administrativa y los servicios de calidad que se ofrecen en los Centros de Fortalecimientos Familiares. También detectar falencias para proponer estrategias de mejora y optimizar el servicio que se brinda a los usuarios de la provincia de Santa Elena.

CAPÍTULO I

Marco Teórico

Antecedentes Investigativos

Tabla 1

Revisión literaria de la gestión administrativa en los servicios de calidad.

Tema	Objetivo	Metodología	Resultados	Cita
“Gestión administrativa e inclusión social del Programa Nacional PAIS en el centro poblado Costa Rica - Pajarillo, 2020” Universidad César Vallejo	Determinar la relación entre la gestión administrativa e inclusión social del Programa Nacional País en el centro poblado Costa Rica - Pajarillo, 2020.	Tipo no experimental Diseño correlacional transversal Enfoque cuantitativo Técnica encuesta	no Concuerdan con la teoría de Fayol donde la gestión administrativa se puede observar en todo tipo de organización, cuyo principal objetivo es administrar la información y las necesidades de la empresa de manera oportuna y con eficiencia. Los proyectos sociales poseen un alto nivel de inclusión, los cuales favorecen enormemente al desarrollo y mejora de las habilidades de cada persona.	(Torres, 2021)

“Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash”

Universidad César Vallejo

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Método

hipotético– deductivo

Diseño

experimental

Enfoque

cuantitativo

Alcance

temporal transversal

Técnica

encuestas

- Determinó que existe una correlación positiva y de gran significancia entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio cuyo coeficiente obtenido es de 0,816 el cual indica que el control de los procesos es un factor muy importante a tomar en cuenta en el modelo de gestión administrativa para brindar un mejor servicio de calidad.

- Obtiene que la dimensión planeación de la gestión administrativa versus la calidad del servicio mantienen una correlación altamente positiva con un valor de 0,802, por lo tanto, la autora rechaza la hipótesis nula y aprueba la hipótesis general de la investigación.

- Recomienda a la alta gerencia de la Región Ancash a elaborar y ejecutar nuevas políticas de gestión administrativa y de calidad en el servicio para los ciudadanos de las diversas municipalidades distritales. De la misma manera sugiere que los funcionarios se mantengan en constante capacitación y preparación en temas de calidad y servicio al usuario, con la finalidad de mejorar el servicio prestado a los ciudadanos de la región.

(Peña, 2018)

“Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019”

Universidad Señor De Sipán

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progesa del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019.

Tipo descriptivo, correlacional,
Diseño No Experimental, transversal
Enfoque cuantitativo
Técnica encuestas

- Obtiene que la gerencia debe considerar el análisis situacional de la gestión administrativa de la empresa, la cual va a permitir saber y detectar las falencias que existen en la atención, por lo tanto, el autor recomienda valorar los procedimientos de cada área con la finalidad de establecer métodos que garanticen la eficiencia del servicio.

- El grado de insatisfacción por parte de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios es elevado, por lo tanto, se llega a la conclusión de que la prestación de un servicio de calidad permite generar satisfacción en los clientes, el cual se puede percibir mediante algunas cualidades antes de que los productos o el servicio sea adquirido.

- Considera que para optimizar la calidad de los servicios se debe incrementar la rapidez y la eficiencia con la que atienden a los usuarios, demostrar más empatía y cordialidad, aumentar la proactividad y saber las necesidades de la institución, además mejorar los programas sociales dando la oportunidad de integrar un número mayor de personas.

(Trigoso, 2021)

<p>Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima</p> <p>INNOVA Research Journal</p>	<p>Entender la realidad del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz y proponer soluciones que puedan mejorar la gestión administrativa, la calidad del servicio y los procesos inherentes al parto humanizado; permitiendo una reflexión relevante para los académicos y profesionales del área de estudio.</p>	<p>Tipo Descriptivo, explicativo y causal</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Estudio no experimental, método hipotético – deductivo</p> <p>Estudio transversal de lógica deductiva</p> <p>Técnica encuestas</p>	<p>- Existe gran incidencia de la gestión administrativa y la calidad de los servicios de calidad que ofrece el hospital nacional de Lima en el área de partos humanizados. Para obtener dicho resultado aplican la prueba contraste de verosimilitud, la cual indica el valor de significancia menor a 0,05, de igual manera aplica el coeficiente de Nagelkerke, obteniendo que el 48,4% de los partos humanizado dependen de la gestión administrativa y la calidad del servicio.</p> <p>- Los autores recomiendan que la alta gerencia y el área administrativa del hospital deben hacer la gestión respectiva para remodelar las instalaciones físicas y equipar las áreas con tecnologías modernas y áreas atractivas de acuerdo a las necesidades de los usuarios con respecto a tener un parto digno y saludable para la madre y el hijo, respetando los derechos de la mujer a recibir un proceso de parto eficiente y de calidad en base a sus necesidades y expectativas, en los tiempos y espacios determinados.</p>
--	---	--	--

(Aliaga & Alcas, 2021)

Tabla 2

Revisión literaria del modelo Servqual

Tema	Objetivo	Metodología	Resultados	Cita
Percepción de los servicios públicos: un análisis del Departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo - Ecuador, 2018	Determinar la percepción de la calidad en los servicios ofrecidos por el área de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo	Tipo descriptiva Diseño no experimental transversal Enfoque cuantitativo Técnica encuestas Instrumento cuestionario modelo Servqual	- Obtienen que el 38,3% del total de encuestados están moderadamente y totalmente satisfechos, por consiguiente, el 18,5% están ligeramente satisfechos, el 14% sus respuestas son indiferentes y 30% se encuentran moderadamente y ligeramente insatisfechos, reflejando que existen índices de insatisfacción en los servicios. - Expresan que el modelo Servqual manifiesta el nivel de calidad del servicio y concluyen exponiendo que el promedio ponderado de satisfacción es de 4,24, el cual indica un nivel medio de satisfacción, por lo tanto, los autores consideran factible elaborar planes de mejora en la organización con la finalidad de ofrecer mejores servicios.	(Arguello et al., 2022)
Boletín de Coyuntura				

Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en centros de salud del IESS: caso Santa Rosa y Pasaje

de Analizar la calidad del servicio de atención al afiliado en los Centros de Salud Tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, tomando como muestra de estudio las unidades médicas ubicadas en los cantones de Pasaje y Santa Rosa

Tipo no experimental

Enfoque transversal

Técnica encuestas

Instrumento cuestionario modelo Servqual

- Concuerdan en que los centros de salud tipo b del IESS deben insertar la mejora continua en los procesos, con la finalidad de optimizar el tiempo de espera y generar satisfacción en los afiliados, por lo que es necesario planificar estrategias administrativas que se acoplen de manera eficiente a las diferentes áreas de los centros de salud.

- Consideran importante que los administradores en conjunto con el equipo administrativo de los centros de salud gestionen de manera eficiente los recursos y los medios disponibles, para lograr señalar las diversas áreas de atención y guiar al usuario todo el tiempo, debido a que son unidades médicas, consideradas de primer nivel y en base a la complejidad de la urgencia médica son debidamente programadas.

(Vite et al., 2018)

Evaluación de la gestión social en el GAD Parroquial José Luis Tamayo a través del Proyecto de discapacidad “Sin Límites”, 2022.

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Evaluar la gestión social que ha generado el GAD Parroquial José Luis Tamayo a través del Proyecto de Discapacidad “Sin Límites”.

Alcance

descriptivo

Enfoque

cuantitativo

Técnica encuesta

bajo el modelo

Servqual

- A partir de la adaptación del modelo ServQual se pudo evaluar la gestión del proyecto social de discapacidad, para lo cual se tomó en consideración las dimensiones apropiadas para determinar el grado de calidad en el servicio que presta el GAD parroquial de José Luis Tamayo con su proyecto de discapacidad Sin Límites. Las dimensiones que se evaluaron fueron: impacto social, gestión de los servicios, protección, estrategias integrales y empatía, implementando alternativas de respuestas en escala de Likert, los cuales facilitares interpretar y analizar los datos.

- Se determinó que al proyecto le hace falta mejorar la inclusión, mejorar la planificación en ámbitos educativos y laborales, direccionándolos a tratar solo a una sociedad con capacidades especiales, debido a que el trato no es el correcto.

(Rocafuerte, 2022)

Calidad en la atención de los servicios de consulta externa percibida por los usuarios a partir del modelo Servqual en E.S.E Hospital Piloto Jamundí Valle del Cauca- 2020

Universidad del Valle

Evaluar la calidad en la atención de los servicios de consulta externa percibida por los usuarios a partir del modelo Servqual en la E.S.E Hospital Piloto Jamundí. Entre los meses julio y agosto del 2020

Tipo descriptivo transversal

Enfoque Mixto

Técnicas

encuesta bajo el modelo Servqual, entrevista

- Expresa que a nivel mundial existe diversidad de modelos para medir la calidad de un servicio, sin embargo, considera que uno de los mejores modelos es el modelo SERVQUAL, por lo que permite medir las perspectivas y las expectativas que tienen los usuarios en relación al servicio que presta el hospital Piloto Jamundí de Valle del Cauca.

- Como resultados relevantes expone que se analizó la información y se la contrarresto con investigaciones anteriores, donde se puede verificar que han existido avances positivos en la mejora de la calidad del servicio, y de la misma manera retrocesos que perjudican la satisfacción del usuario.

- Por último, expresa que los resultados en base a la confidencialidad, trato digno, cordialidad y satisfacción del usuario son positivos, sobrepasando el 70% y los varios ítems entre el 92% y 96%, siendo valores que indican que el servicio que se está prestando si cumple las perspectivas y expectativas de los usuarios del hospital.

(Borrero, 2020)

<p>Implementación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF en el área de atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Riobamba.</p> <p>Escuela Superior Politécnica de Chimborazo</p>	<p>Implementar los modelos de evaluación SERVQUAL y SERVPERF para mejorar la gestión y calidad del servicio en el área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES, a través del análisis de indicadores de calidad.</p>	<p>Tipo no experimental</p> <p>Método analítico, sintético</p> <p>Enfoque cualitativo, cuantitativo</p> <p>Alcance descriptivo y correlacional</p> <p>Técnica encuestas bajo modelo SERVQUAL</p>	<p>- Expone que al implementar los modelos SERVQUAL y SERVPERF pudo determinar que las variables de estudio gestión y calidad del servicio que brindan en el área intergeneracional del Ministerio de Inclusión Económica y Social en la atención a los adultos mayores de la ciudad de Riobamba reflejan como resultado un indicador general de la calidad de 4,92 considerando que es un valor altamente de grado de satisfacción por parte de los usuarios.</p> <p>- Expresa que se logra medir la calidad del servicio, para lo cual la primera parte del estudio era realizar el levantamiento de datos en base a una encuesta bajo el modelo Servqual a los usuarios del centro geriátrico San Marcos, para lo cual determinó que la calidad del servicio es buena, sin embargo considera que para determinar correctamente la calidad del servicio percibido se deben combinar las necesidades ya establecidas versus las expectativas de los usuarios para obtener un resultado concreto.</p>
--	---	---	---

(Moyano, 2019)

Nota. Representa diversos trabajos investigativos referentes al modelo Servqual

Bases Teóricas y Conceptuales

La gestión administrativa en el proyecto social Creyendo en Nuestros Niños con sus Centros de Fortalecimiento Familiar, propende investigar alternativas en el ámbito de la administración que permitan fortalecer los procesos y el resultado final al momento de ejecutar el servicio social dirigido a infantes. A continuación, la revisión de las diferentes teorías acerca de las variables de investigación:

Gestión Administrativa

Según Salguero & García, (2018) definen a la gestión como aquel proceso de coordinar actividades para que las realicen otras personas a su cargo, con la finalidad de alcanzar resultados eficientes. Por otra parte Mendoza & Moreira, (2021) expresan que la gestión hace referencia a asumir responsabilidades sobre un proceso, el cual consiste en dirigir una actividad con el objetivo de mejorar y aumentar los resultados de la organización.

La gestión es un término universal utilizado por toda organización, consiste en que el líder de la institución planifique el proceso productivo o de servicios para posteriormente ejecutarlo en conjunto con sus colaboradores, con el objetivo de asegurar la aplicación óptima de los recursos, identificar y satisfacer necesidades, alcanzar los objetivos planteados y encaminarse hacia la mejora continua.

La administración para Chiavenato et al., (2019) consiste en coordinar todos los recursos materiales, tecnológicos y humanos para alcanzar los objetivos determinados de cada organización, de igual manera es la capacidad que tiene cada organización para establecer, conseguir, analizar y evaluar las metas, mediante la utilización eficiente de los recursos.

En base a la teoría de Chiavenato se expresa que la administración es aquella acción de regular los recursos que posee la organización, sean estos bienes muebles, inmuebles o talento humano; en acompañamiento de procesos, tareas y metas establecidas por el líder máximo, con la finalidad de alcanzar los objetivos empresariales de manera eficiente en los tiempos y espacios determinados.

La gestión administrativa es entendida como el conjunto de actividades a ejecutarse por el equipo de trabajo mediante la utilización de los recursos disponibles en la organización con la finalidad de alcanzar los objetivos. De la misma manera los autores expresan que las operaciones deben tener dirección, para lo cual es necesario contar con una serie de tareas y personal altamente calificado para dirigir al personal, con la finalidad de prevenir falencias y problemas (Mendoza & Moreira, 2021).

Los altos ejecutivos y la gerencia son los encargados de la gestión administrativa, de entre sus principales funciones esta de supervisar cada uno de los procesos productivos, de la misma manera asegurar la correcta utilización de los recursos y la distribución efectiva de los mismos. Por lo tanto, se afirma que la gestión administrativa de una organización es la encargada de cumplir y hacer cumplir cada uno de los procesos.

Es menester que la gestión administrativa en el sector público, especialmente de aquellos programas que atienden a la población más necesitada, como: Creyendo en Nuestros Niños, (CNN) con sus Centros de Fortalecimientos Familiares (C.F.F.) que regenta el GADPSE deben estar coordinados con personal especializado para que las metas y objetivos se cumplan de acuerdo a lo proyectado por el órgano provincial.

Proyectos Sociales

Según Jiménez & Drago, (2021) los proyectos sociales sirven de herramienta para los diversos entes públicos o privados que desean actuar en su alrededor o un territorio específico, con la única intención de dar respuesta o solución a diversos problemas que existen en la comunidad. De la misma manera los proyectos permiten que la sociedad se integre de manera activa, dando la oportunidad de ser escuchados y exponer sus necesidades, debido a que son los ciudadanos quienes conocen de manera directa las necesidades y problemáticas de su entorno (Echavarría et al., 2023).

Todo proyecto social debe contar con una gestión administrativa, debido a que se debe diseñar el trabajo aplicando una gran cantidad de métodos y técnicas antes de ejecutarlo en la sociedad. El personal encargado de llevar a efecto el proyecto debe estar comprometido en coordinar todos los esfuerzos para cumplir eficientemente las metas establecidas y generar un impacto favorable en el territorio.

Actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena ejecuta el proyecto social C.N.N. este programa brinda estimulación temprana y fortalecimiento integral familiar, proponiendo una cobertura amplia de ayuda en los sectores urbanos y rurales de la provincia en el contexto de vulnerabilidad en la estructura familiar, el propósito del proyecto es mejorar el desarrollo integral del infante y la calidad de vida de las familias beneficiadas.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena debe contar con un modelo de gestión administrativa idóneo que le permita alcanzar una mayor cobertura dentro de la provincia, en acompañamiento de personal altamente capacitado y calificado, recursos materiales, técnicos y tecnológicos para introducir en la mente de los ciudadanos que se está llevando una administración eficiente y justa donde se contemplen las cuatro funciones fundamentales de la administración: planeación, organización, dirección y control.

Proceso Administrativo

Las numerosas organizaciones públicas y privadas llevan a cabo su gestión administrativa de diversas maneras, desde la gestión del talento humano, hasta la gestión de los recursos materiales, se afirma que todas las instituciones invierten bastante tiempo y gran cantidad de recursos en planificar un sin número de actividades para lograr alcanzar los objetivos.

El proceso administrativo tiene un valor altamente significativo en la gestión empresarial, debido a que ayuda en las tareas del trabajo, las estrategias, la organización del tiempo y la planificación de las actividades a corto, mediano y largo plazo, con el propósito de lograr mejores beneficios organizacionales, satisfacer la demanda e introducir la marca en el mercado (Saavedra & Delgado, 2020).

Según González et al., (2020) consideran que el proceso administrativo para todo tipo de organización, sea pública o privada, sin importar el tamaño o la actividad económica que realice, deben considerar en su plan estratégico las cuatro funciones fundamentales para mantenerse eficaces y eficientes, las cuales son: planificación, organización, dirección y control.

Planificación. Es la primera función y la base del proceso administrativo, cuyo cargo es el de analizar la situación de la empresa para poder formular planes estratégicos a corto, mediano y largo plazo, que le permitan a la institución alcanzar sus objetivos (Hernández & Hernández, 2019).

La planificación estratégica está ligada con la toma de decisiones, mismas que deben estar direccionadas con el progreso y el futuro de la empresa. Por tal razón la alta gerencia debe tomar decisiones en base a análisis estratégicos, evaluando los posibles problemas y proponiendo planes de acción que permitan mantener la dirección de los procesos y el éxito de la organización.

Es trascendental contar con una planificación con capacidad de comprobar el desempeño de las actividades, además se requiere de una planificación adecuada para que las tareas y metas se realicen en los tiempos determinados. Por otra parte se debe monitorear y controlar las actividades con la finalidad de verificar que el proyecto va evolucionando según lo planificado, de igual manera permite comparar el desempeño de cada tarea y medir los resultados obtenidos versus lo planeado para ir evaluando el comportamiento de los indicadores de desempeño (Mendoza et al., 2018).

Dentro de la planificación estratégica existen elementos de fuerte significancia como son la misión y visión empresarial, cuya función es generar estándares de desempeño que se pretende alcanzar mediante el cumplimiento de las metas. La misión comprende la razón de ser de la empresa, es decir a que se dedica, a quien se dirige y como lo hace, por otro lado la visión es una proyección a mediano y largo plazo de la organización, es decir permite establecer el rumbo que va a seguir en el tiempo la empresa (Huerta & Andrade, 2021).

En base a las diferentes definiciones se puede afirmar que al carecer de una buena planificación de ninguna manera se podrá contar con una excelente gestión administrativa dentro de la organización, debido a que la planificación es la función que determina todas las líneas y directrices que la empresa necesita para alcanzar el éxito. Por otra parte la planeación permite realizar un análisis constante del uso eficiente de los recursos que dispone la institución.

Organización. La organización es una serie de técnicas, métodos y procesos utilizados por la alta gerencia para ordenar, supervisar y dirigir cada uno de los departamentos, recursos y procedimientos que dispone la organización con el objetivo de lograr las metas. Por otra parte el propósito de la organización estratégica es facilitar el trabajo mediante la coordinación y designación de funciones, tanto del personal como los materiales, de tal manera que se preste una atención de calidad para satisfacer a los usuarios (Münch, 2021).

Toda empresa o institución posee un modelo u orden jerárquico, el cual sirve de guía para ejecutar los procesos productivos, siendo el responsable de medir la efectividad y la eficiencia de los proyectos. Existen muchos modelos de estructura organizacional, pero es deber de los directivos implementar la que se ajuste de manera correcta a las necesidades de la empresa. Por lo tanto, se expresa que la organización administrativa es una metodología de evaluación institucional, que permite adaptar modelos jerárquicos según la conveniencia del proyecto.

Dirección. Para Muños et al., (2020) la dirección es la ejecución de las normativas, reglamentos, tareas y funciones, mediante la toma de decisiones, el liderazgo, la comunicación y la motivación por parte de los directivos hacia su equipo de trabajo, con la finalidad de obtener los máximos resultados posibles en los tiempos estipulados en la planeación del proyecto.

La dirección es una fase fundamental que consiste en el poder de liderazgo que tiene la gerencia para tratar a sus empleados, la comunicación efectiva y el grado de satisfacción que pueda generar en ellos. Los directivos están encargados de insertar un equilibrio entre el equipo, garantizando armonía y un excelente clima laboral, debido a que mientras mejor se sientan los colaboradores, mejores serán los resultados obtenidos al finalizar cada periodo.

Un buen líder es aquel que da la iniciativa en cumplir las tareas, además ayuda a su equipo y pone el ejemplo de cómo se debe llevar a cabo el trabajo. En conclusión, la dirección se relaciona con todos los procedimientos, tareas y tratos que tengan que ver con el talento humano que posee la empresa, velando perennemente por su bienestar y el progreso de la compañía.

Control. El control es la última función del proceso administrativo, a través de esta se pueden establecer estándares de calidad, que posteriormente permiten evaluar los resultados obtenidos, con la finalidad de tomar decisiones correctivas para prevenir y mejorar consecutivamente los procedimientos. Las organizaciones de ninguna manera deben pasar por alto el control de sus actividades, debido a que esta fase garantiza la eficiencia y el correcto funcionamiento de los recursos, al lograr culminar el proyecto de manera positiva, la empresa obtendrá mayores ganancias, menores costos y ofertar un mejor producto o servicio (Robbins & Coulter, 2018).

El proceso administrativo culmina su ciclo con la función control, el cual le permite a la empresa evaluar y medir la ejecución de las tareas, con la finalidad de detectar las falencias a tiempo y tomar las medidas correctivas del caso. Un buen control de los procesos de producción o de prestación de servicios genera gran nivel de satisfacción en los clientes al momento de optar en adquirir la oferta de la empresa, por lo tanto, la empresa logrará mejores beneficios económicos y de prestigio.

Capacitación

La capacitación es una estrategia efectiva que implementan las organizaciones para gestionar el proceso administrativo, el propósito de estas prácticas es cautivar, retener, motivar, incentivar y ampliar de manera integral las capacidades y conocimientos del talento humano, con la finalidad de contribuir al cumplimiento de los objetivos (Obando, 2020)

Las organizaciones públicas y privadas se enfrentan constantemente a las nuevas tendencias, por tal razón el personal debe capacitarse continuamente con la finalidad de mantenerse actualizado en temas de interés laboral. Los GAD de ninguna manera están exentos de este proceso y con mayor énfasis cuando se aplican programas sociales encaminados a fortalecer el núcleo familiar, por lo tanto el personal debe recibir una preparación adecuada, tanto en la parte administrativa, como también en la parte educativa, psicosocial, cultural y de los entornos donde desarrolla su trabajo, a fin de conocer la realidad de las comunidades para poder establecer una comunicación fluida y construir puntos de cobertura donde carecen de ayuda social.

Participación ciudadana

Dentro de la gestión pública y la política surge la participación ciudadana, la cual consiste en intervenir activamente en los diversos programas de estado y la toma de decisiones en lo que refiere al manejo de los bienes y recursos públicos. Se trata de un derecho fidedigno que tienen los habitantes de la nación, el cual les permite participar en los procesos democráticos del estado, teniendo la oportunidad de ser escuchados y de ejercer algún cargo público para mejorar la situación económica de cada sector (Montecinos & Contreras, 2019).

Se puede apuntar a la participación ciudadana como la responsabilidad que asume una persona para velar por los derechos de una comunidad, el bienestar y el buen vivir de todas las personas que están bajo su responsabilidad. Es muy importante este derecho y deber a la vez para la persona que asuma el cargo, porque se obtiene la oportunidad de mejorar el diario vivir de los demás.

Calidad en el Servicio

La calidad en los servicios son el conjunto de estrategias, métodos, técnicas y procesos que se encaminan a la mejora del servicio al cliente, es decir mejorar la relación que existe entre el usuario y la organización, mediante la satisfacción total al adquirir el producto o servicio. La calidad en el servicio es llenar las expectativas del usuario y actualmente es una alternativa que las empresas acogen como ventaja competitiva para atraer nuevos clientes y fidelizar los existentes para introducir niveles de confianza en la mente de los usuarios (Ruíz & Delgado, 2020).

Generar una buena impresión en los clientes mediante la cordialidad, las buenas relaciones, generar un ambiente agradable y servicial es la clave para que la estrategia se convierta en una ventaja ante la competencia, logrando mejores resultados como: mejores ingresos, mayor afluencia de clientes, posicionamiento en el territorio, prestigio e incluso expansión de la organización. Es de indicar que además de mantener a los clientes felices y satisfechos, al ofrecer un servicio de calidad permite a la empresa analizar constantemente las necesidades y nuevas expectativas de los usuarios, por lo tanto, es posible detectar falencias y corregir los errores en los tiempos adecuados.

Según De Pablo & Innovación, (2019) expresan que la calidad del servicio es la distancia que existe en lo que quiere el usuario y lo que recibe. Para obtener una buena calidad en el servicio hay que escuchar al cliente e ir fomentando el conocimiento respecto de sus necesidades y expectativas, con la finalidad de crear un modelo de servicio de calidad exitoso.

Modelo Servqual

Uno de los modelos más utilizados y efectivos para medir la calidad del servicio es el modelo Servqual, para Bustamante et al., (2019) afirman que es utilizado desde 1988, y que con el transcurso de los años ha ido evolucionando y perfeccionándose. Actualmente es considerado una técnica de investigación empresarial, cuya función es medir la calidad del servicio, como aprecian el servicio y las expectativas de los usuarios.

El modelo Servqual es una herramienta de gran utilidad para los investigadores y gestores de la calidad al momento de realizar un estudio, debido a que permite recopilar datos de manera sencilla y detallada respecto de las opiniones de los usuarios encuestados acerca de los servicios que ofrecen las entidades, de igual manera se obtienen comentarios y sugerencias para posteriormente mejorar el servicio.

Dimensión Tangible

La dimensión tangible comprende toda la parte visible del servicio como las instalaciones, los equipos, maquinarias, materiales, medios de comunicación y demás recursos que son utilizados en los procesos del proyecto (Ganga et al., 2019).

Dentro del proyecto social Creyendo en Nuestros Niños con sus Centros de Fortalecimientos Familiares existen números bienes tangibles a disposición de los beneficiarios y el personal que brinda los servicios de estimulación temprana y fortalecimiento integral familiar, de entre los principales bienes se encuentran: 63 centros acoplados en base a los servicios que se brindan, vehículos, mesas, sillas, vajillas, útiles de aseo, utensilios de aseo, materiales didácticos, juguetes, computados, escritorios, útiles de oficina, medios de comunicación, otros.

Fiabilidad

En toda empresa es vital medir la fiabilidad de los servicios que se prestan a los usuarios, con el objetivo de medir y analizar el grado de aceptación y percepción que tiene el cliente al recibirlo. Por otra parte, para el modelo Servqual la fiabilidad es el componente más importante, independientemente del tamaño y el tipo de servicio que preste la empresa, debido a que se evalúa que el servicio sea prestado de manera precisa oportuna y segura, denotando altos índices de eficiencia y mejora continua en los procesos (Osejos, 2020).

Actualmente el proyecto Creyendo en Nuestros Niños con sus Centros de Fortalecimiento Familiar prometen un servicio de estimulación temprana y fortalecimiento integral familiar con altos índices de calidad, el cual consiste en brindar capacitación de alimentación saludable, aplicar estímulos que permitan desarrollar la motricidad, velar por el bienestar, el aseo, la salud y la seguridad de los niños y niñas involucrados en el proyecto social.

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta según el modelo Servqual es la disposición y disponibilidad que tiene el equipo de trabajo para servir al usuario de manera eficaz y eficiente, teniendo en consideración los nuevos requerimientos solicitados por el cliente, sin dejar de lado los procedimientos y protocolos previamente establecidos en el proyecto, seguidos de estrategias que garanticen la satisfacción total de los usuarios (Mayorga et al., 2020).

Las entidades gubernamentales que ofrecen servicios a una comunidad determinada, deben brindar respuestas oportunas y de manera inmediata para poder satisfacer la demanda, con la finalidad de que la ayuda llegue a los sectores más vulnerables y de esa manera poder cumplir los objetivos planteados en el proyecto social. En el caso del proyecto C.N.N. con sus Centros de Fortalecimiento Familiar brindan una atención inmediata ante las nuevas necesidades que existen en los diversos sectores de la provincia, logrando de esta manera crear confianza por parte de la ciudadanía, respaldo total y una comunidad muy agradecida por la loable labor que reciben.

Seguridad

El componente seguridad tiene relación con los conocimientos, habilidades y capacidades que posee el equipo de trabajo, al momento de generar credibilidad y confianza en el servicio prestado. Es decir, la confidencialidad que apuesta el usuario al poner en manos de una institución sus problemas con la esperanza y confianza de que le serán solucionados, esto significa que la empresa aparte de velar por los intereses del usuario, debe demostrar que el servicio se brinda con compromiso y pasión a la labor social (Narváez et al., 2020).

Por otra parte, los proyectos sociales se elaboran con normativas y políticas públicas, para lo cual, el proyecto Creyendo en Nuestros Niños con sus Centros de Fortalecimiento Familiar estipula que la seguridad según el Código de la Niñez y adolescencia, en el Art. 8 expresa que es deber y obligación del Estado, de la sociedad y de las familias adoptar políticas públicas que en plena vigencia garanticen la protección y exijan los derechos de niños, niñas y adolescentes en su totalidad.

Empatía

Para Contreras et al., (2019) la empatía significa la habilidad que la organización tiene para brindar a los usuarios atención prioritaria, individual y personalizada. De la misma manera los autores indican que la empatía incluye la cortesía, la seguridad al ofrecer el servicio, el compromiso y la integración del usuario en los diversos proyectos, conociendo profundamente sus rasgos, cualidades y solicitudes específicas.

Es de resaltar que, a más de las cualidades antes mencionadas, toda persona que labore para el sector público y con mayor énfasis si se encuentra a cargo de proyectos sociales donde tiene que interactuar directamente con los miembros de la sociedad debe tener empatía, la cual consiste en comprender, escuchar, compartir sentimientos y experiencias con las demás personas. La empatía también es ponerse en los zapatos del otro, sentir lo que los demás sienten, y observar al mundo como si fuera uno mismo. Esto genera un afecto a establecer comunicaciones con los directivos y coordinadores de los promotores sociales que trabajan de manera directa en las comunidades y sectores beneficiados con la ayuda social.

CAPÍTULO II

Marco Metodológico

Diseño de la Investigación

El trabajo merece fundamentarse en la metodología de la investigación científica, debido a que, el proceso permite definir la temática de estudio, plantear y formular el problema y establecer objetivos que permitan alcanzar resultados a través de técnicas e instrumentos de recolección de datos, para posteriormente analizarlos y obtener información relevante respecto al tema. También, facilita realizar la discusión de los resultados y luego elaborar conclusiones y recomendaciones en base a los hallazgos encontrados en el transcurso de la investigación en los Centros de Fortalecimientos Familiares del proyecto social Creyendo en Nuestros Niños regentado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

La investigación de tipo correlacional nace de la necesidad de proponer una o más hipótesis dentro del estudio de la investigación, en la cual se plantea a partir de dos variables. Para llevar a efecto la investigación es fundamental recopilar datos lingüísticos, textuales, numéricos, matemáticos o estadísticos, que permitan la interpretación, análisis de las variables e identificar la relación que exista entre ellas, posteriormente aprobar o rechazar hipótesis y generar alternativas de solución a la problemática encontrada, teniendo en consideración los objetivos, antecedentes, las diversas teorías y conceptos de la investigación (Ramos, 2020).

Se aplica la investigación de tipo correlacional, debido a que, con base a los datos cuantitativos y la información descriptiva permite evaluar la relación que existe entre las dos variables de estudio que son: gestión administrativa y los servicios de calidad que se prestan en los Centros de Fortalecimientos Familiares del proyecto social. Luego de analizar la relación que existe entre las variables se puede aprobar o rechazar las hipótesis planteadas al comienzo del estudio investigativo, permitiendo generar recomendaciones eficientes y acertadas para la mejora de los servicios que se ofrecen a la comunidad de la provincia de Santa Elena.

Según Esteban, (2018) los estudios descriptivos son ventajosos para mostrar, presentar, describir, precisar y reflejar las dimensiones, ángulos, puntos o aspectos de ciertos fenómenos, contexto, situación, comunidad, o sucesos que se encuentren como problemática en el entorno. Todo investigador debe poseer la capacidad de distinguir, visualizar, medir y definir las variables que se van a medir para la obtención y recopilación de datos.

La investigación es de tipo descriptiva, puesto a que, permite describir varias características elementales de ciertos fenómenos, a través de la utilización de criterios sistemáticos que detallan y definen de manera minuciosa hechos y aspectos de la problemática, permitiendo analizarlos para obtener resultados acertados. También admite definir las variables de la investigación y recopilar la mayor cantidad de información posible, para posteriormente analizarla y dar recomendaciones que permitan mejorar los servicios prestados.

El enfoque mixto es un proceso de investigación que consiste en que el investigador establezca las variables del estudio, para posteriormente elaborar y aplicar instrumentos que permitan la recolección, análisis e interpretación de datos cuantitativos y cualitativos. También, es considerado un proceso empírico, sistemático, examinador y crítico, debido a que, la parte cuantitativa es una visión objetiva de la investigación y la parte cualitativa es una visión subjetiva, es de resaltar que ambas partes pueden fusionarse para brindar alternativas de respuesta que den solución a problemas del entorno (Otero, 2018).

La investigación merece un enfoque cuantitativo, debido a que, permite utilizar herramientas e instrumentos de análisis matemático para manifestar, representar y pronosticar situaciones mediante datos numéricos y estadísticos. El estudio merece este enfoque para interpretar los datos estadísticos, analizar los sucesos y convertirlos en información, la cual, posteriormente permita comprobar las hipótesis planteadas al principio de la investigación y tomar decisiones sensatas. De la misma manera se utiliza el enfoque cualitativo para elaborar y aplicar instrumentos que permitan recopilar datos lingüísticos, para subsiguientemente analizarlos e interpretarlos obteniendo como resultado el análisis de la situación actual en la que se encuentra la gestión administrativa de los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Métodos de Investigación

Uno de los métodos aplicados en la investigación es el documental - bibliográfico, debido a que, sirve para recopilar información relevante y referente al apoyo teórico del tema, ayudando a definir la importancia del estudio y a extraer suficiente sustento en base a libros, revistas y artículos tanto físicos, cómo virtuales de los últimos diez años a la fecha de la investigación. La finalidad de este método es defender el propósito u objetivos de la investigación, además facilita obtener distintas perspectivas de cómo se manifiesta el fenómeno, cómo se correlacionan las variables y proponer alternativas de solución, mediante el análisis de antecedentes investigativos, teorías y conceptos de varios autores para demostrar que la investigación es viable y sostenible.

De igual manera se aplica el método analítico - inductivo, el cual se basa en adquirir un vasto conocimiento relacionado al tema, debido a que, va desde lo general hacia lo específico tomando como referencia las evidencias recolectadas, referencias bibliográficas, teorías, conceptos, datos estadísticos de las encuestas y datos lingüísticos de las entrevistas, permitiendo validar y respaldar la información presentada en el trabajo de investigación. También, se experimenta de manera directa y lógica cada una de las características y componentes de las variables de estudio para obtener una mayor comprensión del tema al aplicar este método es fundamental emplear instrumentos que permitan obtener una retroalimentación clara de los sucesos, que sean verídicos, reales y comprobables, que luego sirvan de base para elaborar conclusiones y recomendaciones precisas, concretas y acertadas.

Se emplea el método de investigación transversal, debido a que el estudio se basa en la recolección de datos que permitan describir y analizar las variables detectadas, para posteriormente interrelacionarlas e interpretar la incidencia que existe entre ellas para aprobar o rechazar supuestos. Es de recalcar que este tipo de diseño solo permite recolectar información de un tiempo o momento determinado, es decir que los datos recopilados pueden variar o ser diferentes con el pasar del tiempo. Por último, este diseño permite explorar y definir cuáles son las causas de la problemática que inciden en cada una de las variables de estudio para luego generar estrategias de solución de cada falencia detectada, permitiendo al personal administrativo optar por alternativas que mejoren el servicio que se brinda en los centros de fortalecimientos familiares.

Población y Muestra

La población se refiere al conjunto de individuos que van a ser sometidos en la investigación, los cuales, poseen características similares y pertenecen a un mismo sector geográfico. Se considera en la investigación una población finita, debido a que se conoce la cantidad exacta de beneficiarios que reciben los servicios que se ofrecen en los Centros de Fortalecimientos Familiares y el número preciso de trabajadores que conforman el área administrativa y operativa.

Tabla 3

Población

Categoría	Cantidad	Variable
Trabajadores	75	Gestión administrativa
Usuarios	4142	Servicios de calidad
Total	4217	

Nota. Representa la población total de la investigación.

El muestreo empleado en la investigación es probabilístico, porque la población específica posee características iguales o semejantes y todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionado para brindar la información. El tamaño de la muestra es representativo y se efectúa un muestreo aleatorio simple dando la oportunidad a todos los usuarios de ser elegidos, para lo cual se implementa la siguiente fórmula:

Ecuación 1

Fórmula para calcular la muestra.

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Nota. Adaptado de “Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud” por Aguilar Barojas, 2005, *Salud en Tabasco*, vol. 11, núm. 1-2.

Tabla 4*Elementos fórmula de la Muestra*

Elemento	Incógnita	Valor
Población total	N	4142
Seguridad o nivel de confianza	Z	1,959963985
Proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia	p	0,5
Proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio	q	0,5
Nivel de precisión absoluta	d	0,05

Nota. Representa los elementos de la fórmula para calcular la muestra.

Se aplica la fórmula para determinar la muestra de los usuarios que son beneficiarios de los servicios que se brindan en los Centros de Fortalecimientos Familiares variable servicios de calidad; y para la variable gestión administrativa se aplica muestreo no probabilístico y se establece la muestra bajo criterio, tomando en consideración el número total de trabajadores.

$$n = \frac{4142 * 1,959963985^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (4142 - 1) + 1,959963985^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 351,62$$

Tabla 5*Muestra*

Categoría	Cantidad	Variable
Trabajadores	75	Gestión administrativa
Usuarios	352	Servicios de calidad
Total	427	

Nota. Representa la muestra total de la investigación.

Procesamiento de Datos

Las técnicas de recolección son fundamentales para recopilar datos de primarios de un grupo de individuos, cuya información permite al investigador identificar las necesidades, percepciones, expectativas e ideas de las personas a investigar, para luego analizar la información y generar recomendaciones de mejora (Castillo et al., 2020).

Las técnicas que se implementa en la investigación es la encuesta, tanto para medir la variable gestión administrativa, como servicio de calidad; y la entrevista para conocer la situación actual del área administrativa y el servicio que se presta en los CFF. Estas técnicas permiten obtener datos importantes que posteriormente serán analizados para comprobar hipótesis y recomendar posibles soluciones a las debilidades del servicio que se presta en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

El instrumento que se utiliza es el cuestionario, el cual se lo elabora bajo el modelo SERVQUAL, donde Araujo & Lopez, (2022) expresan que es un modelo muy utilizado en la actualidad, para medir la calidad del servicio, debido a que permite flexibilidad para adaptarse a diferentes temas.

Los cuestionarios están compuestos de 22 reactivos cuya respuesta debe ser ingresada bajo la escala de Likert ajustada en dimensiones enumeradas del 1 al 5, donde el valor inferior corresponde a insatisfacción y el valor mayor a satisfacción. Se aplican 2 cuestionarios, el primero a los 75 trabajadores de los CFF y el segundo a los usuarios que reciben el servicio de los CFF. De la misma manera se elabora una guía de entrevista, la cual se aplica a 4 trabajadores del área administrativa.

Es de indicar que los usuarios son niños y niñas menores a cuatro años de edad, quienes participarán de la investigación son los padres o tutores, por lo tanto, son ellos los que deben responder los reactivos de la encuesta, para posteriormente analizar los datos y sacar los hallazgos que permitan generar recomendaciones de mejora en el servicio. Los cuestionarios son elaborados en la plataforma Google Forms siendo responsables con el medio ambiente y para obtener la tabulación de manera oportuna. Consecutivamente se pasan los datos a los programas SPSS y Excel para elaborar tablas y graficas que permitan una mejor interpretación y análisis de la información.

CAPÍTULO III

Resultados y Discusión

Análisis de Resultados de Entrevista

1. ¿En qué consiste el proyecto CNN y cuánto tiempo lleva ejecutándose?

El proyecto Social Creyendo en Nuestros Niños se ha estado ejecutando desde el año 2012, teniendo hasta la fecha actual 12 años de servicio hacia la comunidad de la provincia de Santa Elena. El proyecto consiste en brindar servicio de estimulación temprana a infantes de 0 a 42 meses de edad, mediante la aplicación de métodos y técnicas lúdicas con el objetivo de contribuir a su desarrollo integral

De la misma manera el servicio ofrece promover la participación familiar en relación al cuidado integral de los niños y niñas para fortalecer las relaciones psicoafectivas entre sus integrantes; también, permite promover la salud mental y psicosocial de 4.142 infantes en toda la provincia; y por último, promueve el trabajo mancomunado que se realiza entre el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, la comunidad y demás instituciones inmersas en el proyecto.

2. ¿Qué servicio se brinda en los CFF?

Los Centros de Fortalecimientos Familiares son espacios físicos localizados en varios sectores y comunidades de la provincia de Santa Elena, en los cuales se reciben a familias con altos índices de vulnerabilidad, con la finalidad de brindar atención de calidad y calidez a la primera infancia comprendida entre los cero y cuatro años de edad, junto al apoyo de sus padres de familia y/o acompañantes.

Es de resaltar que además de aportar al desarrollo integral infantil de los niños y niñas, se brindan capacitaciones en diversos temas familiares relacionados con la salud, nutrición, seguridad, educación, entre otros, e inclusive se ayuda a fortalecer las habilidades motrices de los padres de familia y los miembros de las comunidades.

3. ¿Cuál es el proceso en la etapa de planificación para los CFF?

La planificación de los Centros de Fortalecimientos Familiares está a cargo de la gerencia y coordinación general del proyecto Creyendo en Nuestros Niños, áreas que cuentan con profesionales altamente calificados y capacitados para elaborar y ejecutar un plan operativo anual, el cual está compuesto de planificaciones mensuales donde se establecen propuestas y metas a alcanzar con las familias, niños y niñas beneficiarios del servicio que ofrece el GADPSE.

4. ¿Cómo se encuentra organizado jerárquicamente el personal de los CFF? ¿Cuáles son sus principales funciones?

- Gerente general, encargada de la planificación y ejecución del plan operativo anual.
- Coordinación general, brindar apoyo a la gerencia general en la planificación y ejecución del plan operativo anual.
- Técnicos categoría A, brindan acompañamiento y seguimiento a los diferentes Centros de Fortalecimientos Familiares, cada técnico tiene a su cargo entre ocho y once centros.
- Promotores Familiares, promover el desarrollo integral infantil en las familias de las diversas comunidades y sectores de la provincia.

Entre las principales actividades y funciones del personal CFF están:

- Dar a conocer a las familias y comunidad el proyecto, sus acciones y resultados.
- Levanta información de población objetivo para implementar la modalidad CNN.
- Ejecutar actividades individuales y grupales con niños, niñas y familias.
- Realizar la consejería familiar mediante la mediación pedagógica en la atención grupal, individual y apoyar los encuentros familiares y comunitarios.
- Realizar y registrar la valoración del desarrollo de las niñas y niños del CFF.
- Elaborar el plan de Acción trimestral del CFF con apoyo de Comité de Familia
- Apoyar en las acciones de articulación intersectorial y de participación familiar y comunitaria.
- Registrar sus fichas diarias de control manejo de información.

5. ¿Existe liderazgo y dirección por parte de los jefes inmediatos que conforman el proyecto?

Los jefes inmediatos a más de poseer una amplia trayectoria laboral, son personas comprometidas con la comunidad, han demostrado en el transcurso de los años altos índices de liderazgo y dirección, debido a que constantemente participan de capacitaciones, mejoran su nivel académico e interactúan con los colaboradores que conforman el equipo de trabajo y con las diversas familias beneficiarias del servicio. De igual manera el compromiso que ellos poseen para con la comunidad les incentiva a implementar la mejora continua en los procesos y el servicio que se brinda en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

6. ¿De qué manera se lleva el control de los procesos y actividades que se realizan en los CFF?

El control que se lleva en los procesos y actividades realizadas en los diversos Centros de Fortalecimientos Familiares es diariamente, por medio de seguimiento y acompañamiento del equipo conformado por técnicos y promotores familiares. El control consiste en llenar varias fichas para registro de asistencias, firmas de los padres de familias, actividades realizadas, evidencias fotográficas que demuestren que la planificación se está ejecutando y cumpliendo de manera oportuna. De igual manera se exige a los promotores familiares realizar un informe mensual de todas las actividades que se han realizado con los niños y niñas de cada centro, mismos que deben tener los respaldos respectivos.

7. ¿Considera que el servicio que se brinda en los CFF es de calidad? ¿Por qué?

Los entrevistados consideran que sí brindan un servicio de calidad y calidez en los Centros de Fortalecimientos Familiares, el cual responde efectivamente a las necesidades de los usuarios de los diversos sectores de la provincia de Santa Elena, debido a que, se cuenta con personal altamente capacitado y calificado en las diversas áreas, para ofrecer un excelente servicio a las personas, de igual manera se poseen instalaciones y materiales adecuados para la satisfacción de la comunidad.

8. ¿De qué manera se da seguimiento a los usuarios de los CFF?

Dentro de la planificación existen cronogramas, que en conjunto con los promotores familiares se da acompañamiento o seguimiento a las diversas familias de las comunidades y sectores de la provincia. Al realizar visitas a las familias se puede constatar el cumplimiento de la planificación, las asistencias de los usuarios y la atención brindada por parte de los promotores, permitiendo analizar las diversas situaciones y generar modificaciones si el caso lo amerita. Es de resaltar que las visitas son esporádicas, y que otra manera de llevar seguimiento a las familias es mediante la implementación de medios de comunicación digital.

9. ¿El personal de los CFF se encuentra calificado y capacitado para realizar sus funciones?

Todo el personal que labora en los Centros de Fortalecimientos familiares, el área técnica y administrativa, pasan por diversos filtros de selección de personal elaborados por el área de talento humano, los perfiles escogidos deben contar con estudios en educación inicial y capacitaciones o talleres referentes al cuidado y desarrollo integral de los infantes. Por otra parte, el proyecto social dentro de sus programaciones mensuales se preocupa por generar capacitaciones para los colaboradores en temas de salud, nutrición, desarrollo infantil, familia y otras áreas afines, manteniendo un personal actualizado en todas las áreas.

10. ¿Cuál es su pensamiento al escuchar que un buen modelo de gestión administrativa ayudaría a mejorar la calidad del servicio que se brinda en los CFF?

Toda organización al contar con un buen modelo de gestión administrativa, en conjunto con excelente talento humano y recursos suficientes, se puede lograr alcanzar los objetivos organizacionales, obteniendo como resultado satisfacción total por parte de los usuarios al recibir un servicio de calidad y calidez, eficacia en los tiempos establecidos en cada proceso y eficiencia en la utilización de recursos. De igual manera un buen modelo de gestión brindaría mejor viabilidad en la ejecución de procesos, optimizaría la toma de decisiones, corrección de falencias y evaluación de resultados, todo enfocado en la satisfacción de las familias de la provincia.

Análisis de Resultados de Encuestas

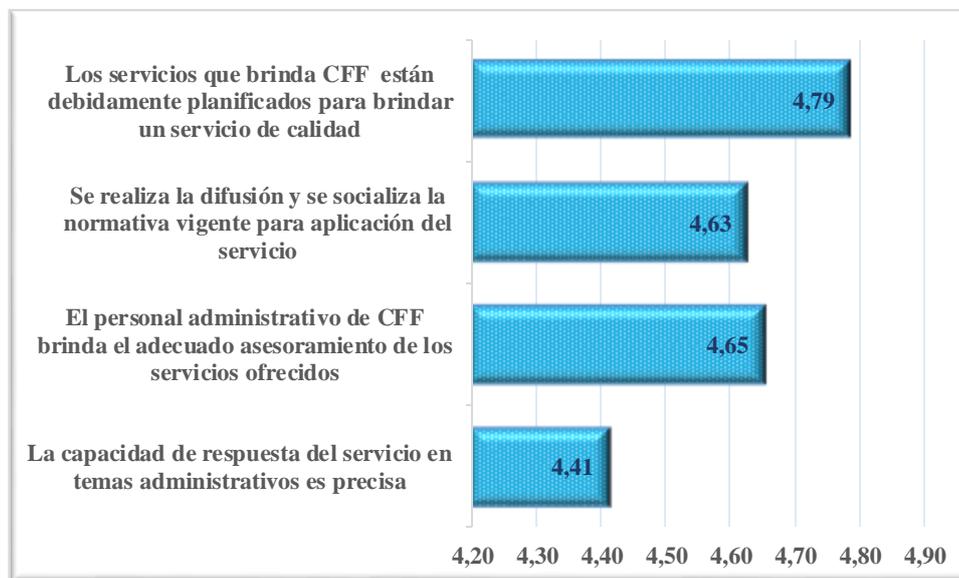
Variable Gestión Administrativa

Tabla 6

Reactivos del elemento Planificación

Reactivos	Alternativas	f	%	% Acum.	Media
1. Los servicios que brinda CFF están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad	TED	0	0%	0%	4,79
	ED	0	0%	0%	
	I	1	1%	1%	
	DA	14	19%	20%	
	TDA	60	80%	100%	
2. Se realiza la difusión y se socializa la normativa vigente para aplicación del servicio	TED	0	0%	0%	4,63
	ED	0	0%	0%	
	I	2	3%	3%	
	DA	24	32%	35%	
	TDA	49	65%	100%	
3. El personal administrativo de CFF brinda el adecuado asesoramiento de los servicios ofrecidos	TED	0	0%	0%	4,65
	ED	0	0%	0%	
	I	2	3%	3%	
	DA	22	29%	32%	
	TDA	51	68%	100%	
4. La capacidad de respuesta del servicio en temas administrativos es precisa	TED	1	1%	1%	4,41
	ED	1	1%	3%	
	I	4	5%	8%	
	DA	29	39%	47%	
	TDA	40	53%	100%	
Total, encuestados		75			

Nota. Representa los reactivos implementados en las encuestas a los trabajadores para conocer la planificación que se lleva a cabo en los CFF.

Figura 1***Reactivos del elemento Planificación***

Nota. Refleja los reactivos implementados en las encuestas a los trabajadores para conocer la planificación que se lleva a cabo en los CFF.

Se consultó a los trabajadores de los Centros de Fortalecimientos Familiares acerca de la planificación que se lleva en los procesos y actividades del proyecto Creyendo en Nuestros Niños, para lo cual se les plantea cuatro reactivos que permiten conocer el elemento de planificación del proceso administrativo.

Se obtiene como resultado del reactivo número uno que solo una persona es indiferente a que se realizan planificaciones de las actividades a ejecutar en los CFF, en su gran mayoría los trabajadores respondieron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo que cada proceso o actividades a ejecutarse en los CFF están debidamente planificadas por la gerencia y la coordinación general, siendo este un resultado positivo dentro de la gestión administrativa del proyecto con un valor promedio de 4,79.

El reactivo número dos se refiere a la difusión y socialización de las normativas vigentes establecidas previamente en la planificación general del proyecto, de igual manera que en el reactivo anterior los trabajadores en su gran mayoría expresaron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se socializan y difunden constantemente las normativas y funciones del personal a ejecutarse en cada CFF, sin embargo dos personas respondieron que son indiferentes a la pregunta.

Se considera que es un resultado positivo con un valor promedio de 4,63 debido a que existen buenas respuestas por parte de los trabajadores respecto a la gestión administrativa que se está llevando, constantemente se socializan y difunde la información entre todo el personal que labora para el proyecto social CNN.

Por consiguiente, el reactivo tres hace énfasis a que el personal administrativo brinda asesoramiento de los servicios que se ofrecen en los Centros de Fortalecimientos Familiares a usuarios y trabajadores, dándoles la oportunidad de estar actualizados en modificaciones que se realicen dentro de los procesos del proyecto, del total de obreros encuestados, dos personas responden que son indiferentes ante la interrogante y el resto del personal está de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Se obtiene que es un resultado positivo para la gestión administrativa con un valor promedio de 4,65, debido a que, el personal administrativo está presto a ayudar y asesorar al personal y los usuarios en temas referentes al servicio que se presta, sin embargo, hay que buscar medidas de solución que ayuden a mejorar el asesoramiento por parte del personal administrativo en diversos temas de relevancia para los trabajadores y usuarios de las comunidades y sectores de la provincia.

Como reactivo número cuatro se consulta si existe capacidad de respuesta y precisión por parte del personal administrativo ante posibles problemas o falencias que surjan dentro del proceso o las actividades que se ejecutan en los diversos Centros de Fortalecimientos Familiares, uno de los encuestados respondió que está totalmente en desacuerdo, uno se encuentra en desacuerdo, cuatro personas le es indiferente la pregunta y el resto de los participantes están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se da solución de manera eficiente a las falencias y problemas que surgen dentro de los diversos CFF.

Se considera que es un resultado positivo con un valor promedio de 4,41, debido a que, la gestión administrativa realiza una labor eficiente con respecto a la capacidad de respuesta que tiene ante las necesidades de los usuarios de las comunidades y sectores de la provincia, sin embargo, se deben implementar estrategias que aporten a la mejora continua en la capacidad de respuesta ante posibles sucesos negativos que broten dentro de los Centros de Fortalecimientos Familiares.

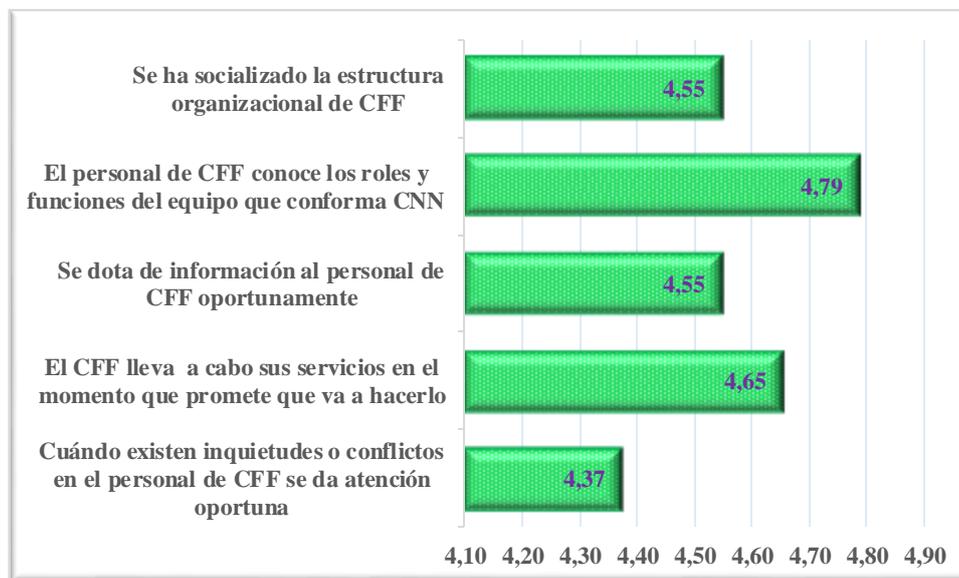
Tabla 7

Reactivos del elemento Organización

Reactivos	Alternativas	f	%	% Acum.	Media
5. Se ha socializado la estructura organizacional de CFF	TED	0	0%	0%	4,55
	ED	0	0%	0%	
	I	2	3%	3%	
	DA	30	40%	43%	
	TDA	43	57%	100%	
6. El personal de CFF conoce los roles y funciones del equipo que conforma CNN	TED	0	0%	0%	4,79
	ED	0	0%	0%	
	I	1	1%	1%	
	DA	14	19%	20%	
	TDA	60	80%	100%	
7. Se dota de información al personal de CFF oportunamente	TED	1	1%	1%	4,55
	ED	0	0%	1%	
	I	4	5%	7%	
	DA	22	29%	36%	
	TDA	48	64%	100%	
8. El CFF lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo	TED	0	0%	0%	4,65
	ED	1	1%	1%	
	I	1	1%	3%	
	DA	21	28%	31%	
	TDA	52	69%	100%	
9. Cuándo existen inquietudes o conflictos en el personal de CFF se da atención oportuna	TED	1	1%	1%	4,37
	ED	1	1%	3%	
	I	8	11%	13%	
	DA	24	32%	45%	
	TDA	41	55%	100%	
Total, encuestados		75			

Nota. Representa los reactivos implementados para conocer la organización de los CFF.

Figura 2

Reactivos del elemento Organización

Nota. Refleja los reactivos implementados en las encuestas a los trabajadores para conocer la organización de los CFF.

Se preguntó a los colaboradores de los Centros de Fortalecimientos Familiares acerca de la organización que se lleva en el proyecto Creyendo en Nuestros Niños, para lo cual se plantea cinco reactivos que permiten obtener información relevante respecto a la organización que se lleva en el proceso administrativo.

Se obtiene como resultado del reactivo número cinco que dos personas están indiferentes ante la interrogante relacionada a la socialización de la estructura organizacional que poseen los Centros de Fortalecimientos Familiares, por otra parte, en su gran mayoría los encuestados seleccionaron la opción de acuerdo y totalmente de acuerdo, es decir, la gerencia en compañía de la coordinación general socializa y difunden de manera efectiva la estructura organizacional establecida. Se obtiene como resultado positivo que la organización cuenta con una estructura organización fuertemente instaurada en el personal, con un valor promedio de 4,55.

El reactivo número seis hace referencia al conocimiento que tiene el personal respecto a sus roles y funciones dentro de los CFF, los trabajadores en su gran mayoría opinaron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que cada colaborador conoce su rol y sus funciones, de igual manera se socializan con todo el equipo.

El resultado obtenido se lo considera efectivo con un valor promedio de 4,79, debido a que las respuestas del personal son positivas respecto a la organización que se lleva en la gestión administrativa es eficiente y ejecuta de manera correcta la difusión de los roles y funciones del personal del proyecto Creyendo en Nuestros Niños con sus centros de fortalecimientos familiares.

Por consiguiente, el reactivo siete hace énfasis a que el personal administrativo dota, entrega y facilita información referente al proyecto de manera oportuna a todo el personal, del total de trabajadores, solo una persona se encuentra indiferente ante el reactivo, por el contrario, la mayoría se hallan de acuerdo y totalmente de acuerdo. Se consigue un resultado positivo para la organización de la gestión administrativa con un valor promedio de 4,55, debido a que, el personal administrativo otorga información de manera eficiente y oportuna en todos los ámbitos y áreas que conforman el proyecto.

En el reactivo número ocho se pregunta si la administración del CFF cumple con los tiempos establecidos en la planificación y luego de haber sido socializados se ejecutan de manera eficiente y oportuna, la gran mayoría de los trabajadores respondieron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo, es decir, que todo el proceso de ejecución del proyecto se ha realizado en los tiempos establecidos, sin embargo, una persona es indiferente y otra está en desacuerdo. Se obtiene un resultado positivo con un valor promedio de 4,65, debido a que, la organización de la gestión administrativa realiza una labor eficiente con respecto al cumplimiento de los plazos establecidos para realizar los procesos o actividades en los CFF, es de indicar que se pueden implementar alternativas de mejora para lograr cumplir los lapsos de tiempo de manera eficaz.

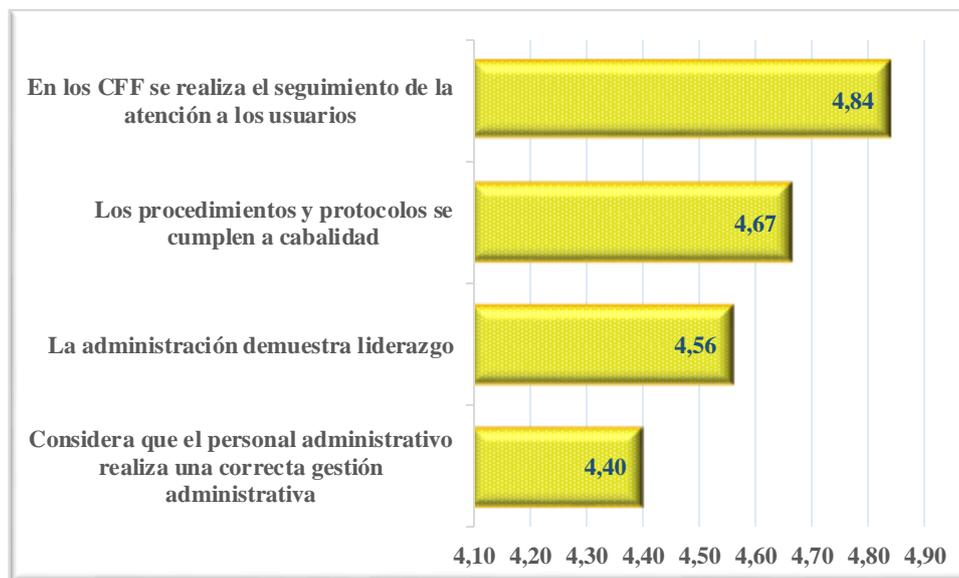
En el reactivo número nueve se le pregunta, si el personal administrativo brinda atención oportuna ante sucesos polémicos, inquietudes o conflictos que se dan entre el personal de los CFF, una persona dice que está totalmente en desacuerdo y una expresa que está en desacuerdo, es decir que, de ninguna manera el personal administrativo soluciona los problemas que surgen en el equipo, por otra parte la mayoría de las personas exponen que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con las medidas que implementa la administración para solucionar conflictos. Se considera un resultado positivo con un valor promedio de 4,37, pero es necesario implementar medidas que agilicen el proceso ante posibles conflictos e inquietudes que nacen en el equipo de trabajo.

Tabla 8

Reactivos del elemento Dirección

Reactivos	Alternativas	f	%	% Acum.	Media
10. En los CFF se realiza el seguimiento de la atención a los usuarios	TED	0	0%	0%	4,84
	ED	0	0%	0%	
	I	0	0%	0%	
	DA	12	16%	16%	
	TDA	63	84%	100%	
11. Los procedimientos y protocolos se cumplen a cabalidad	TED	0	0%	0%	4,67
	ED	1	1%	1%	
	I	0	0%	1%	
	DA	22	29%	31%	
	TDA	52	69%	100%	
12. La administración demuestra liderazgo	TED	1	1%	1%	4,56
	ED	0	0%	1%	
	I	3	4%	5%	
	DA	23	31%	36%	
	TDA	48	64%	100%	
13. Considera que el personal administrativo realiza una correcta gestión administrativa	TED	1	1%	1%	4,40
	ED	1	1%	3%	
	I	5	7%	9%	
	DA	28	37%	47%	
	TDA	40	53%	100%	
Total, encuestados		75			

Nota. Representa los reactivos implementados en las encuestas a los trabajadores para conocer la dirección que se lleva a cabo en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Figura 3***Reactivos del elemento Dirección***

Nota. Refleja los reactivos implementados en las encuestas a los trabajadores para conocer la dirección que se lleva a cabo en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Se analizó las respuestas expresadas por los trabajadores de los Centros de Fortalecimientos Familiares acerca de la dirección que se lleva en el proyecto Creyendo en Nuestros Niños, para lo cual se plantea cuatro interrogantes que permiten obtener información relevante respecto a la dirección que se implementa en el proceso y actividades del servicio.

Se obtiene como resultado del décimo reactivo que en su totalidad respondieron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el personal de los diversos Centros de Fortalecimientos Familiares realiza seguimiento y acompañamiento en la atención a los usuarios de las comunidades y sectores de la provincia. Obteniendo como hallazgo un valor promedio de 4,84, el cual significa que la dirección cuenta con personal comprometido en satisfacer las necesidades de las familias.

El reactivo número once se refiere a que, si la gerencia y la coordinación cumplen y hacen cumplir a cabalidad los procedimientos y protocolos establecidos, del total de los encuestados solo una persona está en desacuerdo, el resto del personal se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo en que los jefes inmediatos cumplen y hacen cumplir los protocolos de manera eficiente y oportuna.

Se obtiene como resultado positivo el valor promedio de 4,67, debido a que, el personal expone en sus respuestas que los procedimientos y protocolos se cumplen y se hacen cumplir en cada área perteneciente al proyecto CNN. Sin embargo, es necesario aplicar medidas que faciliten y agilicen cada procedimiento, tarea o protocolo que se vaya a ejecutar en los centros.

Por consiguiente el reactivo número doce hace énfasis al liderazgo que posee la gerencia y la coordinación general para direccionar el equipo de trabajo a alcanzar las metas y objetivos previamente planteados en la planificación del proyecto social Creyendo en Nuestros Niños, del total de personas encuestadas solo una se encuentra en total desacuerdo, a tres trabajadores le es indiferente la pregunta y el restante, siendo la mayoría se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo en que los jefes inmediatos poseen liderazgo.

Se consigue un resultado positivo para la dirección de la gestión administrativa con un valor promedio de 4,56, debido a que, la administración posee altos índices de liderazgo y compromiso para con el proyecto social, son ejemplo de fuerza y convicción de brindar servicio de calidad y calidez a las diversas comunidades y sectores de la provincia.

En el reactivo número trece se pregunta si consideran que la administración en conjunto con su equipo realiza una correcta gestión administrativa, para lo cual en su gran mayoría respondieron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la administración actual está realizando una correcta gestión administrativa, sin embargo una persona respondió que está en totalmente desacuerdo y otra en desacuerdo, es decir para ellos la gestión administrativa de ningún modo se está ejecutando de manera correcta.

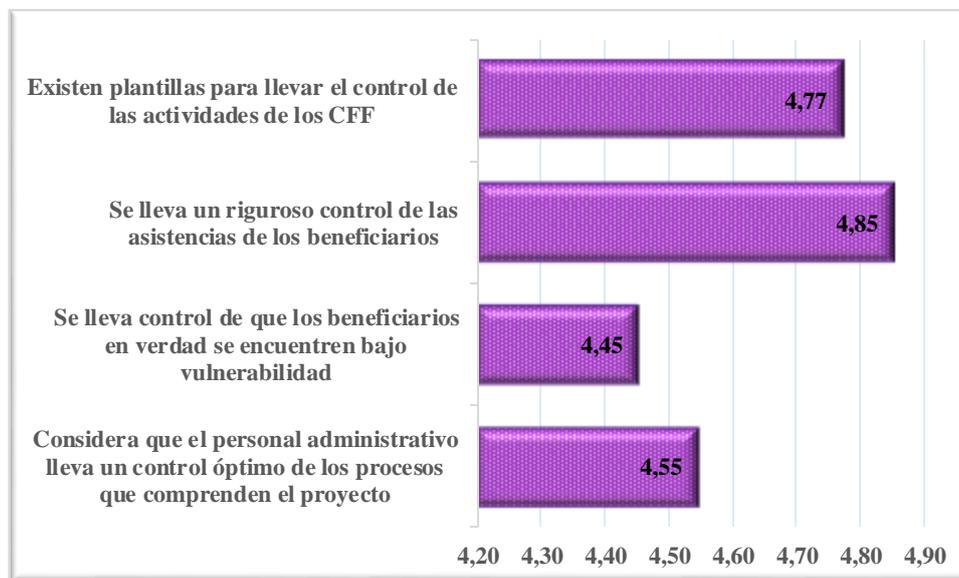
Se obtiene un resultado positivo con un valor promedio de 4,40, debido a que, la dirección de la gestión administrativa es apoyada por la mayoría del personal, eso demuestra fuerza en liderazgo por parte de la administración, sin embargo, es factible implementar estrategias que involucren a todo el personal, sin excluir a nadie, puesto a que, muchas veces el personal se siente inconforme con los tratos recibidos de los jefes inmediatos.

Tabla 9

Reactivos del elemento Control

Reactivos	Alternativas	f	%	% Acum.	Media
	TED	0	0%	0%	
14. Existen plantillas para llevar el control de las actividades de los CFF	ED	0	0%	0%	4,77
	I	1	1%	1%	
	DA	15	20%	21%	
	TDA	59	79%	100%	
	TED	0	0%	0%	
15. Se lleva un riguroso control de las asistencias de los beneficiarios	ED	0	0%	0%	4,85
	I	0	0%	0%	
	DA	11	15%	15%	
	TDA	64	85%	100%	
	TED	0	0%	0%	
16. Se lleva control de que los beneficiarios en verdad se encuentren bajo vulnerabilidad	ED	1	1%	1%	4,45
	I	5	7%	8%	
	DA	28	37%	45%	
	TDA	41	55%	100%	
	TED	0	0%	0%	
17. Considera que el personal administrativo lleva un control óptimo de los procesos que comprenden el proyecto	ED	1	1%	1%	4,55
	I	2	3%	4%	
	DA	27	36%	40%	
	TDA	45	60%	100%	
Total, encuestados		75			

Nota. Representa los reactivos implementados en las encuestas a los trabajadores para conocer el control que se lleva a cabo en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Figura 4***Reactivos del elemento Control***

Nota. Refleja los reactivos implementados en las encuestas a los trabajadores para conocer el control que se lleva a cabo en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Se comparó las respuestas indicadas por el personal operativo de los Centros de Fortalecimientos Familiares acerca del control que se lleva en el proyecto Creyendo en Nuestros Niños, para lo cual se plantea cuatro reactivos que permiten obtener información selecta respecto al control que se lleva en el proceso administrativo.

Se obtiene como resultado del reactivo catorce que para llevar el control de las actividades de los CFF existen plantillas previamente elaboradas por el personal administrativo, para lo cual una persona se encuentra indiferente ante la interrogante y la mayoría del personal responde que está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el control se lleva a través de plantillas elaboradas por la administración. El resultado adquirido es positivo con un valor promedio de 4,77, que significa que todo el personal conoce las fichas técnicas y que las ejecutan según la disposición emitida por la administración.

El reactivo número quince hace referencia a que la administración lleva un control riguroso respecto a las asistencias de los usuarios a los CFF, de los cuales todo el personal se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el equipo administrativo controla meticulosamente la presencia de los beneficiarios.

El resultado obtenido tiene un valor promedio de 4,85 que representa un hallazgo positivo, el cual indica que se está llevando un control correcto al solicitar constantemente la asistencia de los usuarios a los Centros de Fortalecimientos Familiares, con la ejecución de esta estrategia además de poseer información de los usuarios, se mantiene al personal operativo involucrado en actividades administrativas.

La pregunta número dieciséis hace énfasis a que se lleve un control minucioso en la selección de usuarios que realmente se encuentren bajo situaciones de vulnerabilidad, para lo cual una persona se encuentra en desacuerdo, cinco prefieren expresar indiferencia hacia la interrogante y la colectividad del personal exponen que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se selecciona meticulosamente a los usuarios beneficiarios del servicio que se brinda en los CFF.

Se obtiene como resultado al reactivo que el control de la gestión administrativa es eficiente con un valor promedio de 4,45, que significa que las personas favorecidas en adquirir los servicios que se brindan en los centros en verdad se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. Sin embargo, se deben implementar estrategias que permitan focalizar los esfuerzos en gran medida a comunidades y sectores donde los índices de riesgo y vulnerabilidad son mayores.

El reactivo número diecisiete se refiere a, si el personal considera que la administración lleva un control óptimo de los procesos y actividades que se ejecutan dentro del proyecto social Creyendo en Nuestros Niños, para lo cual una persona está en desacuerdo, dos son indiferentes y la mayoría se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la administración lleva un control óptimo de todas las actividades y procesos ejecutados en el proyecto en acompañamiento de los Centros de fortalecimientos Familiares.

Se obtiene un resultado positivo con un valor promedio de 4,55, debido a que, el control de la gestión administrativa se está llevando de manera eficiente y óptima, puesto a que, el personal respalda la manera en que se controla las actividades. Sin embargo, se considera oportuno implementar técnicas que mejoren la perspectiva que tiene el personal respecto al control de los procesos y darle la oportunidad de participar u opinar respecto a la manera en que podría llevarse el control.

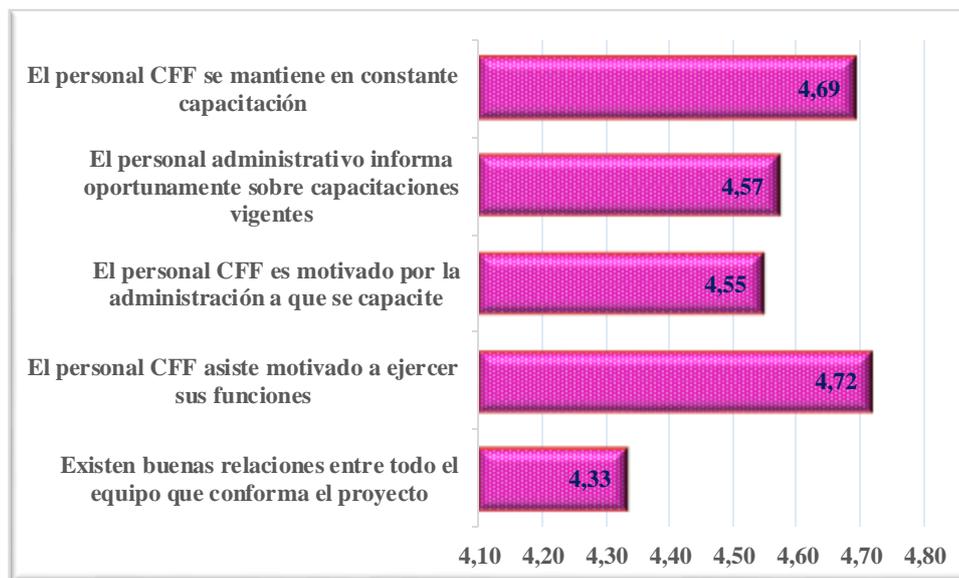
Tabla 10

Reactivos del elemento Capacitación

Reactivos	Alternativas	f	%	% Acum.	Media
18. El personal CFF se mantiene en constante capacitación	TED	0	0%	0%	4,69
	ED	0	0%	0%	
	I	2	3%	3%	
	DA	19	25%	28%	
	TDA	54	72%	100%	
19. El personal administrativo informa oportunamente sobre capacitaciones vigentes	TED	0	0%	0%	4,57
	ED	0	0%	0%	
	I	5	7%	7%	
	DA	22	29%	36%	
	TDA	48	64%	100%	
20. El personal CFF es motivado por la administración a que se capacite	TED	0	0%	0%	4,55
	ED	3	4%	4%	
	I	2	3%	7%	
	DA	21	28%	35%	
	TDA	49	65%	100%	
21. El personal CFF asiste motivado a ejercer sus funciones	TED	0	0%	0%	4,72
	ED	2	3%	3%	
	I	0	0%	3%	
	DA	15	20%	23%	
	TDA	58	77%	100%	
22. Existen buenas relaciones entre todo el equipo que conforma el proyecto	TED	1	1%	1%	4,33
	ED	5	7%	8%	
	I	7	9%	17%	
	DA	17	23%	40%	
	TDA	45	60%	100%	
Total, encuestados		75			

Nota. Representa los reactivos implementados para conocer la capacitación de los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Figura 5

Reactivos del elemento Capacitación

Nota. Refleja los reactivos implementados para conocer la capacitación que se brinda a los trabajadores de los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Se comprobó las respuestas indicadas por los trabajadores de los Centros de Fortalecimientos Familiares acerca de las capacitaciones que se brindan en el proyecto Creyendo en Nuestros Niños, para lo cual se plantea cinco reactivos que permiten conseguir información relevante respecto a las preparaciones del personal.

Se obtiene un resultado positivo en el reactivo número dieciocho, el cual consiste en saber si el personal de los Centros de Fortalecimientos Familiares se mantiene en constante capacitación, por tal razón se analizan las respuestas de los trabajadores, estando dos personas en situación de indiferencia y casi la totalidad de los encuestados se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el personal constantemente se capacita en temas referentes a salud, nutrición y educación. El valor promedio es de 4,69, mismo que representa la unanimidad existente en el personal referente a los programas de capacitaciones que reciben por parte de la institución GADPSE y otras instituciones.

El reactivo número diecinueve se refiere a la comunicación que existe entre el personal administrativo y el personal de los CFF para informar oportunamente acerca de los programas de capacitaciones vigentes, cinco personas se muestran indiferentes ante la interrogante y el resto del personal se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo.

El resultado obtenido tiene un valor promedio de 4,57 que representa un hallazgo positivo, el cual indica que el personal administrativo comunica de manera eficaz y eficiente a todo el personal acerca de los programas de capacitaciones vigentes, para que puedan participar y nutrirse de conocimientos actualizados en temas de gran relevancia para el ámbito laboral que desempeñan.

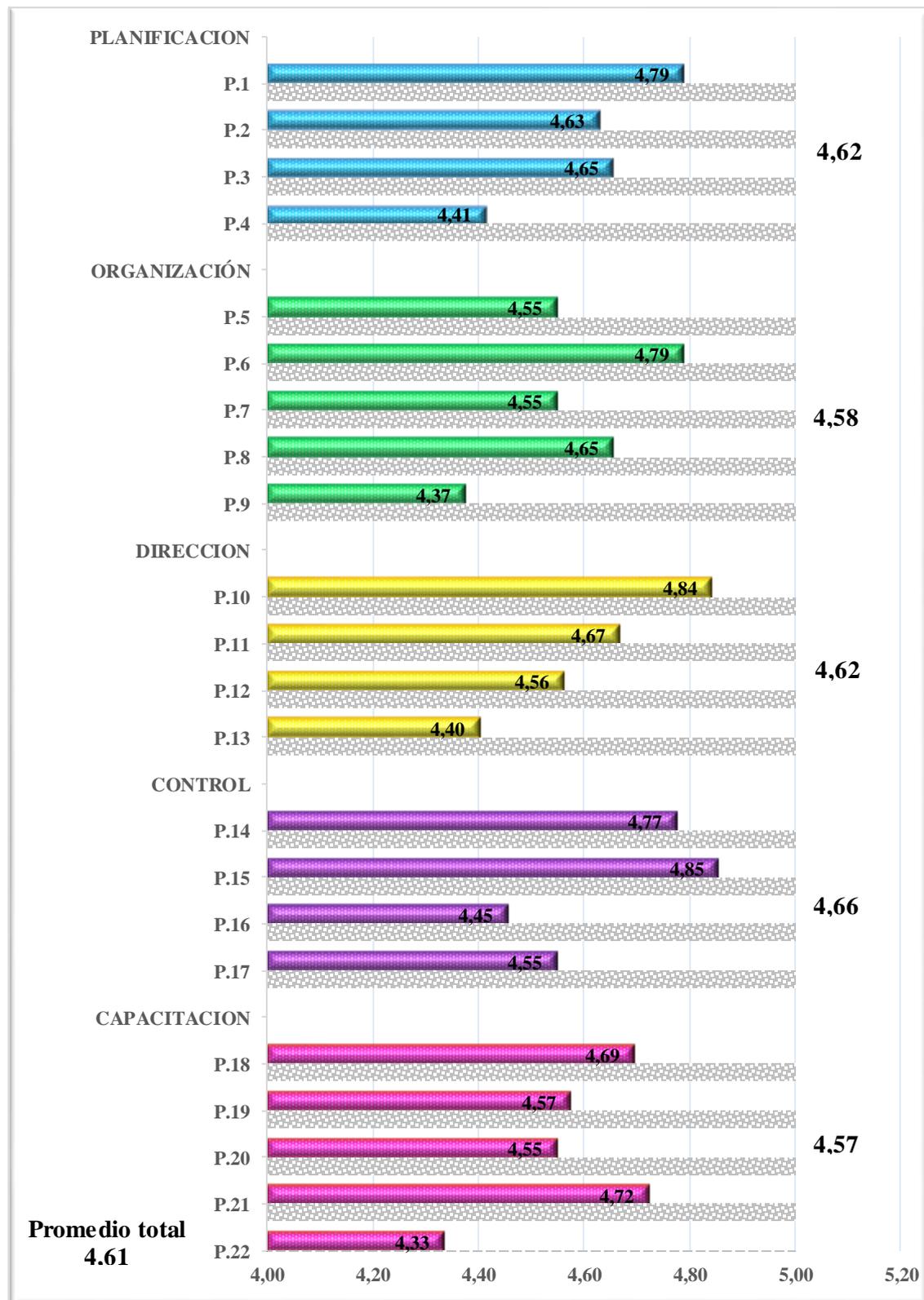
La pregunta número veinte hace énfasis a que la administración debe mantener motivado al personal para que se integre en las capacitaciones que brinda el GADPSE, del número total de encuestados dos personas se encuentran en situación de indiferencia, tres trabajadores expresan que están en desacuerdo con la interrogante y el restante respondió que están de acuerdo y totalmente de acuerdo. Se obtiene un resultado positivo en el reactivo, debido a que, el personal sí es motivado por la gerencia y la coordinación general a inscribirse y participar de programas de capacitación gratuitos que se brindan para las diversas áreas que conforman el proyecto. Sin embargo, es de indicar que se pueden implementar estrategias para mantener motivado al personal, debido a que, un personal motivado realiza su labor de manera eficiente.

El reactivo número veintiuno se refiere, si el personal de los CFF asiste motivado a ejecutar las actividades previamente planificadas, para lo cual, dos de ellas respondió que está en desacuerdo, por el contrario, la mayoría del personal expuso que están de acuerdo y totalmente de acuerdo. Se obtiene un resultado positivo con un valor promedio de 4,72, debido a que, la administración orienta sus esfuerzos en mantener motivado al personal. Sin embargo, existe parte del personal desmotivado, se debe hacer énfasis e implementar estrategias de motivación para que el personal realice sus actividades de manera eficiente, logrando de esa manera brindar un servicio de calidad y calidez.

En el reactivo número veintidós se pregunta a los encuestados si existen buenas relaciones laborales entre todo el personal que conforma el equipo de trabajo del proyecto social CNN, una persona está totalmente en desacuerdo y cinco en desacuerdo, es decir que para ellos no existe un buen clima organizacional, por el contrario, en su gran mayoría los encuestados respondieron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo. Se considera un resultado positivo con un valor promedio de 4,33 que significa que sí existe un buen ambiente de trabajo, sin embargo, debe enfocarse en mejorar las relaciones del personal, optando en implementar estrategias que ayuden a mejorar la convivencia.

Figura 6

Gestión Administrativa de los CFF



Nota. Refleja el resumen de los resultados de la gestión administrativa de los Centros de Fortalecimientos Familiares.

El elemento planificación refleja como resultado un valor promedio total de 4,62/5 el cual significa que se está llevando una planificación eficiente dentro del proyecto social Creyendo en Nuestros Niños con sus Centros de fortalecimientos Familiares. Sin embargo, existe una diferencia de 0,38 puntos para alcanzar el puntaje máximo, es decir, que aún existen inconsistencias, por lo tanto, es factible implementar estrategias que permitan elaborar una mejor planificación para obtener mejores resultados.

Respecto al elemento organización se obtiene un valor promedio total de 4,58/5, el cual representa la buena organización que posee el proyecto dentro de la estructura organizacional, las funciones y roles de los trabajadores y los tiempos establecidos para las actividades. Es de indicar que existen ciertos inconvenientes, debido a que, existe una brecha de 0,42 puntos para obtener la ponderación mayor, por tal razón se recomienda a la gerencia implementar estrategias que optimicen el tiempo y las funciones del personal.

La dirección refleja un valor promedio total de 4,62/5, el cual significa que la dirección posee liderazgo para direccionar las actividades y procedimientos establecidos en la planificación. Sin embargo, existe una brecha de 0,38 puntos, es decir existen ciertas falencias en el correcto direccionamiento de las actividades, el seguimiento a los usuarios y el cumplimiento oportuno de las actividades, por lo tanto, se invita a escoger estrategias que mejoren la gestión administrativa del personal.

Se visualiza que el control posee un valor promedio total de 4,66/5, el cual expresa que las actividades y procesos son controladas de manera eficiente para poder brindar un mejor servicio. Por otra parte, existen inconsistencias, debido a que se refleja una brecha de 0,34 puntos, por lo que, se recomienda a la gerencia implementar estrategias de control más rigurosas y minuciosas para mejorar los procesos y dar la oportunidad de brindar el servicio a las personas que verdaderamente lo necesitan.

El elemento capacitación posee un valor promedio total de 4,57/5, el cual significa que el personal que poseen los CFF están en constante capacitación y preparación académica, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y calidez a los usuarios. Sin embargo, existe una brecha de 0,43 puntos, es decir, existen inconvenientes que aún no se dan solución, por lo tanto, se deben implementar estrategias que permitan motivar al personal a que se capacite de manera voluntaria y mejorar las relaciones laborales.

Variable Servicio de Calidad

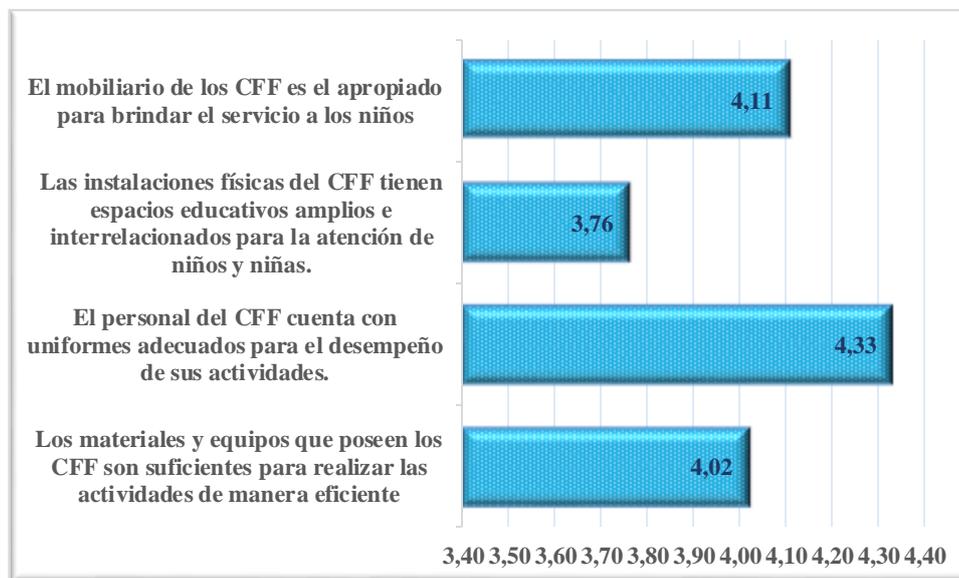
Tabla 11

Reactivos del elemento Tangibles

Reactivos	Alternativas	f	%	% Acum.	Media
1. El mobiliario de los CFF es el apropiado para brindar el servicio a los niños	TED	19	5%	5%	4,11
	ED	24	7%	12%	
	I	25	7%	19%	
	DA	116	33%	52%	
	TDA	168	48%	100%	
2. Las instalaciones físicas del CFF tienen espacios educativos amplios e interrelacionados para la atención de niños y niñas.	TED	29	8%	8%	3,76
	ED	34	10%	18%	
	I	44	13%	30%	
	DA	130	37%	67%	
	TDA	115	33%	100%	
3. El personal del CFF cuenta con uniformes adecuados para el desempeño de sus actividades.	TED	13	4%	4%	4,33
	ED	17	5%	9%	
	I	17	5%	13%	
	DA	98	28%	41%	
	TDA	207	59%	100%	
4. Los materiales y equipos que poseen los CFF son suficientes para realizar las actividades de manera eficiente	TED	17	5%	5%	4,02
	ED	23	7%	11%	
	I	42	12%	23%	
	DA	124	35%	59%	
	TDA	146	41%	100%	
Total, encuestados		352			

Nota. Representa los reactivos implementados en las encuestas a los usuarios para conocer los tangibles con los que se cuenta en los CFF.

Figura 7

Reactivos del elemento Tangibles

Nota. Refleja los reactivos implementados en las encuestas a los usuarios para conocer los tangibles con los que se cuenta en los CFF.

Se realizó una encuesta a los usuarios de los CFF acerca del servicio de calidad que se brinda, para conocer los elementos tangibles que posee el proyecto CNN, por lo tanto, se plantea cuatro reactivos que permiten conseguir información relevante respecto a las instalaciones, materiales, muebles y equipos.

Se obtiene un resultado positivo en el reactivo número uno, el cual hace referencia a si el mobiliario que posee cada C es el apropiado para brindar un servicio de calidad y calidez a los infantes, 1/5 de los usuarios se encuentran en situación de indiferencia, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, por otra parte 4/5 de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el mobiliario que poseen los CFF. A pesar de considerarse un resultado positivo con un valor promedio de 4,11, es factible implementar estrategias que permitan mejorar el mobiliario de varios CFF que aún carecen de mobiliarios dignos para un servicio de calidad.

El reactivo número dos hace referencia a las instalaciones físicas que posee cada CFF, se pregunta a los encuestados, si los espacios educativos son amplios e interrelacionados para brindar una atención de calidad a los niños y niñas, 1/4 de la muestra se encuentra indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Por otra parte, los 3/4 de la muestra exponen que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con las instalaciones físicas que poseen los CFF. Se considera un resultado positivo con un valor promedio de 3,76, sin embargo existe una brecha de inconformidad con las instalaciones por parte de los usuarios, por lo tanto, es factible mejorar las instalaciones físicas, mediante la gestión pertinente para satisfacer las necesidades de los usuarios.

El reactivo número tres se refiere a la manera en que el personal de los Centros de Fortalecimientos Familiares asiste uniformada a realizar las actividades y si los mismos son adecuados para ejecutar la labor, 1/8 de las personas expresan indiferencia, desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la manera que asisten uniformadas las promotoras, por el contrario 7/8 responden que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con los uniformes que utilizan las y los promotores familiares.

El resultado obtenido tiene un valor promedio de 4,33 que representa un hallazgo positivo, el cual indica que los y las promotoras asisten a realizar las actividades con uniformes adecuados. Sin embargo, existe una parte inconforme con la vestimenta que utiliza el personal, es necesario aplicar medidas para comprometer al personal a que utilice de manera correcta los uniformes, para generar confianza en los usuarios de las diversas comunas y sectores de la provincia.

La pregunta número cuatro hace énfasis a la suficiencia de materiales y equipos que poseen los CFF para realizar correctamente las actividades de aprendizaje y desarrollo integral infantil, de la muestra encuestada 1/4 de ellos respondió que se encuentran indiferentes, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, por otra parte 3/4 de las personas expresan que se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con los materiales y equipos disponibles en los centros.

Se obtiene un resultado positivo en el reactivo con un valor promedio de 4,02, debido a que, los materiales y equipos disponibles en cada centro satisfacen la necesidad de la mayoría de usuarios, sin embargo, existe un porcentaje considerable que se encuentra insatisfecho, por tal razón, es factible realizar la gestión pertinente para dotar de nuevos equipos y una cantidad mayor de materiales para los centros, con la finalidad de brindar un mejor servicio.

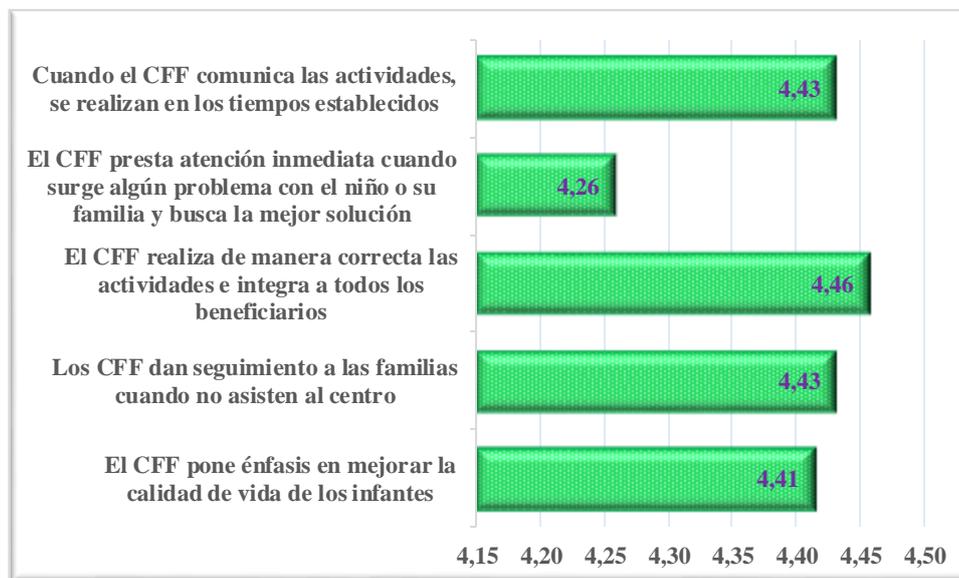
Tabla 12

Reactivos del elemento Fiabilidad

Reactivos	Alternativas	f	%	% Acum.	Media
5. Cuando el CFF comunica las actividades, se realizan en los tiempos establecidos	TED	9	3%	3%	4,43
	ED	7	2%	5%	
	I	20	6%	10%	
	DA	103	29%	39%	
	TDA	213	61%	100%	
6. El CFF presta atención inmediata cuando surge algún problema con el niño o su familia y busca la mejor solución	TED	12	3%	3%	4,26
	ED	8	2%	6%	
	I	36	10%	16%	
	DA	117	33%	49%	
	TDA	179	51%	100%	
7. El CFF realiza de manera correcta las actividades e integra a todos los beneficiarios	TED	10	3%	3%	4,46
	ED	1	0%	3%	
	I	14	4%	7%	
	DA	120	34%	41%	
	TDA	207	59%	100%	
8. Los CFF dan seguimiento a las familias cuando no asisten al centro	TED	15	4%	4%	4,43
	ED	7	2%	6%	
	I	9	3%	9%	
	DA	101	29%	38%	
	TDA	220	63%	100%	
9. El CFF pone énfasis en mejorar la calidad de vida de los infantes	TED	11	3%	3%	4,41
	ED	5	1%	5%	
	I	18	5%	10%	
	DA	111	32%	41%	
	TDA	207	59%	100%	
Total, encuestados		352			

Nota. Representa los reactivos implementados para conocer la fiabilidad de los CFF.

Figura 8

Reactivos del elemento Fiabilidad

Nota. Refleja los reactivos implementados para conocer la fiabilidad de los CFF.

Se efectuó una encuesta a los beneficiarios de los CFF acerca del servicio de calidad que se brinda, para conocer los elementos de fiabilidad que posee el proyecto CNN, por lo tanto, se plantea cinco reactivos que permiten conseguir información relevante respecto a fiabilidad que demuestra el proyecto ante la comunidad.

El reactivo número cinco consulta a los encuestados si las actividades previamente socializadas se ejecutan en los tiempos establecidos, de la totalidad de encuestas 1/8 de ellos se encuentran indiferentes, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo ante la interrogante, por el contrario 7/8 de las personas expresaron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo. A partir de este resultado se considera que es positivo, con un valor promedio de 4,43, debido a que todas las actividades están planificadas y se establecen cronogramas, sin embargo, se estima mejorar los tiempos de ejecución de las actividades, para dar flexibilidad y fiabilidad a que los usuarios opten por el servicio.

El reactivo número seis se refiere a que, si el personal CFF presta atención inmediata cuando surge algún problema con el niño o su familia, y de la misma manera busca alternativas de solución para los usuarios, 1/8 de los encuestados se encuentran indiferentes, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la atención recibida.

Por otra parte, los 7/8 de la muestra exponen que están de acuerdo y totalmente de acuerdo, se considera que es un resultado positivo, con un valor promedio de 4,26, el cual significa que los usuarios en su mayoría se encuentran satisfechos con la atención recibida. Por el contrario, existen personas que se quejan de la atención adquirida, por lo tanto, es viable establecer medidas de corrección para el personal, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

El reactivo número siete se refiere a la manera en que el personal de los CFF integra a todos los usuarios e incentiva a realizar las actividades correctamente, 1/10 de los participantes exponen que están indiferentes, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, por el contrario 9/10 de los usuarios expresaron total respaldo a la manera en que el personal CFF realiza e integra a los usuarios en las actividades. El valor promedio de 4,46 se lo considera positivo, debido a que, los beneficiarios están satisfechos con la manera en que son integrados a realizar las actividades, es de indicar que existen personas insatisfechas, por lo tanto, se deben implementar medidas correctivas en el personal.

La pregunta número ocho hace énfasis al seguimiento que se da las familias cuando los infantes faltan repentinamente y consecutivamente a los centros, del total de encuestados 1/9 de ellos expresan que están indiferentes, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respecto a la interrogante, por otra parte 8/9 exponen que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el personal realiza visitas, llamadas y mensajes para conocer los motivos de las faltas de los infantes. El valor promedio de 4,43 es considerado positivo, debido a que, los usuarios están satisfechos con la manera en que se da seguimiento a las inasistencias de los infantes hacia los centros, por otra, parte existe un grupo de personas insatisfechas, es necesario implementar medidas correctivas.

El reactivo número nueve se refiere a que si el CFF pone énfasis a mejorar la calidad de vida de los infantes favorecidos en recibir el servicio, del total de encuestados 1/9 responde que esta indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respecto a mejorar la calidad de vida de los niños, por otra parte, 8/9 de los usuarios respaldan a los CFF mediante su respuesta al estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el personal apoya todos sus esfuerzos en mejorar la calidad de vida de las familias. Se considera un hallazgo positivo con un valor promedio de 4,41, el cual significa que se está brindando un servicio de calidad poniendo énfasis en la mejorar la calidad de vida de los usuarios.

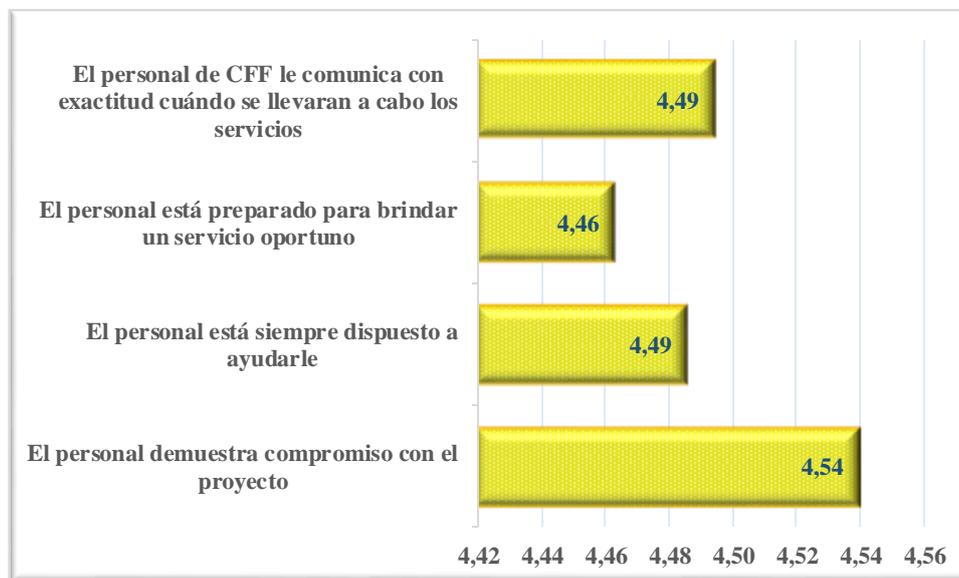
Tabla 13

Reactivos del elemento Capacidad de Respuesta

Reactivos	Alternativas	f	%	% Acum.	Media
	TED	8	2%	2%	
	ED	5	1%	4%	
10. El personal de CFF le comunica con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios	I	10	3%	7%	4,49
	DA	111	32%	38%	
	TDA	218	62%	100%	
	TED	9	3%	3%	
	ED	4	1%	4%	
11. El personal está preparado para brindar un servicio oportuno	I	9	3%	6%	4,46
	DA	123	35%	41%	
	TDA	207	59%	100%	
	TED	12	3%	3%	
	ED	4	1%	5%	
12. El personal está siempre dispuesto a ayudarlo	I	14	4%	9%	4,49
	DA	93	26%	35%	
	TDA	229	65%	100%	
	TED	12	3%	3%	
	ED	2	1%	4%	
13. El personal demuestra compromiso con el proyecto	I	9	3%	7%	4,54
	DA	90	26%	32%	
	TDA	239	68%	100%	
Total, encuestados		352			

Nota. Representa los reactivos implementados en las encuestas a los usuarios para conocer la capacidad de respuesta de los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Figura 9

Reactivos del elemento Capacidad de Respuesta

Nota. Refleja los reactivos implementados en las encuestas a los usuarios para conocer la capacidad de respuesta de los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Se analizó las respuestas obtenidas en las encuestas a los CFF, para conocer los elementos de capacidad de respuesta que posee el proyecto CNN, por lo tanto, se plantea cuatro reactivos que permiten conseguir información relevante respecto a capacidad de respuesta que demuestra el proyecto ante la comunidad.

El reactivo número diez se consulta a los encuestados si el personal comunica con exactitud y de manera oportuna las actividades que se van a llevar a cabo, del total de personas encuestadas 1/10 de ellas se encuentran en situación de indiferencia, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, por otra parte, 9/10 exponen que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la manera en que el personal comunica las actividades que se van a realizar. Se obtiene un valor promedio de 4,49 que significa que la manera en que se transmite la información a los usuarios es eficiente, sin embargo, se pueden implementar herramientas que permitan una mejor difusión de la información.

El reactivo número once se refiere a que, si el personal CFF demuestra preparación y seguridad en brindar el servicio a los niños y niñas, una mínima parte de los encuestados expresan indiferencia, desacuerdo y total desacuerdo con la atención brindada por parte del personal.

Por otra parte, la mayoría de las personas se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con la preparación y seguridad que transmite el personal de los Centros de Fortalecimientos Familiares. Se obtiene un valor promedio de 4,46 el cual indica que la calidad y calidez con que recibe el personal a los usuarios es eficiente. Sin embargo, se pueden implementar medidas correctivas en el personal para demostrar preparación y seguridad en el servicio.

El reactivo número doce se refiere a la manera en que el personal de los CFF está dispuesto a ayudar a las familias a aclarar alguna inquietud o solucionar algún problema, del total de personas encuestadas 1/10 de ellas demuestran indiferencia, desacuerdo y total desacuerdo con la predisposición del personal a solucionar problemas, por el contrario, 9/10 de los usuarios expresaron que el personal está presto a ayudar en todo momento a las familias.

El valor promedio de 4,49 se lo considera positivo, debido a que, los usuarios están satisfechos con la manera en que el personal ayuda ante inquietudes y problemas que tienen las familias de las diversas comunidades y sectores de la provincia. También es factible implementar medidas correctivas dentro del equipo para mejorar la predisposición en ayudar a las familias de las diversas comunidades y sectores de la provincia.

La pregunta número trece hace énfasis al compromiso que demuestra el personal CFF al ejecutar las actividades con los niños y niñas, nueve usuarios respondieron indiferencia, dos se encuentran en desacuerdo y doce en total desacuerdo, por el contrario, noventa personas están de acuerdo y doscientas treinta y nueve totalmente de acuerdo con el compromiso que refleja el personal ante las diversas situaciones que se presentan en los centros.

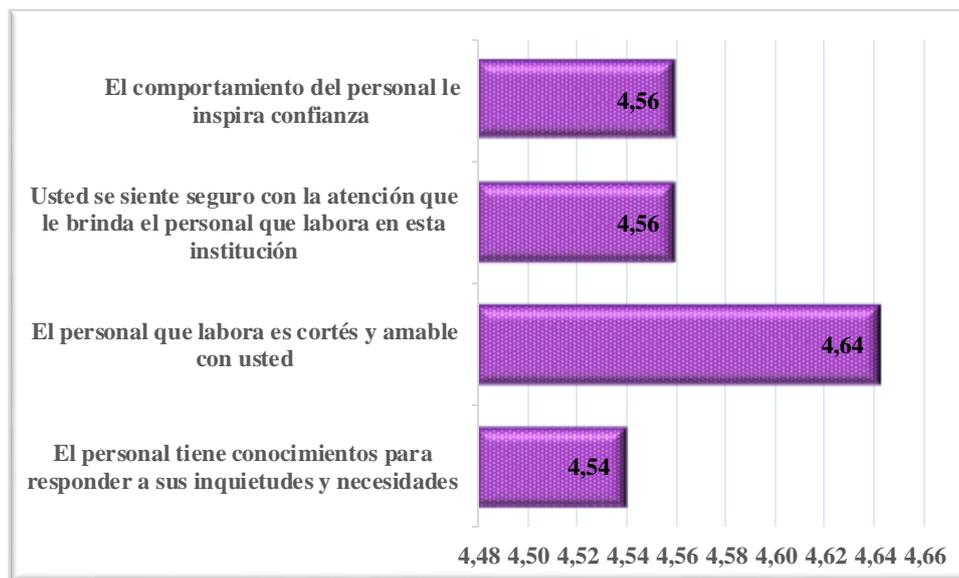
Se obtiene un valor promedio de 4,54, considerado un resultado positivo, debido a que, los usuarios expresan que el personal refleja fuerte compromiso con el proyecto social y predisposición a ayudar ante diversas situaciones. Aunque el porcentaje de personas insatisfechas es bajo, es recomendable implementar medidas correctivas en el personal, para mejorar e incrementar el compromiso necesario que se necesita para ejecutar de manera efectiva el proyecto.

Tabla 14

Reactivos del elemento Seguridad

Reactivos	Alternativas	f	%	% Acum.	Media
14. El comportamiento del personal le inspira confianza	TED	12	3%	3%	4,56
	ED	2	1%	4%	
	I	6	2%	6%	
	DA	89	25%	31%	
	TDA	243	69%	100%	
15. Usted se siente seguro con la atención que le brinda el personal que labora en esta institución	TED	12	3%	3%	4,56
	ED	3	1%	4%	
	I	8	2%	7%	
	DA	82	23%	30%	
	TDA	247	70%	100%	
16. El personal que labora es cortés y amable con usted	TED	11	3%	3%	4,64
	ED	2	1%	4%	
	I	1	0%	4%	
	DA	74	21%	25%	
	TDA	264	75%	100%	
17. El personal tiene conocimientos para responder a sus inquietudes y necesidades	TED	12	3%	3%	4,54
	ED	3	1%	4%	
	I	5	1%	6%	
	DA	95	27%	33%	
	TDA	237	67%	100%	
Total, encuestados		352			

Nota. Representa los reactivos implementados en las encuestas a los usuarios para conocer la seguridad en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Figura 10***Reactivos del elemento Seguridad***

Nota. Refleja los reactivos implementados en las encuestas a los usuarios para conocer la seguridad en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Se comparó las encuestas realizadas a los CFF acerca del servicio de calidad que se brinda, para conocer los elementos de seguridad que posee el proyecto CNN, por lo tanto, se plantea cuatro reactivos que permiten conseguir información relevante respecto a la seguridad que demuestra el proyecto ante la comunidad.

El reactivo número catorce se consulta a los encuestados si el comportamiento del personal inspira confianza, aproximadamente 1/10 parte de los encuestados se encuentran indiferentes, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en que ciertos promotores o promotoras insertan dudas respecto a su comportamiento, por el contrario 9/10 partes de los usuarios exponen que el comportamiento del personal CFF inspira plena confianza y seguridad en llevar a sus niños y niñas a los centros. Se obtiene un valor promedio de 4,56, considerado un hallazgo positivo referente a la confianza que emite el personal.

El reactivo número quince se refiere a que, si el usuario se siente en un ambiente seguro mediante la ejecución de las actividades por parte del personal CFF, del total de usuarios doce se sienten totalmente inseguros, tres inseguros y a ocho les es indiferente la interrogante, por el contrario, ochenta y dos personas se sienten seguras con el servicio y doscientas cuarenta y siete totalmente seguras con el servicio adquirido.

El resultado obtenido posee un valor promedio de 4,56 que significa que las promotoras y promotores familiares demuestran e inspiran seguridad en las actividades que se desempeñan en los centros, de igual manera existen índices de inseguridad, por lo tanto, es conveniente aplicar medidas correctivas en el personal para eliminar falencias en la seguridad del servicio que se presta a las familias de la provincia.

El reactivo número dieciséis se refiere a la manera en que el personal de los CFF recibe a los usuarios de manera respetuosa y amable, de los cuales once personas se encuentran totalmente en desacuerdo, dos en desacuerdo y a un usuario le es indiferente la interrogante, lo que significa que el personal tienen falencias en el trato a los ciudadanos, por el contrario, setenta y cuatro beneficiarios expresaron que están de acuerdo y doscientos sesenta y cuatro se encuentran totalmente de acuerdo con el trato.

El valor promedio de 4,64 se lo considera positivo, debido a que, los usuarios están satisfechos con la manera en que el personal CFF recibe a los usuarios para brindarles el servicio. Sin embargo, existe una mínima brecha que debe ser tratada mediante la implementación de medidas correctivas para el personal, incentivándolos a ser respetuosos y amables con todas las personas.

La pregunta número diecisiete hace énfasis al conocimiento que posee el personal de los CFF para actuar, intervenir y responder ante las inquietudes y necesidades de los usuarios, del total de usuarios encuestados 1/10 se encuentra en situación de indiferencia, desacuerdo y totalmente en desacuerdo con el conocimiento limitado que posee el personal para resolver problemas, por el contrario 9/10 de las personas respondieron que se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con las respuestas inmediatas y oportunas que dan los trabajadores al momento de solucionar un problema o inquietud de los usuarios

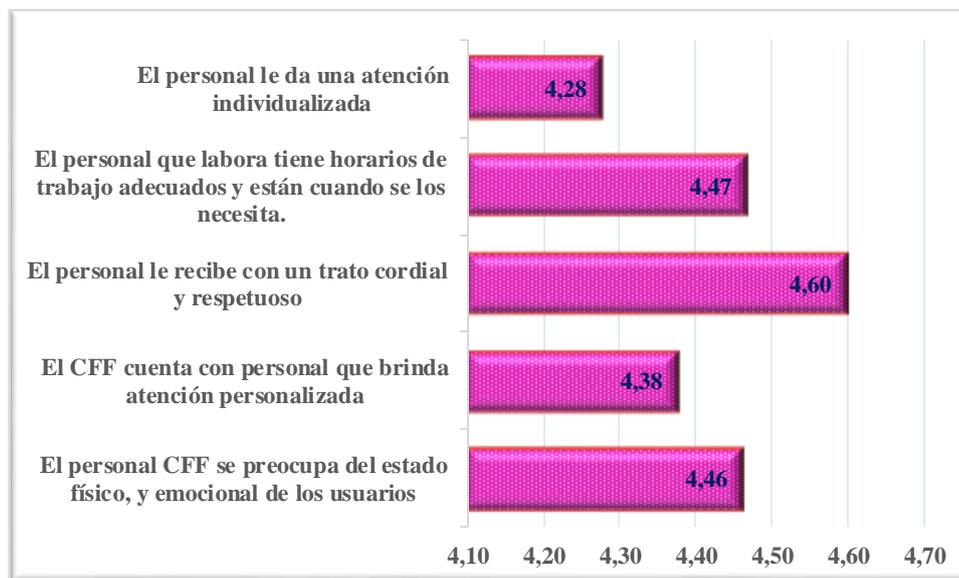
Se obtiene un valor promedio de 4,54, considerado un resultado positivo, debido a que, los interesados expresan que el personal manifiesta vastos conocimientos en temas de resolución de conflictos e inquietudes de las familias de la provincia. Sin embargo, es factible implementar medidas que permitan corregir ciertas falencias que posee el personal, con la finalidad de brindar un servicio de calidad y calidez a las diversas familias de las comunidades y sectores de la provincia.

Tabla 15

Reactivos del elemento Empatía

Reactivos	Alternativas	f	%	% Acum.	Media
18. El personal le da una atención individualizada	TED	21	6%	6%	4,28
	ED	7	2%	8%	
	I	14	4%	12%	
	DA	121	34%	46%	
	TDA	189	54%	100%	
19. El personal que labora tiene horarios de trabajo adecuados y están cuando se los necesita.	TED	13	4%	4%	4,47
	ED	3	1%	5%	
	I	8	2%	7%	
	DA	110	31%	38%	
	TDA	218	62%	100%	
20. El personal le recibe con un trato cordial y respetuoso	TED	10	3%	3%	4,60
	ED	4	1%	4%	
	I	6	2%	6%	
	DA	77	22%	28%	
	TDA	255	72%	100%	
21. El CFF cuenta con personal que brinda atención personalizada	TED	14	4%	4%	4,38
	ED	4	1%	5%	
	I	19	5%	11%	
	DA	113	32%	43%	
	TDA	202	57%	100%	
22. El personal CFF se preocupa del estado físico, y emocional de los usuarios	TED	15	4%	4%	4,46
	ED	3	1%	5%	
	I	13	4%	9%	
	DA	94	27%	36%	
	TDA	227	64%	100%	
Total, encuestados		352			

Nota. Representa los reactivos implementados para conocer la empatía de los CFF.

Figura 11***Reactivos del elemento Empatía***

Nota. Refleja los reactivos implementados a los usuarios para conocer la empatía que se brinda en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Se contrastó las encuestas realizadas a los usuarios de los CFF acerca del servicio de calidad que se brinda, para conocer los elementos de empatía que posee el proyecto CNN, por lo tanto, se plantea cinco reactivos que permiten obtener información selecta respecto a la empatía que demuestra el proyecto ante la comunidad.

En el reactivo número dieciocho se consulta a los encuestados si el personal de los Centros de Fortalecimientos Familiares brinda un servicio de atención individualizada para atender de manera personal las necesidades, inquietudes o problemas por lo que está pasando el usuario, del total de beneficiarios encuestados 1/10 se encuentran en situación de indiferencia, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, por otra parte 9/10 exponen que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el servicio individual que se les brinda ante posibles sucesos.

Se obtiene un valor promedio de 4,28, considerado un hallazgo positivo en la atención de calidad que se les ha brindado, sin embargo, existe una brecha con índices negativos que se deben analizar y proponer medidas correctivas en el personal, ayudándolos a organizar los espacios y tiempos para ofrecer una atención individual a cada usuario.

El reactivo número diecinueve se refiere a que, si el personal designado en los CFF tiene horarios de trabajo adecuados y si se encuentran disponibles en los centros en las agendas establecidas, de los participantes de las encuestas 1/10 de ellos se encuentran indiferentes, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, por el contrario, las 9/10 partes exponen que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con los horarios establecidos para la atención de los usuarios. Se obtiene un valor promedio de 4,47 que significa que los usuarios están satisfechos, pero existe una pequeña brecha de insatisfacción, para la cual se deben implementar medidas correctivas en el personal.

El reactivo número veinte se refiere a la manera en que el personal de los CFF recibe a los beneficiarios de forma cordial y respetuosa, de los cuales diez usuarios se encuentran totalmente en desacuerdo, cuatro en desacuerdo y a seis usuarios les es indiferente, por otra parte, setenta y siete favorecidos expresaron que están de acuerdo y doscientos cincuenta y cinco se encuentran totalmente de acuerdo. Se obtiene un valor promedio de 4,60 el cual significa que la comunidad se encuentra satisfecha, sin embargo, existe una brecha mínima en la que hay que implementar medidas correctivas.

La pregunta número veintiuno hace énfasis a la atención personalizada que deben brindar los promotores familiares en los CFF, del total de usuarios 1/10 de ellos se encuentra en situación de indiferencia, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, por consiguiente, las 9/10 partes de los usuarios respondieron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el servicio recibido. El valor promedio de 4,38 significa que se está brindando un trato cordial y respetuoso de manera eficiente, pero existe una pequeña brecha, en la que se deben implementar estrategias de mejora en el personal.

El reactivo número veintidós se refiere a que, si el personal CFF se preocupa del estado físico y emocional de los niños y niñas, para solventar esta interrogante 1/10 de ellos se encuentran indiferentes, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, por el contrario 9/10 partes de ellos están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el grado de preocupación que tienen los promotores respecto al estado físico y emocional de los niños. Se obtiene un valor promedio de 4,46, el cual significa que se está brindando un servicio de calidad y calidez para los usuarios, sin embargo, existe una brecha de insatisfacción, por lo que, se deben implementar mejores estrategias para alcanzar los objetivos del proyecto.

Tabla 16

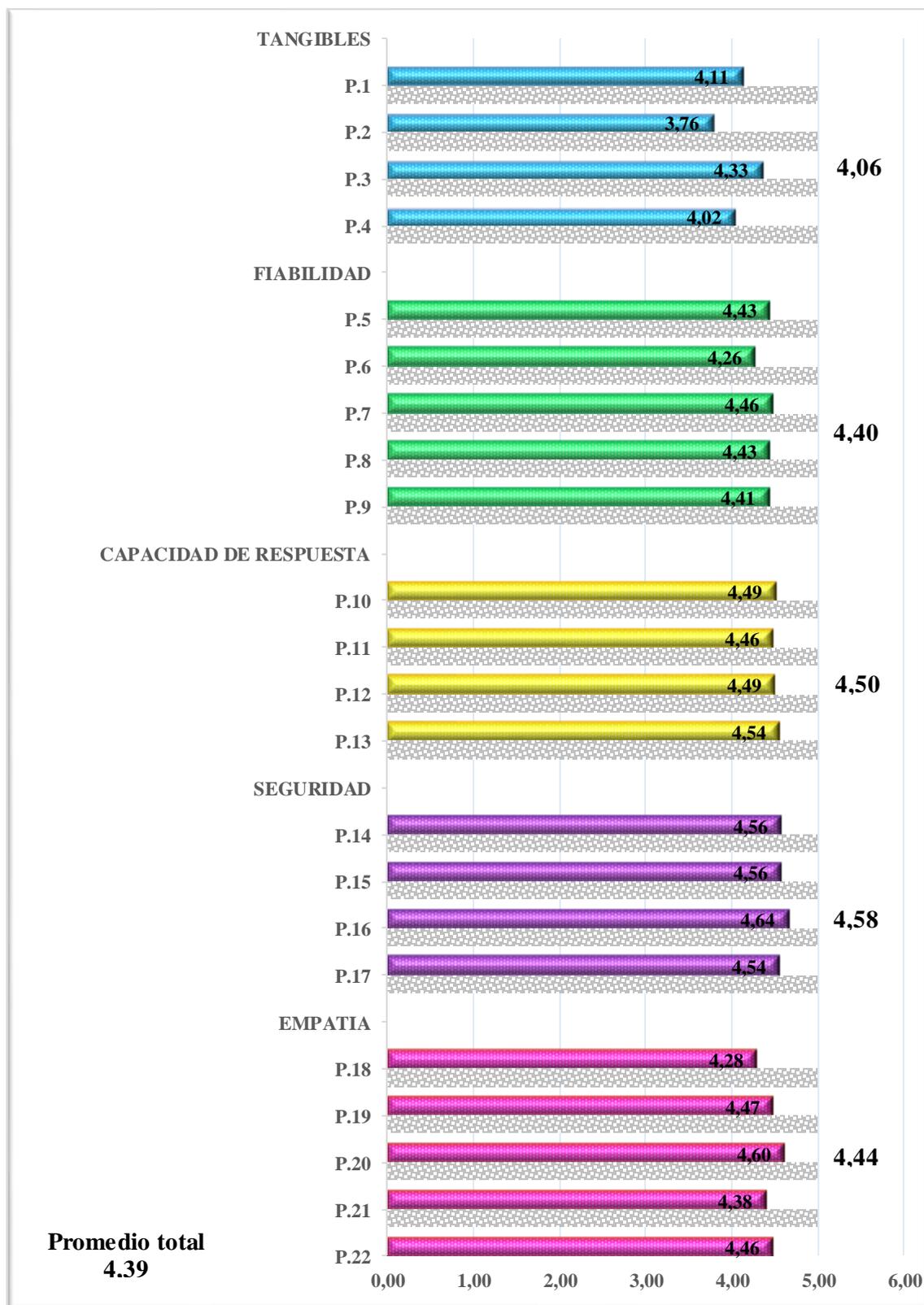
Servicio de Calidad de los CFF

DIMENSIONES	P.	EXPECTATIVAS		PERCEPCION		BRECHA
		Promedio	Desv. Estan.	Promedio	Desv. Estan.	
Tangibles	1	5,00	1,15	4,11	1,14	-0,89
	2	5,00	1,27	3,76	1,24	-1,24
	3	5,00	1,20	4,33	1,03	-0,67
	4	5,00	1,23	4,02	1,11	-0,98
	5	5,00	0,98	4,43	0,89	-0,57
Fiabilidad	6	5,00	1,13	4,26	0,97	-0,74
	7	5,00	0,99	4,46	0,83	-0,54
	8	5,00	0,95	4,43	0,96	-0,57
	9	5,00	1,02	4,41	0,90	-0,59
	10	5,00	0,98	4,49	0,82	-0,51
Capacidad de respuesta	11	5,00	0,99	4,46	0,82	-0,54
	12	5,00	0,95	4,49	0,90	-0,51
	13	5,00	0,95	4,54	0,86	-0,46
	14	5,00	0,94	4,56	0,85	-0,44
Seguridad	15	5,00	0,93	4,56	0,87	-0,44
	16	5,00	0,90	4,64	0,80	-0,36
	17	5,00	0,97	4,54	0,86	-0,46
	18	5,00	1,02	4,28	1,06	-0,72
Empatía	19	5,00	0,94	4,47	0,89	-0,53
	20	5,00	0,88	4,60	0,83	-0,40
	21	5,00	0,94	4,38	0,94	-0,62
	22	5,00	0,97	4,46	0,94	-0,54
Tangibles		5,00	1,22	4,06	1,15	-0,94
Fiabilidad		5,00	1,02	4,40	0,91	-0,60
Capacidad de respuesta		5,00	0,97	4,50	0,85	-0,50
Seguridad		5,00	0,93	4,58	0,85	-0,42
Empatía		5,00	0,95	4,44	0,94	-0,56
TOTAL		5,00		4,39		-0,61

Nota. Representa el resumen de los resultados del servicio de calidad que se presta en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Figura 12

Servicio de Calidad de los CFF



Nota. Refleja el resumen de los resultados del servicio de calidad que se presta en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Los elementos tangibles reflejan como resultado un valor promedio total de 4,06/5 el cual significa que los Centros de Fortalecimientos Familiares poseen instalaciones y mobiliarios adecuados para la ejecución del proyecto. Sin embargo, existe una diferencia de 0,94 puntos de insatisfacción por parte de los usuarios, por lo tanto, es factible realizar la gestión pertinente para mejorar las instalaciones y dotar de mejor mobiliario, materiales y equipos, brindando un mejor servicio a los usuarios de la provincia.

Respecto a la fiabilidad que demuestran los CFF se obtiene un valor promedio total de 4,40/5, el cual representa el nivel de confianza y la confidencialidad que se demuestra a los usuarios en la ejecución de las actividades, procedimientos, protocolos, acompañamiento y seguimiento previamente planificados. Es de indicar que existe una brecha de 0,60 puntos que representa el grado de insatisfacción que tienen los usuarios, por lo tanto, hay que implementar medidas que optimicen los procesos y actividades.

La capacidad de respuesta refleja un valor promedio total de 4,50/5, el cual significa que la capacidad de respuesta satisface en gran medida a los usuarios de los CFF. Sin embargo, existe una brecha de 0,50 puntos, la cual indica que existen índices de insatisfacción referente a la manera oportuna e inmediata que tiene el personal para resolver problemas dentro de los centros, por lo tanto, se deben implementar medidas que incrementen la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores.

Se visualiza que la seguridad posee un valor promedio total de 4,58/5, el cual indica los niveles de satisfacción de los usuarios respecto a la confianza y seguridad que se demuestra en la ejecución de las actividades. Por consiguiente, se obtiene una brecha de 0,42 puntos que representa la insatisfacción de los usuarios, por lo tanto, se deben implementar medidas que aumenten los niveles de confianza y seguridad en las familias.

Se visualiza que la empatía tiene un valor promedio total de 4,44/5, representa el excelente trato que brindan los promotores a las familias beneficiarias del servicio. Sin embargo, existe una brecha de 0,56 puntos que interpreta los índices de insatisfacción que tienen los usuarios respecto a la cordialidad, el respeto, la atención personalizada y la salud física o emocional de los infantes, por lo tanto, se deben implementar medidas correctivas en el personal para mejorar y eliminar aquellas falencias que minimizan la satisfacción de los usuarios.

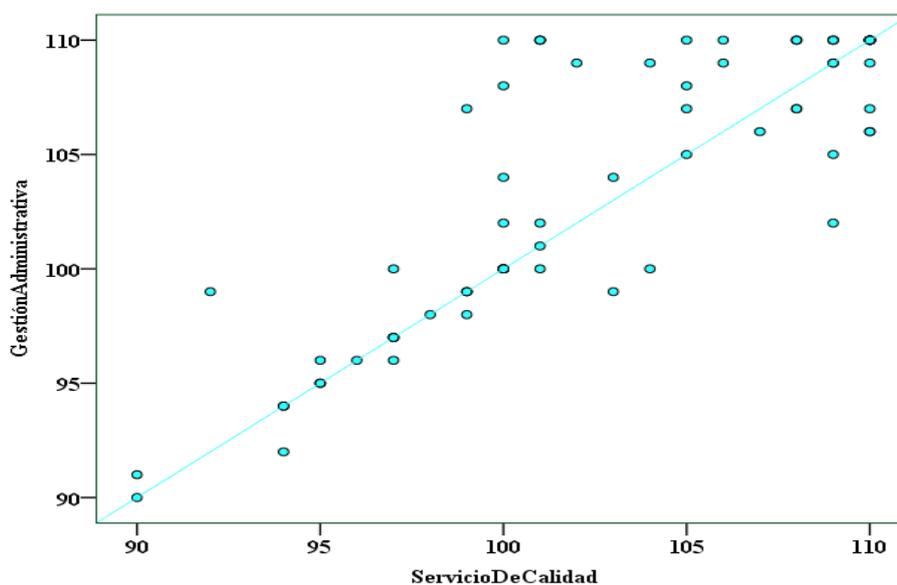
Tabla 17

Correlación Rho de Spearman

		Gestión Administrativa	Servicio De Calidad
Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
Servicio De Calidad	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

Nota. Representa la correlación que existe entre las variables de estudio

Figura 13

Correlación Rho de Spearman

Nota. Refleja la correlación que existe entre las variables de estudio.

Se obtiene que el p valor es $0,000 < 0,05$ valor de significancia, razón por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación y la hipótesis alternativa, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que existe relación entre la variable gestión administrativa y servicio de calidad. De igual manera se obtiene un coeficiente de correlación de 0,821 que según los autores Roy et al., (2019) representa una correlación positiva de magnitud buena, aquello quiere decir que si la gestión administrativa del proyecto Creyendo en Nuestros Niños presenta mejoras también mejorará la calidad del servicio que se ofrece en los Centros de fortalecimientos Familiares.

Discusión de Resultados

Se realiza un análisis situacional de cómo se encuentra la gestión administrativa del proyecto social Creyendo en Nuestros Niños, enfocando todos los esfuerzos hacia conocer la calidad del servicio que se presta en los Centros de Fortalecimientos Familiares, a través de entrevistas en el área administrativa se obtiene como resultado que es de vital importancia conocer la situación actual del proyecto, se concuerda con los autores Aliaga & Alcas, (2021) que en su artículo científico denominado “Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima” expresan que realizar un análisis inicial de algún proyecto o institución se ha convertido en una necesidad para todo investigador, debido a que, conocer la situación actual de la organización permite tener una idea clara del medio que la rodea, encontrar las fortalezas y debilidades del proyecto, para proponer alternativas de mejora.

Se obtiene como resultado que la gestión administrativa tiene un valor promedio total de 4,61 el cual significa que la administración actual está llevando de manera eficiente los procesos y actividades que se establecieron en el plan operativo anual, a pesar de ser un resultado positivo se pueden implementar estrategias que permitan mejorar la calidad de los servicios que se prestan en los CFF, se compara con los resultados de Torres, (2021) que en su tesis magistral titulada “Gestión administrativa e inclusión social del Programa Nacional PAIS en el centro poblado Costa Rica - Pajarillo, 2020” obtiene que al llevar una correcta gestión administrativa o un buen modelo de gestión administrativa todo servicio que preste la institución será de calidad y calidez, por lo tanto a manera de recomendación es factible implementar estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa para ofrecer calidad en los servicios.

El proceso administrativo con sus cuatro elementos, planificación, organización, dirección y control es un modelo muy valioso para llevar una gestión administrativa eficiente, debido a que los elementos sirven de guía para que los gerentes planifiquen y ejecuten actividades, procedimientos y protocolos dentro de un proyecto, organización e instituciones, se concuerda con Trigoso, (2021) en su tesis magistral denominada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019”.

Obtiene como resultado que la gerencia debe considerar un buen modelo de gestión administrativa, implementado los cuatro elementos del proceso administrativo que son: planificación, organización, dirección y control, con la finalidad de detectar falencias que surgen dentro del servicio que presta la institución, y posteriormente generar alternativas de mejora que den solución a los problemas manifestados, de igual manera recomienda valorar los procedimientos dentro de cada área, con el objetivo de establecer una metodología que garantice la eficiencia del servicio.

Se obtiene como hallazgo que las capacitaciones constantes para el equipo de trabajo que conforma el proyecto Creyendo en Nuestros Niños sirven para mejorar la calidad del servicio que se presta en los Centros de Fortalecimientos Familiares, debido a que, al contar con personal altamente capacitado y calificado se genera seguridad en los usuarios, al mismo tiempo existe capacidad de respuesta en atender y dar solución a problemas que surgen dentro de las familias, se concuerda con los hallazgos obtenidos por el autor Rocafuerte, (2022) que en su tema de tesis “Evaluación de la gestión social en el GAD Parroquial José Luis Tamayo a través del Proyecto de discapacidad “Sin Límites”, 2022” expone que las instituciones o empresas deben capacitar a su personal dedicado a que son fundamentales para lograr las tareas, actividades, procedimientos o protocolos, gracias a que los trabajadores adquieren conocimientos y herramientas que les permiten mejorar sus habilidades, aptitudes y actitudes para interactuar dentro del entorno laboral y cumplir de manera eficiente las funciones que se le establezcan.

Se aplica un cuestionario elaborado bajo el modelo Servqual para medir la calidad del servicio que se brinda en los Centros de Fortalecimientos Familiares, se obtiene como resultado un valor promedio total 4,39, el cual indica que en su gran mayoría los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio percibido, sin embargo existe una brecha de 0,61 puntos que significa que una parte de la población no está satisfecha debido a que el servicio de ningún modo cubre sus expectativas, se compara con los hallazgos obtenidos por los autores Arguello et al., (2022) que en su artículo científico denominado “Percepción de los servicios públicos: un análisis del Departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo - Ecuador, 2018” obtuvieron que el modelo Servqual permite determinar la calidad del servicio que se presta a los usuarios y concluyen exponiendo que el promedio ponderado del nivel de satisfacción es de 4,24 considerado un nivel medio de satisfacción.

Los elementos tangibles con los que cuenta cada centro de Fortalecimiento Familiar se encuentran en perfectas condiciones y adaptados a las necesidades de los usuarios, sin embargo existen grados de insatisfacción por parte de las familias, debido a que algunos centros se encuentran con cierto deterioro en sus instalaciones, por tal razón a manera de recomendación se debe gestionar a la entidad pertinente que arregle los espacios destinados para brindar servicio a niños y niñas, se concuerda con los autores Vite et al., (2018) que en su artículo científico con el tema “Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en centros de salud del IESS: caso Santa Rosa y Pasaje” obtienen como resultado que los administradores en conjunto con su equipo de trabajo deben gestionar de manera eficiente los recursos materiales y humanos disponibles, con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

La fiabilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta y la empatía tiene que ver en gran medida con el trabajo que realizan las y los promotores de los Centros de Fortalecimientos Familiares, debido a que de ello depende la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio que se brinda, se concuerda con los hallazgos obtenidos por el autor Borrero, (2020) en su tesis magistral denominada “Calidad en la atención de los servicios de consulta externa percibida por los usuarios a partir del modelo Servqual en E.S.E Hospital Piloto Jamundí Valle del Cauca- 2020” en el cual expresa que la confidencialidad, el trato digno, la cordialidad, la capacidad de respuesta ante posibles sucesos, son elementos fundamentales para la satisfacción de los usuarios. De igual manera se concuerda con los resultados obtenidos por Moyano, (2019) en su tesis magistral con tema “Implementación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF en el área de atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Riobamba” en el cual indica que los elementos que conforman el modelo Servqual sirven en gran medida para determinar el nivel de satisfacción.

Se obtiene como resultado una correlación positiva y de magnitud significativa con un valor de 0,821 y un p valor de 0,000 que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, se concuerda con el hallazgo de Peña, (2018) en su tesis magistral denominada “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash” expresa que existe una correlación positiva y de gran significancia entre las variables gestión administrativa y servicios de calidad con un coeficiente de correlación de 0,816.

CAPÍTULO IV

Propuesta

Título

Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio que se brinda en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Prólogo

La siguiente propuesta es un capítulo del informe final de investigación con tema “Gestión Administrativa y su relación con los Servicios de Calidad en los Centros de Fortalecimientos Familiares – GADPSE.”, para elaborar este apartado es necesario contar con los resultados del trabajo de investigación, debido a que, han permitido detectar falencias, inconsistencias y debilidades en el proceso administrativo del proyecto Creyendo en Nuestros Niños, de igual manera se ha encontrado índices de insatisfacción en el servicio que se brinda a los usuarios de la provincia.

A partir de las inconsistencias detectadas se procede a elaborar la propuesta, la cual consiste en formular estrategias administrativas que permitan mejorar la calidad y calidez del servicio que se ofrece en los Centros de Fortalecimientos Familiares de las diversas comunidades y sectores de la provincia. Continuamente se elaboran las acciones o actividades a realizar para ejecutar de las estrategias, que en conjunto del personal que conforma el proyecto y la buena gestión de las autoridades se pueden lograr los resultados esperados al ejecutar de la propuesta.

Se agradece infinitamente al Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena por el apoyo y los conocimientos impartidos en el transcurso de la maestría y al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena por la apertura para realizar el trabajo investigativo, se espera que el trabajo aporte en mejorar la gestión administrativa y el servicio de calidad que se ofrece en los Centros de Fortalecimientos familiares y que sirva de soporte para futuras investigaciones.

Diagnóstico

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena aporta beneficios al desarrollo de la comunidad, mediante la implementación de proyectos sociales, los cuales favorecen en gran medida a las familias de las comunidades y sectores de la provincia. Uno de los principales proyectos regentado por el GADPSE es “Creyendo en Nuestros Niños” el cual en concordancia con la Constitución de la República, el Código de la Niñez y Adolescencia, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralizado y el Plan Nacional del Buen Vivir, establecen como objetivo principal promover el desarrollo integral de los infantes en conjunto con la responsabilidad familiar y la corresponsabilidad de la comunidad.

Para poder brindar el servicio a la comunidad se establecieron los Centros de Fortalecimientos Familiares en diversas comunidades y sectores de la provincia de Santa Elena, en los cuales se atienden 4142 usuarios. El servicio que se ofrece en los centros consiste principalmente en contribuir con el desarrollo integral de los niños y niñas, a través, de la estimulación temprana y el desarrollo de la motricidad, también promueve la participación de las familias en el cuidado integral de los infantes, la salud mental y psicosocial de las mismas.

Dentro de la provincia de Santa Elena existe vulnerabilidad dentro de la estructura familiar, la cual obstaculiza la posibilidad de que los padres atiendan y cuiden de manera correcta a sus hijos, impidiéndoles desarrollar sus habilidades desde temprana edad. Por lo tanto, es necesario que la administración pública intervenga diseñando programas de desarrollo con enfoque integral para niños y niñas, enfocándose en diversas áreas como: social, mental, emocional, física, lingüística y perceptiva, con la finalidad de asegurar el desarrollo integral infantil.

El trabajo de investigación permitió detectar inconsistencias y debilidades dentro del proceso administrativo, de igual manera falencias en el servicio que se ofrece a los usuarios que asisten a los Centros de Fortalecimientos Familiares de las diversas comunidades y sectores de la provincia de Santa Elena, las cuales se detallan a continuación:

- Debilidades en la capacidad de respuesta por parte del personal administrativo ante problemas y conflictos que surgen de imprevisto.
- Inconsistencias en la difusión de la información entre el equipo de trabajo.
- Debilidades en liderazgo y direccionamiento por parte de la gerencia.
- Inconsistencias en el proceso de selección de los usuarios que se encuentran bajo vulnerabilidad.
- Debilidades en el ambiente laboral y la motivación del personal.
- Varios CFF carecen de instalaciones y mobiliarios adecuados para que los niños y niñas reciban el servicio.
- Los materiales y equipos son insuficientes para brindar una atención de calidad
- Debilidades en la capacidad de respuesta ante conflictos y problemas por parte de las y los promotores.
- Inconsistencias en tratar de manera cordial y amable a los usuarios.
- Inconsistencias en la atención individualizada y personalizada a los usuarios

Objetivos

Objetivo general

- Proponer estrategias de gestión administrativa mediante el análisis e interpretación de resultados del trabajo de investigación para mejorar la calidad del servicio que se presta en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

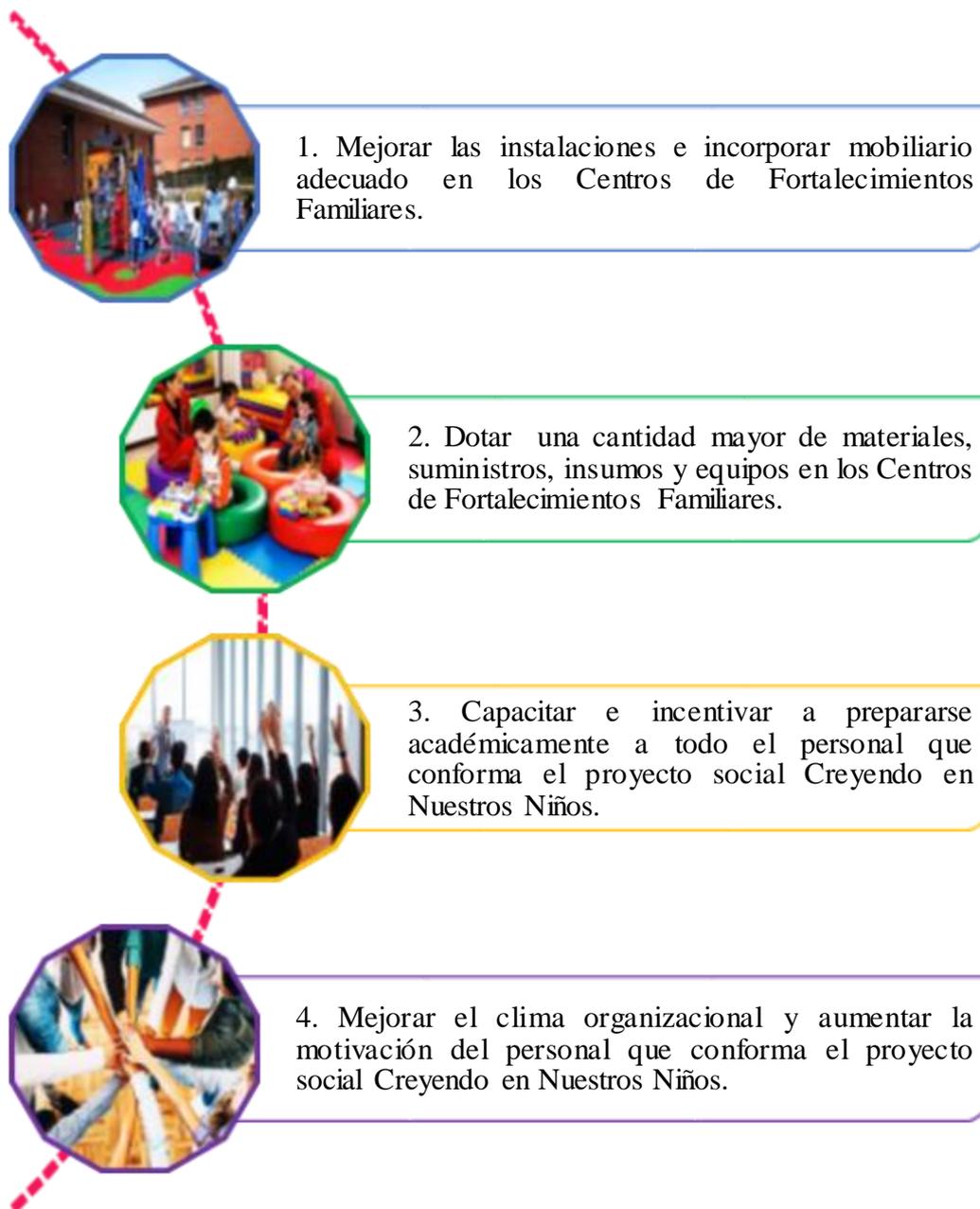
Objetivos específicos

- Diagnosticar falencias e inconsistencias existentes en el proceso administrativo y el servicio que se da en los Centros de Fortalecimientos Familiares.
- Establecer estrategias administrativas que permitan mejorar el servicio que se ofrece en los Centros de Fortalecimientos Familiares.
- Describir las acciones o actividades a realizar en cada estrategia administrativa para mejorar el servicio que se brinda en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

Estrategias

Figura 14

Estrategias propuestas



Nota. Refleja las estrategias propuestas para mejorar la calidad del servicio. Las imágenes fueron tomadas de Cámaras de Industrias de Costa Rica, (2023); Alianza Logistics, (2022); Polo, (2023); Aunor, (2017).

Acciones y actividades

Estrategia 1. Mejorar las instalaciones e incorporar mobiliario adecuado en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

- ✓ Inspeccionar las instalaciones de los CFF.
- ✓ Detectar el deterioro de las instalaciones de los CFF.
- ✓ Registrar lo que hay que arreglar y lo que hay que construir en los CFF.
- ✓ Revisar el mobiliario disponible.
- ✓ Determinar posibles cambios de mobiliarios.
- ✓ Realizar un presupuesto de la inversión.
- ✓ Elaborar la propuesta en un documento.
- ✓ Gestionar la propuesta ante la autoridad pertinente.

Estrategia 2. Dotar una cantidad mayor de materiales, suministros, insumos y equipos en los Centros de Fortalecimientos Familiares.

- ✓ Analizar el presupuesto general del proyecto.
- ✓ Analizar la oferta de los proveedores.
- ✓ Conseguir proveedores con mejor oferta.
- ✓ Reducir costos de ser posible.
- ✓ Reestructurar el presupuesto del proyecto.
- ✓ Elaborar una propuesta para solicitar aumento del presupuesto, en caso de que no se pueda reestructurar el presupuesto.
- ✓ Gestionar la compra de los materiales, suministros, insumos y equipos.
- ✓ Abastecer de manera estratégica los materiales suministros, insumos y equipos en los CFF.

Estrategia 3. Capacitar e incentivar a prepararse académicamente a todo el personal que conforma el proyecto social Creyendo en Nuestros Niños.

- ✓ Elaborar un programa de capacitaciones con temas referentes a: atención de calidad al usuario, maneras de cómo tratar a los usuarios, buen clima organizacional, motivación del personal, seguridad laboral, capacidad de respuesta ante conflictos, moral, ética, compromiso y liderazgo.
- ✓ Establecer alianzas con otras instituciones que puedan impartir las capacitaciones de manera gratuita y con certificaciones.
- ✓ En caso de existir impedimentos en establecer alianzas, realizar un presupuesto del programa de capacitaciones.
- ✓ Incentivar al personal a que asistan de manera voluntaria a las capacitaciones, caso contrario tomar medidas correctivas.
- ✓ Incentivar al personal a que mejore su nivel académico constantemente, siendo flexible con los horarios ante situaciones de estudios.

Estrategia 4. Mejorar el clima organizacional y aumentar la motivación del personal que conforma el proyecto social Creyendo en Nuestros Niños.

- ✓ Generar confianza y seguridad a través de transparencia y respeto.
- ✓ Elaborar un plan de comunicación interna.
- ✓ Impulsar medidas saludables para resolver conflictos.
- ✓ Impulsar la competitividad sana.
- ✓ Ser flexibles en los horarios cuando el caso lo amerite.
- ✓ Crear programas de aprendizaje y desarrollo profesional.
- ✓ Brindar reconocimientos por logros alcanzados.
- ✓ Gestión administrativa basada en liderazgo.
- ✓ Programar actividades fuera del horario laboral
- ✓ Evaluar periódicamente el clima organizacional.

Resultados propuestos

Al implementar la estrategia de mejorar las instalaciones e incorporar nuevos mobiliarios en los Centros de Fortalecimientos Familiares se obtendría como resultado usuarios más contentos, comprometidos y seguros con el servicio que perciben, de igual manera se reduciría los índices de insatisfacción y se podría aumentar la capacidad de acogida a nuevos beneficiarios para que gocen del servicio. Es de resaltar que la brecha que existe entre la percepción y las expectativas de las personas disminuiría significativamente, debido a que, el servicio está presentando mejoras en los elementos tangibles.

Al dotar una cantidad mayor de materiales, suministros, insumos y equipos en los Centros de Fortalecimientos Familiares, las y los promotores tendrían la oportunidad de elaborar mejores materiales didácticos para promover el desarrollo integral de los niños y niñas, permitiéndoles desarrollar de manera adecuada habilidades motoras y cognitivas a temprana edad. Por lo tanto, las familias aumentarían los niveles de satisfacción respecto al servicio recibido, puesto a que se está brindando calidad y calidez en las actividades ejecutadas por el personal.

Implementar un programa de capacitaciones y brindar la oportunidad de que el personal mejore su nivel académico beneficiaría enormemente al proyecto social, debido a que, se contaría con personal altamente capacitado y calificado para brindar un servicio de calidad y calidez a los usuarios de la provincia de Santa Elena, generando prestigio, confianza, seguridad y altos índices de reconocimiento por parte de la ciudadanía. Es de indicar que de igual manera los índices de insatisfacción que existen en los CFF disminuirían, gracias a que, existiría un mejor trato a las personas, aumentaría la capacidad de respuesta ante conflictos, se reorganizaría los esquemas y protocolos para brindar una atención personalizada e individualizada de manera eficiente.

Mejorando el clima organización y aumentando la motivación se reducirían los conflictos existentes entre el personal y los índices de capacidad de respuesta en los procesos y actividades en la ejecución del proyecto, debido a que los trabajadores se mantendrían contentos, radiantes y preparados para brindar un servicio de calidad y calidez a los beneficiarios de la provincia.

Conclusiones

La investigación correlacional que se aplicó en la investigación permite determinar la relación que existe entre las variables gestión administrativa y servicios de calidad que se brinda en los Centros de Fortalecimientos Familiares y en conjunto con el método estadístico de correlación Rho Spearman se concluye que la relación que existe entre las variables es positiva y significativa, lo cual quiere decir que, si la gestión administrativa presenta mejoras, los servicios que ofrecen los CFF también van a mejorar en calidad y calidez.

En toda investigación es necesario realizar un diagnóstico de cómo se encuentra una institución, para saber a qué se dedica, cuáles son sus objetivos, principios, valores y primordialmente para conocer la manera en que se está llevando la gestión administrativa del proceso administrativo. De esta manera se concluye que la gestión administrativa del proyecto social Creyendo en Nuestros Niños tiene un valor promedio de 4,61 considerado muy bueno, pero aún existen debilidades que con la estrategia correcta se puede perseguir la excelencia.

El modelo Servqual es un método muy valioso para medir la calidad de un servicio, debido a que, su estructura está compuesta de cinco dimensiones que permiten conocer la percepción y las expectativas que tienen los usuarios ante un servicio, al analizar los datos se detectan brechas entre lo percibido y lo esperado por las personas, las cuales indican insatisfacción. Se concluye que la calidad del servicio que se presta en los CFF tiene un valor promedio total de 4,39/5 significa que la calidad del servicio es muy buena en la mayoría de los centros, sin embargo, existe una brecha de 0,61 puntos de nivel de insatisfacción.

Se concluye la investigación con la elaboración de una propuesta enfocada en aportar a la gerencia, coordinación general y autoridades pertinentes alternativas de solución ante debilidades, inconsistencias y conflictos que se presentan en el proyecto social Creyendo en Nuestros Niños. La propuesta contiene estrategias, acciones y actividades que aportarán en la mejora de la gestión administrativa y la calidad del servicio que se brinda a las familias en los Centros de Fortalecimientos Familiares de las diversas comunidades y sectores de la provincia de Santa Elena.

Recomendaciones

Se recomienda a la gerencia y coordinación general del proyecto social Creyendo en Nuestros Niños implementar la investigación dentro de la planificación anual y a los futuros investigadores optar por la investigación tipo correlacional y métodos estadísticos que permitan medir la correlación que existe entre variables de estudio, para poder detectar falencias de manera oportuna y aplicar estrategias o medidas correctivas.

A manera de recomendación se expresa que al utilizar las herramientas adecuadas para recolectar datos se puede obtener información relevante de un tema en específico, por lo tanto, el proyecto social Creyendo en Nuestros Niños debe realizar periódicamente un análisis de la situación en la que se encuentra la institución, para determinar, detectar posibles debilidades y darles solución aplicando medidas correctivas que permitan mejorar el proceso administrativo.

Se recomienda a la gerencia y coordinación general del proyecto social Creyendo en Nuestros Niños aplicar el modelo Servqual al finalizar cada periodo anual, con la finalidad de conocer las percepciones y expectativas acerca de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios en los Centros de Fortalecimientos Familiares de la provincia de Santa Elena, permitiendo analizar las brechas de insatisfacción y generar estrategias que permitan corregirlas.

Por último, se recomienda a la gerencia, coordinación general y autoridades pertinentes que conforman el proyecto social Creyendo en Nuestros Niños a ejecutar las estrategias presentadas en la propuesta, con la finalidad de convertir en fortalezas las debilidades que existen en la gestión administrativa y reducir o eliminar los índices de insatisfacción mejorando la calidad del servicio que se brinda a los usuarios en los Centros de Fortalecimientos Familiares de las diversas comunidades y sectores de la provincia de Santa Elena.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud En Tabasco*, 11(1-2), 333-338.
<https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Alianza Logistics. (2022). *La importancia de un buen clima laboral*. <https://alianza-logistics.com/la-importancia-de-un-buen-clima-laboral-2/>
- Araujo Romero, L. A., & Lopez Marrufo, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3879>
- Arguello Núñez, L., Bucheli Espinoza, N., Purcachi Aguirre, W., & Pérez Arévalo, M. (2022). Percepción de los servicios públicos: un análisis del Departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo-Ecuador, 2018. *Bolentín de Coyuntura*, 34, 7-15.
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/1795>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). Constitución de la República del Ecuador. *Alteridad*, 2(2), 74. <https://doi.org/10.17163/alt.v2n2.2007.04>
- Aunor. (2017). *Parques infantiles para guarderías y escuelas infantiles*.
<https://www.parquesinfantiles.es/blog/a-356/parques-infantiles-para-guarderias-y-escuelas-infantiles>
- Borrero Mina, A. (2020). *Calidad en la atención de los servicios de consulta externa percibida por los usuarios a partir del modelo Servqual en ESE Hospital Piloto Jamundi Valle del Cauca-2020*.
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/21698>
- Bustamante Ubilla, M. A., Zerda Barreno, E. R., Obando Freire, F., & Tello Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Cámaras de Industrias de Costa Rica. (2023). *¿Cómo medir el impacto de un plan de*

- capacitación? <https://cicr.or.cr/producto/como-medir-el-impacto-de-un-plan-de-capacitacion-2/>
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898–913. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>
- Chiavenato, I., Obón León, M. del P., & Fortín de Alvarenga, L. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (McGrawHill (ed.); décima edi). Biblioteca Hernán Malo González. <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/85616>
- Código Orgánico de Organización Territorial Descentralizado. (2019). Código Orgánico de Organización Territorial Descentralizado, COOTAD. *Registro Oficial Suplemento 303 de 19-Oct.-2010*, 1–180. <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/COOTAD.pdf>
- Congreso Nacional. (2014). Código de la Niñez y Adolescencia. *Código de La Niñez y Adolescencia, 2002*, 1–45. https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/codigo_ninez_y_adolescencia.pdf
- Contreras Garduño, J. Q., Camacho Fernández, M., & Segura Fonseca, L. A. (2019). Evaluación de la Calidad en el Servicio mediante el modelo SERVQUAL a una microempresa chocolatera. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, noviembre. <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/01/modelo-servqual.html>
- Coordinación Gerencia. (2021a). *1er video del Modelo SERVQUAL*. <https://www.youtube.com/watch?v=NIIdFJzNh4Ac>
- Coordinación Gerencia. (2021b). *2do video modelo SERVQUAL*. <https://www.youtube.com/watch?v=hHy-S88uFRo>
- De Pablo Blanco, M. Á. M., & Innovación, S. L. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO*. IC Editorial.
- Echavarría González, E., Muñoz Gómez, L. P., Morillo Puente, S., Soto, N. M., Ortega Rojas, C. M., Andrades Copete, Y., Escobar Londoño, J. V., López Arboleda, G. M., Echeverri Jiménez, G., & Vicuña Romero, J. J. (2023). *Evaluación y experiencias del proyecto Alianza con Vos en las instituciones educativas de la ciudad de Medellín*. <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/7660>
- Esteban Nieto, N. T. (2018). *Tipos de investigación*.

- <http://190.117.99.173/handle/USDG/34>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext&tlng=pt
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández Mendoza, J. M., & Hernández Mendoza, S. L. (2019). Etapas del proceso administrativo. *Boletín Científico de La Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66–67. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/issue/archive>
- Huerta Estévez, A., & Andrade Estrada, M. G. (2021). Responsabilidad social empresarial en la misión, visión y valores de las principales empresas en México. *Estudios Sociales. Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 31(57). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-91692021000100105&script=sci_arttext
- Jiménez Castaño, C. P., & Drago Cárdenas, L. A. (2021). *Proyectos pedagógicos productivos, generadores de estrategias de inclusión social para la mitigación de la deserción escolar*. https://biblioteca.comfenalcovalle.com.co/bitstream/20.500.12494/33264/1/2020_JimenezDrago-proyecto_pedagogico_productivo.pdf
- Martínez, T. (2020). *Calculo de Brechas en Excel*. <https://www.youtube.com/watch?v=SQY-IJ07dTA>
- Mayorga, V. A. P., Cobos, E. T. R., & Méndez, S. G. (2020). Calidad del servicio en una clínica de Bucaramanga bajo la aplicación del modelo servqual. *Revista Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas-FACCEA*, 10(1), 54–61. <https://editorial.uniamazonia.edu.co/index.php/faccea/article/view/259>
- Mendoza Fernandez, V. M., & Moreira Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación Científico-Técnica)*

- Multidisciplinaria*). ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608–620.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Administrative Management Processes, a journey from its origin. *Revista Fipcaec*. <https://doi.org/10.23857>
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del Sector Público*. file.
 c:/Users/Hp/AppData/Local/Temp/Dialnet-
 ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251. pdf
- Montañez, J. (2022). *Correlación de Spearman*.
<https://www.youtube.com/watch?v=uyEmVoz4OXc&list=WL&index=1>
- Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 341–362. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356004/29059356004.pdf>
- Moyano Lema, E. J. (2019). *Implementación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF en el área de atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social–MIES de la ciudad de Riobamba*.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13427>
- Münch Galindo, L. (2021). *Administración 2* (Pearson Hispanoamérica (ed.); Primera Ed). Pearson Hispanoamérica. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=13570>
- Muñoz Jaime, L. P., Napa Molina, Y. M., Pazmiño Barragán, W. M., & Posligua Pí, M. L. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las PYMES. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 4(4), 29–40.
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/334>
- Narváez, E., Reinoso, C., & Castro, J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(3), 191–204.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898176>
- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca Sinergia*, 11(2), 166–173.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2254>
- Osejos Vasquez, A. E. (2020). Modelo Servqual como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, Cantón Jipijapa. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 4(4), 79–92.

- <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/284>
- Otero Ortega, A. (2018). Enfoques de investigación. *Extraído de https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Otero_Ortega/Publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION_TABLA_DE_CONTENIDO_Contentido/Links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION-TABLADECONTENIDO-Contenido.Pdf*, 14. <https://www.researchgate.net>
- Peña Santillán, M. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14850>
- Polo Moya, D. (2023). *Estimulación temprana como negocio*. Emprender Fácil. <https://www.emprender-facil.com/estimulacion-temprana-como-negocio/>
- Ramos Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de Divulgación Científica de La Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1–6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (Pearson Hispanoamérica (ed.); Decimoterc). Pearson Educación de México, S.A. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=6951>
- Rocafuerte Roca, J. M. (2022). *Evaluación de la gestión social en el GAD Parroquial José Luis Tamayo a través del Proyecto de discapacidad Sin Límites, 2022*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2022. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8662>
- Roy García, I., Rivas Ruiz, R., Pérez Rodríguez, M., & Palacios Cruz, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista Alergia México*, 66(3), 354–360. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-91902019000300354&script=sci_arttext
- Ruíz Pinchi, R., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318–1332. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Job satisfaction in administrative management. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510–1523. <https://doi.org/10.37811>
- Salguero Barba, N. G., & García Salguero, C. P. (2018). Gestión administrativa eficiente. *Polo Del Conocimiento*, 3(9), 331–342. DOI

10.23857/casedelpo.2018.3.9

- SENPLADES. (2017). Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021. *Educational Research*, 1, 1–159. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Torres Portocarrero, S. C. (2021). *Gestión administrativa e inclusión social del Programa Nacional PAIS en el centro poblado Costa Rica-Pajarillo, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59241>
- Trigoso Vela, R. R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-Lima, 2019*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7971>
- Vite, H., Palomeque, I., & Romero, W. (2018). Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en Centros de Salud del IESS: Caso Santa Rosa y Pasaje. *Revista de Investigación Talentos*, 5(2), 68–78. <https://talentos.ueb.edu.ec/index.php/talentos/article/view/44>

Anexos

Carta Aval



Oficio N° 111-GADPSE-UTH-2023
Santa Elena, 23 de mayo del 2023

Ingeniero
Carlos Balmaseda Espinosa, Ph.D.
DIRECTOR DEL INSTITUTO DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

De mis consideraciones:

Con un cordial y atento saludo en nombre de quienes conformamos el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, me permito comunicarle que en atención al oficio S/N, en el cual solicita a nuestra institución, aprobación para la realización del proyecto de investigación **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE FORTALECIMIENTOS FAMILIARES - GADPSE"** mismo que será elaborado por el Lic. William Pozo Rodríguez estudiante de la Maestría de Administración Pública, misma ha sido autorizada por el Sr. José Daniel Villao, Prefecto.

En tal virtud, el estudiante podrá asistir a esta dependencia en jornada administrativa de 08H00 a 17H00 de lunes a viernes, a cargo del suscrito en el que se le brindará todas las facilidades que el caso amerita para la realización de su tema de tesis en la Unidad de Acción Social de ésta Entidad Provincial.

Información que se da a conocer para los fines consiguientes.

Atentamente,

Inlgo. Manuel Alfonso Cumba Sanchez
JEFE UNIDAD TALENTO HUMANO (S)
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PROVINCIAL DE SANTA ELENA

Cronograma del Trabajo de Investigación

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PLANIFICACIÓN Trabajo de Titulación

Tema: “IMPACTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL PROCESO DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE FORTALECIMIENTOS FAMILIARES – GADPSE”

TUTOR: Ph.D. León Arguello Núñez

POSTGRADISTA: Lic. Pozo Rodríguez William José

MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN

	Actividad	Fecha Inicio	Fecha Culminación	2023													
				JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
ANTEPROYECTO	Inducción al proceso de titulación y Presentación del anteproyecto	1/8/2023	10/2/2023														
	Recepción de solicitud y anteproyecto a coordinación del programa (previo a culminar el primer ciclo)	10/2/2023	11/2/2023														
	Revisión y aprobación de temas por parte de la Comisión de Titulación (Informe).	11/2/2023	13/2/2023														
	Recepción de correcciones del Trabajo de Titulación a la Comisión de Titulación (Informe)	13/2/2023	20/2/2023														
	Aprobación de temas y asignación de Tutores por parte del Consejo de Facultad y notificación a Consejo de Postgrado.	3/3/2023	3/3/2023														
	Notificación al maestrando y tutor de la resolución de Consejo de Facultad.	9/3/2023	9/3/2023														
DESARROLLO DEL PROYECTO	Modulo: Taller de Trabajo de Titulación	15/10/2022	30/10/2022														
	Informe mensual de tutorías. (15 al 31 de marzo)	15/3/2023	31/3/2023														
	Informe mensual de tutorías. (1 al 30 de abril)	1/4/2023	30/4/2023														
	Informe mensual de tutorías. (1 al 15 de mayo)	1/5/2023	15/5/2023														
	Informe mensual de tutorías. (16 al 31 de mayo)	16/5/2023	31/5/2023														
PROYECTO FINAL	Módulo: Taller de Trabajo de Titulación (06,07 / 13,14 y 20, 21 mayo 2023)	6/5/2023	21/5/2023														
	Entrega de los Trabajos de Titulación a la Coordinación de la Maestría (carpeta digital HASTA EL 15 DE JUNIO)	1/6/2023	15/6/2023														



TUTOR: Ph.D. León Arguello Núñez



POSTGRADISTA: Lic. Pozo Rodríguez William José

Cronograma de Tutorías



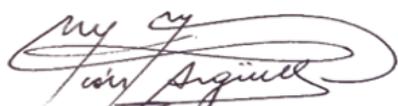
Instituto de Postgrado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERCERA COHORTE CONTROL DE TUTORÍAS MODALIDAD DE TITULACIÓN: INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN						
DATOS GENERALES						
Estudiante:	Lic. William José Pozo Rodríguez	CI. 0910105097	Telf. 0981294859	E-mail: willmun_lib@hotmail.com		
Facultad:	Ciencias Administrativas	Programa:	Administración Pública	Cód. SNIESE:		
TEMA:	Gestión administrativa y su relación con los servicios de calidad en los Centros de Fortalecimientos Familiares - GADPSE.					
Tutor:	Econ. León Arguello Núñez PhD	CI. 1708242233	Telf. 0939818109	E-mail: larguello@upse.edu.ec		
# total de horas de la Tutoría:	20 horas	Fecha de inicio:	03 de marzo del 2023	Resolución:	CEF 03-03-2023-001	
REGISTRO DE TUTORÍAS						
N° Sesión	FECHA	ACTIVIDADES DE LA TUTORIA	DURACIÓN		OBSERVACIONES Y TAREAS ASIGNADAS	TOTAL, DE HORAS
			INICIO	FIN		
1	10/03/2023	Presentación del tema y dialogo relacionado a el desarrollo del trabajo	18:00	20:00	Elaborar matriz de consistencia	2
2	11/03/2023	Presentación de cronograma a seguir para culminar el trabajo	19:00	21:00	Elaborar introducción de la investigación en base a la estructura establecida por el instituto	2
3	15/03/2023	Aprobación del cronograma de actividades y presentación avances de la introducción	18:00	20:00	Indicaciones y sugerencias a implementar en la introducción	2
4	27/03/2023	Revisión de avances de la introducción, problemática, objetivos, justificación e hipótesis Dialogo del marco teórico y la metodología a utilizar.	18:00	22:00	Elaborar marco teórico y marco metodológico	4

5	03/04/2023	Revisión capítulo I Marco Teórico	19:00	21:00	Realizar una matriz con los antecedentes investigativos	2
6	11/04/2023	Revisión de sugerencias a implementar en capítulo I	18:00	17:00	Elaborar Marco Metodológico	1
7	17/04/2023	Presentación del capítulo II Dialogo de elaboración de instrumentos	18:00	21:00	Elaboración de instrumentos	3
8	25/04/2023	Presentación, ajustes y validación de instrumentos	19:00	21:00	Levantamiento de datos, análisis de datos y discusión de resultados	2
9	11/05/2023	Presentación de resultados Conversatorio de cómo elaborar la propuesta	19:00	21:00	Elaborar propuesta, conclusiones y recomendaciones	2
10	20/05/2023	Presentación del trabajo final	10:00	12:00	Ajustes del trabajo	2
Total						22

Por la presente certifico que el Estudiante cumplió con el proceso de tutoría con el tema:
 "Gestión administrativa y su relación con los servicios de calidad en los Centros de Fortalecimientos Familiares -GADPSE."

Para constancia de lo actuado firman:



TUTOR

Econ. León Arguello Núñez PhD



ESTUDIANTE

Lic. William José Pozo Rodríguez

Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	Hipótesis	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Gestión Administrativa y su relación con los Servicios de Calidad en los Centros de Fortalecimientos Familiares – GADPSE.	¿Qué aporte genera la gestión administrativa en el servicio de calidad de los Centros de Fortalecimientos Familiares – GADPSE?	GENERAL: <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación de la gestión administrativa mediante el levantamiento y análisis de la información para mejorar la calidad del servicio de los Centros de Fortalecimiento Familiar – GADPSE. 	La gestión administrativa se relaciona directamente con los servicios de calidad en los Centros de Fortalecimientos Familiares – GADPSE	V.I.: Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Organización Ejecución Control 	Tipo <ul style="list-style-type: none"> Correlacional Descriptiva
		Específicos: <ul style="list-style-type: none"> Realizar el diagnóstico de la gestión administrativa en el servicio de los Centros de Fortalecimiento Familiar – GADPSE. Detectar el nivel de satisfacción de la calidad en el servicio de los Centros de Fortalecimiento Familiar – GADPSE. Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio que brindan los Centros de Fortalecimiento Familiar – GADPSE. 			<ul style="list-style-type: none"> Capacitación Participación ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> Normativa legal Proceso Administrativo Mesas de trabajo Silla Vacía 	
				V.D.: Servicio de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de respuesta Seguridad Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente Expectativas del cliente Percepciones del cliente Medición de la calidad en el servicio Disposición de la organización para ayudar a los clientes de forma rápida y correcta Profesionalismo Cortesía Credibilidad Comunicación 	Enfoque <ul style="list-style-type: none"> Mixtto Población <ul style="list-style-type: none"> 4142 infantes de los CFF 75 trabajadores de los CFF Muestra <ul style="list-style-type: none"> 352 infantes de los CFF 75 trabajadores de los CFF Técnica <ul style="list-style-type: none"> Entrevista Encuesta bajo modelo Servqual



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

Certificación de Antiplagio

Gestión Administrativa y su relación con los Servicios de Calidad en los Centros de Fortalecimientos Familiares - GADPSE William Pozo Rodriguez.

5% Similitudes
1% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Gestión Administrativa y su relación con los Servicios de Calidad en los Centros de Fortalecimientos Familiares - GADPSE William Pozo Rodriguez..docx
ID del documento: 0495f121c9a2ee5ac6f9e38eae43fcf3df958c18
Tamaño del documento original: 301,03 kB

Depositante: León Benigno Arguello Nuñez
Fecha de depósito: 14/6/2023
Tipo de carga: Interface
fecha de fin de análisis: 14/6/2023

Número de palabras: 24.288
Número de caracteres: 158.056

TUTOR

Econ. León Arguello Nuñez Ph.D

Fundamento Legal

Todo trabajo investigativo debe estar fundamentado en el contexto de normas legales, por lo tanto, se enmarcan las diferentes leyes que rigen en nuestro país, tales como la Constitución de la República del Ecuador 2008, Plan Nacional Para el Buen Vivir, Código de la Niñez y Adolescencia y Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralizado COOTAD.

Constitución De La República Del Ecuador

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

Art. 44.- El Estado, la sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes y asegurarán el ejercicio pleno de sus derechos, se atenderá el principio de su interés superior y sus derechos prevalecerán sobre la de las demás personas. Los niños, niñas y adolescentes tendrán derecho a su desarrollo integral entendido como proceso de crecimiento, maduración y despliegue de su intelecto y sus capacidades, potencialidades y aspiraciones comunes en un entorno familiar, escolar, social y comunitario de afectividad y seguridad. Ese entorno permitirá la satisfacción de sus necesidades sociales, afectivo emocionales y culturales con el apoyo de políticas intersectoriales nacionales y locales.

Art.45.- Los niños, niñas y adolescentes gozaran de los derechos comunes del ser humano, además de los específicos de su edad. El Estado reconocerá y garantizará la vida, incluido el cuidado y protección desde la concepción. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a la integridad física y psíquica, a su identidad, nombre y ciudadanía, a la salud integral y nutrición, a la educación y cultura, al deporte y recreación, a la seguridad social, a tener una familia y disfrutar de la convivencia familiar y comunitaria, a la participación social, al respeto de su libertad y dignidad, a ser consultados a los asuntos que les afecten a

educarse de manera prioritaria en su idioma y en los contactos culturales propios de sus pueblos y nacionalidades y a recibir información acerca de sus progenitores o familiares ausentes salvo que fuere perjudicial para su bienestar.

Art. 46.- El Estado adoptará, entre otras, las siguientes medidas que aseguren a las niñas, niños y adolescentes: 1. Atención a menores de seis años, que garantice su nutrición, salud, educación y cuidado diario en un marco de protección integral de sus derechos. 2. Protección especial contra cualquier tipo de explotación laboral o económica. Se prohíbe el trabajo de menores de quince años, y se implementarán políticas de erradicación progresiva del trabajo infantil. El trabajo de las adolescentes y los adolescentes será excepcional, y no podrá conculcar su derecho a la educación ni realizarse en situaciones nocivas o peligrosas para su salud o su desarrollo personal. Se respetará, reconocerá y respaldará su trabajo y las demás actividades siempre que no atenten a su formación y a su desarrollo integral. 3. Atención preferente para la plena integración social de quienes tengan discapacidad. El Estado garantizará su incorporación en el sistema de educación regular y en la sociedad. 4. Protección y atención contra todo tipo de violencia, maltrato, explotación sexual o de cualquier otra índole, o contra la negligencia que provoque tales situaciones. 5. Prevención contra el uso de estupefacientes o psicotrópicos y el consumo de bebidas alcohólicas y otras sustancias nocivas para su salud y desarrollo. 6. Atención prioritaria en caso de desastres, conflictos armados y todo tipo de emergencias. 7. Protección frente a la influencia de programas o mensajes, difundidos a través de cualquier medio, que promuevan la violencia, o la discriminación racial o de género. Las políticas públicas de comunicación priorizarán su educación y el respeto a sus derechos de imagen, integridad y los demás específicos de su edad. Se establecerán limitaciones y sanciones para hacer efectivos estos derechos. 8. Protección y asistencia especiales cuando la progenitora o el progenitor, o ambos, se encuentran privados de su libertad. 9. Protección, cuidado y asistencia especial cuando sufran enfermedades crónicas o degenerativas.

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.

Art.67.- Se reconoce a la familia en sus diversos tipos. El Estado la protegerá como núcleo fundamental de la sociedad y garantizará condiciones que favorezcan integralmente la consecución de sus fines. Estas se constituirán por vínculos jurídicos o de hecho y se basarán e la igualdad de derechos y oportunidades de sus integrantes.

Art. 70.- El Estado formulará y ejecutará políticas para alcanzar la igualdad entre mujeres y hombres, a través del mecanismo especializado de acuerdo con la Ley e incorporará el enfoque de género en planes y programas y brindará asistencia técnica para su obligatoria aplicación en el sector público. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011, pp 19-35)

Plan Nacional Para el Buen Vivir

“**Objetivo 1.** Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” (SENPLADES, 2017).

“**1.3.** Combatir la malnutrición y promover hábitos y prácticas de vida saludable, generando mecanismos de corresponsabilidad entre todos los niveles de gobierno, la ciudadanía, el sector privado y los actores de la economía popular y solidaria.” (SENPLADES, 2017).

“**1.4.** Fortalecer los sistemas de atención integral a la infancia con el fin de estimular las capacidades de las niñas y niños, considerando los contextos territoriales, la interculturalidad y el género.” (SENPLADES, 2017).

Código De La Niñez Y Adolescencia

Art. 1.- Finalidad. - Este Código dispone sobre la protección integral que el Estado, la sociedad y la familia deben garantizar a todos los niños, niñas y adolescentes que viven en el Ecuador, con el fin de lograr su desarrollo integral y el disfrute pleno de sus derechos, en un marco de libertad, dignidad y equidad. Para este efecto, regula el goce y ejercicio de los derechos, deberes y responsabilidades de los niños, niñas y adolescentes y los medios para hacerlos

efectivos, garantizarlos y protegerlos, conforme al principio del interés superior de la niñez y adolescencia y a la doctrina de protección integral.

Art. 6.- Igualdad y no discriminación. - Todos los niños y adolescentes son iguales ante la Ley, y no serán discriminados por causa de su nacimiento, nacionalidad, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación, opinión política, situación económica, orientación sexual, estado de salud, representantes o familiares. El Estado adoptara las medidas necesarias para eliminar toda forma de discriminación.

Art. 7.- Niños, niñas y adolescentes, indígenas y afro ecuatorianos. - La ley los reconoce y garantiza el derecho de los niños, niñas y adolescentes de nacionalidades indígenas y afro ecuatorianos, a desarrollarse de acuerdo a su cultura, y en un marco de interculturalidad conforme a los dispuestos en la Constitución Política de la Republica, siempre que las prácticas culturales no conculquen sus derechos.

Art. 8.- Corresponsabilidad de Estado, La sociedad y La familia. - Es deber del Estado, la sociedad y la familia, dentro de sus respectivos ámbitos, adoptar las medidas políticas, administrativas económicas, legislativas, sociales, y jurídicas necesarias para la plena vigencia y, ejercicio, garantía, protección y exigibilidad de la totalidad de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. El Estado y la sociedad formularan y aplicaran políticas públicas, sociales, y económicas, y destinaran recursos económicos y suficientes en forma estable, permanentemente y oportuna.

Art. 9.- Función básica de la familia. - La Ley reconoce y protege a la familia como el espacio natural y fundamental para el desarrollo integral del niño, niña y adolescente. Corresponde prioritariamente al padre y a la madre, la responsabilidad compartida del respeto, protección y cuidado de los hijos y la promoción, respeto y exigibilidad de sus derechos.

Art. 10.- Deber del Estado frente a la familia. - El Estado tiene el deber prioritario de definir y ejecutar políticas, planes y programas que apoyan a la familia para cumplir con las responsabilidades determinadas en el artículo anterior.

Art. 11.- El interés superior del niño - niña. - El interés superior del niño es un principio que está orientado a satisfacer el ejercicio efectivo del conjunto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; e impone a todas las autoridades

administrativas y judiciales y a las instituciones públicas y privadas, el deber de ajustar sus decisiones y acciones para su cumplimiento. Para apreciar el interés superior al niño se considerará la necesidad de mantener un justo equilibrio entre los derechos y deberes de niños, niñas y adolescentes, en la forma que mejor convenga a la realización de sus derechos y garantías. Este principio prevalece sobre el principio de diversidad étnica y cultural. El interés superior del niño es un principio de interpretación de la presente Ley.

Art.12.- Prioridad absoluta. - En la formulación y ejecución de las políticas públicas y en la provisión de recursos, debe asignarse prioridad absoluta a la niñez y adolescencia, a las que se asegurará, además, el acceso preferente a los servicios públicos y a cualquier clase de atención que requieran. Se dará prioridad especial a la atención de niños y niñas menores de 6 años. (Congreso Nacional, 2014, pp 1-3)

Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralizado COOTAD

“**Art. 41 g)** Entre las funciones de los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, el promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución en el marco de sus competencias” (Código Orgánico de Organización Territorial Descentralizado, 2019).

Art. 48.- Respecto al ejercicio de las competencias de Protección Integral a la niñez y adolescencia dispone que los Gobiernos Autónomos Descentralizados ejercerán las competencias destinadas a asegurar los derechos de niños, niñas y adolescentes que les sean atribuidas por la constitución, este Código y el Consejo nacional de competencias en coordinación con la ley que regule el sistema nacional descentralizado de protección integral de la niñez y la adolescencia y que para el efecto, se observara estrictamente el ámbito de acción determinada en este código, para cada nivel de gobierno y se garantizará la organización y participación protagónica de niños, niñas y adolescentes, padres, madres y sus familias como los titulares de estos derechos. (Código Orgánico de Organización Territorial Descentralizado, 2019)

Instrumentos de Recolección de Información



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA INSTITUTO DE POSTGRADO MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Conocer la situación actual en la que se encuentra la gestión administrativa y los servicios de calidad de los Centros de Fortalecimientos Familiares, para implementar estrategias de mejora.

Nombre del entrevistado:

Cargo que desempeña:

Interrogantes:

1. **¿En qué consiste el proyecto CNN y cuánto tiempo lleva ejecutándose?**
2. **¿Qué servicio se brinda en los CFF?**
3. **¿Cuál es el proceso en la etapa de planificación para los CFF?**
4. **¿Existe liderazgo y dirección por parte de los jefes inmediatos que conforman el proyecto?**
5. **¿Cómo se encuentra organizado jerárquicamente el personal de los CFF?
¿Cuáles son sus principales funciones?**
6. **¿De qué manera se lleva el control de los procesos y actividades que se realizan en los CFF?**
7. **¿Considera que el servicio que se brinda en los CFF es de calidad? ¿Por qué?**
8. **¿De qué manera se da seguimiento a los usuarios de los CFF?**
9. **¿El personal de los CFF se encuentra calificado y capacitado para realizar sus funciones?**
10. **¿Cuál es su pensamiento al escuchar que un buen modelo de gestión administrativa ayudaría a mejorar la calidad del servicio que se brinda en los CFF?**



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO DE ENCUESTA MODELO SERVQUAL “PERCEPCIÓN” USUARIOS

Objetivo: Determinar el grado de satisfacción del servicio de calidad que prestan los Centros de Fortalecimientos Familiares del proyecto CNN mediante la aplicación de encuestas con la finalidad de obtener la relación que existe entre las variables de estudio.

Instrucciones: Agradezco con anticipación se sirva en leer detenidamente el cuestionario y seleccione la respuesta que se adapte a sus necesidades. La información que proporcione es totalmente confidencial y anónima.

Glosario: CFF= Centros de Fortalecimientos Familiares CNN= Creyendo en Nuestros Niños

Escala auto - valorativa de la calidad del servicio:

Totalmente en desacuerdo **1** En desacuerdo **2** Indiferente **3**
 De acuerdo **4** Totalmente de acuerdo **5**

ESCALA DE LIKERT

	DIMENSIÓN TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El mobiliario de los CFF es el apropiado para brindar el servicio a los niños					
2	Las instalaciones físicas del CFF tienen espacios educativos amplios e interrelacionados para la atención de niños y niñas.					
3	El personal del CFF cuenta con uniformes adecuados para el desempeño de sus actividades.					
4	Los materiales y equipos que poseen los CFF son suficientes para realizar las actividades de manera eficiente					
	FIABILIDAD					
5	Cuando el CFF comunica las actividades, se realizan en los tiempos establecidos					
6	En el CFF se presta atención inmediata cuando surge algún problema con el niño o su familia y busca la mejor solución					
7	En el CFF realiza de manera correcta las actividades e integra a todos los beneficiarios					
8	El responsable del CFF brinda seguimiento a las familias cuando no asisten al centro					
9	En el CFF existe énfasis en mejorar la calidad de vida de los infantes					
	Capacidad de respuesta					
10	El personal de CFF le comunica con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.					
11	El personal está preparado para brindar un servicio oportuno.					
12	El personal está siempre dispuesto a ayudarlo.					
13	El personal demuestra compromiso con el proyecto					
	Seguridad					
14	El comportamiento del personal le inspira confianza					
15	Usted se siente seguro con la atención que le brinda el personal que labora en esta institución					
16	El personal que labora es cortés y amable con usted					
17	El personal tiene conocimientos para responder a sus inquietudes y necesidades					
	Empatía					
18	El personal le da una atención individualizada					
19	El personal que labora tiene horarios de trabajo adecuados y están cuando se los necesita.					
20	El personal le recibe con un trato cordial y respetuoso					
21	El CFF cuenta con personal que brinda atención personalizada					
22	El personal CFF se preocupa del estado físico, y emocional de los usuarios					

Enlace Google Forms <https://forms.gle/utxoxcmejXKB5PLV6>



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA PERSONAL CFF

Objetivo: Determinar la gestión administrativa en relación a la calidad del servicio que brindan los Centros de Fortalecimientos Familiares del proyecto CNN mediante la aplicación de encuestas con la finalidad de obtener la relación que existe entre las variables de estudio.

Instrucciones: Agradezco con anticipación se sirva en leer detenidamente el cuestionario y seleccione la respuesta que se adapte a sus necesidades. La información que proporcione es totalmente confidencial y anónima.

Glosario: CFF= Centros de Fortalecimientos Familiares CNN= Creyendo en Nuestros Niños

Escala auto-valorativa de la gestión administrativa:

Totalmente en desacuerdo **1** En desacuerdo **2** Indiferente **3**
 De acuerdo **4** Totalmente de acuerdo **5**

ESCALA DE LIKERT

	PLANIFICACION	1	2	3	4	5
1	Los servicios que se brinda en los CFF están debidamente planificados, para brindar un servicio de calidad					
2	Se realiza la difusión y se socializa la normativa vigente para aplicación del servicio					
3	El personal administrativo de CFF brinda el adecuado asesoramiento de los servicios ofrecidos					
4	La capacidad de respuesta del servicio en temas administrativos es precisa					
	ORGANIZACION					
5	Se ha socializado la estructura organizacional de CFF					
6	El personal de CFF conoce los roles y funciones del equipo que conforma CNN					
7	Se dota de información al personal de CFF oportunamente					
8	En los CFF, los promotores familiares efectúan el abordaje de manera inmediata, garantizando la atención del servicio, en el momento que promete que va a realizarlo.					
9	Cuando existen inquietudes o conflictos en el personal de CFF se da atención oportuna y adecuada					
	DIRECCION					
10	En los CFF se realiza el seguimiento de la atención a los usuarios					
11	Los procedimientos y protocolos se cumplen a cabalidad					
12	La administración demuestra liderazgo					
13	Considera que el personal administrativo realiza una correcta gestión administrativa					
	CONTROL					
14	Existen plantillas y matrices para llevar el control de las actividades de los CFF					
15	Se lleva un riguroso control de las asistencias de los beneficiarios					
16	Se lleva control de que los beneficiarios, que verdaderamente se encuentren bajo vulnerabilidad					
17	Considera que el personal administrativo lleva un control óptimo de los procesos que comprenden el proyecto					
	CAPACITACION					
18	El personal de los CFF se mantiene en constante capacitación					
19	El personal administrativo informa oportunamente sobre capacitaciones vigentes					
20	El personal de los CFF es motivado por la administración a que se capacite					
21	El personal de los CFF asiste motivado a ejercer sus funciones					
22	Existen buenas relaciones entre todo el equipo que conforma el proyecto					

Enlace Google Forms <https://forms.gle/26w8KnwUkPrU423d8>

Evidencias Fotográficas

Evidencias entrevistas



Nota. Entrevista al Tecnólogo Luis Bajaña



Nota. Entrevista a la Técnica Doris Cruz



Nota. Entrevista a la Psicóloga Yadira Ruíz

Evidencias socialización para aplicar encuestas a los usuarios



Nota. Reunión con el personal técnico para socializar las encuestas a los usuarios



Nota. Reunión con el personal administrativo para socializar las encuestas a los usuarios