



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
CENTRO MUNICIPAL DEL NIÑO Y LA FAMILIA
DE SANTA ELENA (CEMNFASE) DEL CANTÓN
SANTA ELENA DE LA PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2015**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: CINDY SHARON DOMÍNGUEZ RODRÍGUEZ

TUTOR: ING. STEVE GUARNIZO CRESPO, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
CENTRO MUNICIPAL DEL NIÑO Y LA FAMILIA
DE SANTA ELENA (CEMNFASE) DEL CANTÓN
SANTA ELENA DE LA PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2015**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: CINDY SHARON DOMÍNGUEZ RODRÍGUEZ

TUTOR: ING. STEVE GUARNIZO CRESPO, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

La Libertad, 20 de Octubre de 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación: “**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CENTRO MUNICIPAL DEL NIÑO Y LA FAMILIA DE SANTA ELENA (CEMNFASE) DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**”, elaborado por CINDY SHARON DOMÍNGUEZ RODRÍGUEZ, egresada de la Carrera de Administración Pública, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en administración Pública, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Ing. Steve Guarnizo Crespo, MSc.

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de Titulación o Graduación **“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CENTRO MUNICIPAL DEL NIÑO Y LA FAMILIA DE SANTA ELENA (CEMNFASE) DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**, elaborado por la suscrita declarando que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 20 de octubre de 2014

Atentamente

Cindy Sharon Domínguez Rodríguez

Céd. 0924274046

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis está dedicado especialmente a Dios, quien me ha iluminado y guiado mi camino y por darme la oportunidad de un día más de vida, y poder lograr mi objetivo trazado.

A mi Madre Mérida Rodríguez que con cariño, amor me dio sus consejos y sobre todo por su apoyo incondicional durante esta etapa de mi vida, y por la motivación constante para salir adelante y ejemplo han formado una persona con valores y por haberme enseñado a desafiar cada obstáculo de la vida con dignidad.

A mi Padre, que no está a mi lado físicamente, pero vive su espíritu dentro de mí y sé que donde quiera que este me cuida y me guía cada paso y me está viendo que estoy creciendo profesionalmente.

También quiero dedicarle este trabajo a los docentes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, quienes con su profesionalismo, experiencia y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumbaron a cada uno de los estudiantes que acudimos a través de sus conocimientos que nos servirán en nuestras vida personal, profesional y sobre todo para la sociedad.

Cindy Sharon

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, por haberme dado sabiduría, inteligencia, paciencia para culminar con éxito una etapa de mi vida como profesional, y poder servir a la comunidad a través de mis conocimientos.

A mis padres, hermanos por su confianza y apoyo incondicional y enseñarme a que nunca deje de luchar por lo que uno desea alcanzar que en la vida.

De igual manera quiero agradecerles a las personas que han acompañado y ayudado durante el tiempo que he desarrollado mi tesis.

También quiero agradecerles a mis jefes Ing. Julio Hermenejildo y el Ing. Juan José Gómez, del área de contabilidad, quienes me brindaron su apoyo y facilidades que me fueron otorgadas en el trabajo y me enseñaron que para ser alguien en la vida, tengo que luchar y me motivaron para salir adelante y ser una profesional.

Cindy Sharon

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. David Batallas González, MSc.
DIRECTOR DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ing. Steve Guarnizo Crespo, MSc.
PROFESOR – TUTOR

Econ. Margarita Panchana Panchana
PROFESORA DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CENTRO
MUNICIPAL DEL NIÑO Y LA FAMILIA DE SANTA ELENA
(CEMNFASE) DEL CANTÓN SANTA ELENA DE LA
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**

Autora: Cindy Domínguez Rodríguez
Tutor: Ing. Steve Guarnizo Crespo, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo elaborar el modelo de Gestión Administrativa para mejorar los procesos organizativos del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE), cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, donde se ha detectado la inexistencia de una estructura organizacional, falta de un manual de funciones que indique las responsabilidades de servidores públicos, la escasa capacitación continua, inadecuada planificación de los proyectos sociales, por tal razón mediante una investigación exploratoria se determinará el diseño e implementación del modelo de gestión administrativa con el objetivo de evaluar la incidencia de los procesos administrativos en el desarrollo organizacional, mediante el análisis de los factores internos y externos. Que mediante el modelo de gestión ayudará a tomar decisiones, trabajo en equipo, administración por objetivos y resultados al realizar las actividades para el centro. En la primera parte corresponde al marco teórico e presentan los temas relacionados con las variables independientes tales como la administración, eficiencia, eficacia, procesos, programas y planes de acción entre otros. La investigación se ejecutó aplicando la metodología in situ, mediante el trabajo de campo, la observación, encuesta y entrevistas a los directivos, personal administrativo, voluntarios de la institución, lo que permitió establecer métodos para responder a los procesos y procedimientos inadecuados que se realizan en el Centro. Se utilizó la técnica de la encuesta para determinar el grado de influencia de la gestión actual en los procesos de servicio, atención y ejecución de proyectos sociales. Las estrategias empleadas formuladas para solucionar el contexto problemático logrando el direccionamiento del proceso de proyección estratégica mediante elementos orientadores de la planificación que propendan al mejoramiento de la gestión administrativa y operativa del centro en beneficio de las condiciones de vida de la niñez, la mujer y la familia, en áreas vulnerables o no atendidas.

Palabras Claves: GESTIÓN ADMINISTRATIVA – MODELO

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	2
TEMA	2
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	2
Planteamiento Del Problema.....	2
Formulación del Problema	3
Evaluación del Problema.....	4
Sistematización del Problema	5
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	5
OBJETIVOS	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	7
HIPÓTESIS.....	8
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	8
Variable Independiente	8
Variable Dependiente.....	8
CAPÍTULO I.....	11

MARCO TEÓRICO.....	11
1.1 ANTECEDENTES.....	11
1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	14
1.2.1 Proceso Administrativo	14
1.2.1.1 Legislativa.....	15
1.2.1.1.1 Buen Vivir.....	15
1.2.1.1.2 Normas.....	16
1.2.1.1.3 Responsabilidades.....	16
1.2.1.2 Planificación	17
1.2.1.2.1 Actividades	18
1.2.1.2.2 Programas/proyectos.....	18
1.2.1.3 Organización.....	18
1.2.1.3.1 Organigrama	19
1.2.1.3.2 Asignaciones de responsabilidades.....	19
1.2.1.4 Presupuestaria	21
1.2.1.4.1 Eficiencia	21
1.2.1.4.2 Eficacia	21
1.2.1.5 Gestión.....	22
1.2.1.5.1 Toma de decisiones.....	22
1.2.1.5.2 Trabajo en equipo	22
1.2.2 Desarrollo Organizacional.....	22
1.2.2.1. Servicio	23
1.2.2.1.1. Proyectos	23
1.2.2.2. Necesidades comunitarias.....	24
1.2.2.2.1. Atención social.....	24
1.2.2.2.2. Nivel de Calidad.....	24
1.2.2.3. Desempeño laboral	24
1.2.2.3.1. Atención al cliente.....	25
1.2.2.3.2. Recursos	25
1.2.2.4. Talento Humano	25
1.2.2.4.1. Personal Calificado	25

1.2.2.5.	Cultura innovadora	26
1.2.2.5.1.	Comunicación	26
1.2.2.5.2.	Principios y valores	26
1.3.	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	26
1.3.1.	Administración.....	26
1.3.2.	Procesos.....	27
1.3.3.	Planificación.....	27
1.3.4.	Mejoramiento	28
1.3.5.	Programas y Planes de Acción	29
1.3.6.	Centro	29
1.3.7.	Aspectos o servicios Públicos	29
1.3.8.	Servicio.....	30
1.3.9.	Comunitario.....	30
1.3.10.	Personal Calificado	31
1.4.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	31
1.4.1.	Constitución de la República del Ecuador	31
1.4.2.	Código de la Niñez y Adolescencia.....	32
1.4.3.	Ley Orgánica de Educación Superior.....	33
1.4.4.	Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir	34
1.5.	MARCO REFERENCIAL.....	35
1.5.1.	Centro Municipal del Niño y la familia	35
1.5.1.1.	Denominación del Centro, su naturaleza y fines.....	35
1.5.1.2.	Socias, sus derechos y obligaciones.....	37
1.5.1.3.	Estructura orgánica.....	39
1.5.1.3.1.	Asamblea General	39
1.5.1.3.2.	Presidencia	41
1.5.1.3.3.	Directorio	41
1.5.1.3.4	Consejos Consultivos	43
1.5.1.4.	Patrimonio del CEMNFASE.....	43
1.5.1.5.	Disolución del CEMNFASE	44
	CAPÍTULO II	45

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	45
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	45
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	45
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	46
2.3.1 Por el Propósito	46
2.3.1.1. Investigación Básica.....	46
2.3.2. Por el Nivel	47
2.3.2.1. Investigación Descriptiva.....	47
2.3.3. Por el Lugar.....	47
2.3.3.1. Investigación Documental-Bibliográfica	48
2.3.3.2. Investigación de Campo.....	48
2.3.4. Por la Dimensión.....	48
2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	49
2.4.1 Método Inductivo	49
2.4.2 Método Analítico	50
2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	50
2.5.1 Entrevista.....	50
2.5.2 Encuestas.....	51
2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	51
2.6.1 Guión de Entrevista.....	51
2.6.2. El Cuestionario.....	52
2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	52
2.7.1. Población o Universo	52
2.7.2. El Muestreo	52
2.7.2.1. Muestreo Aleatorio Simple	53
2.8. PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	54
2.8.1. Procedimientos.....	54
2.8.2. Procesamiento	55
CAPÍTULO III.....	56
ANÁLISIS DE PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	56

3.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS	56
3.2 CONCLUSIONES GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.72	
CAPÍTULO IV	74
MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CENTRO MUNICIPAL DEL NIÑO Y LA FAMILIA DE SANTA ELENA (CEMNFASE) DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015	74
4.1. PRESENTACIÓN	74
4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN	75
4.2.1 Ubicación Sectorial y Física.....	76
4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	76
4.4 OBJETIVOS	77
4.4.1 Objetivo General	77
4.4.2 Objetivos Específicos.....	78
4.5 MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CENTRO CEMNFASE	79
4.6.1 Análisis situacional del CEMNFASE	80
4.6.1.1 Análisis interno	80
4.6.1.2 Análisis externo.....	81
4.6.1.3 Matriz FODA	82
4.6.1.4 Matriz de evaluación de Factores MEFI Y MEFE.....	83
4.6.1.5 Análisis de los objetivos Estratégicos de los Matriz FODA	85
4.6.1.6 Establecimiento de las Estrategias competitivas.....	86
4.6.2 Proyección Estratégica	88
4.6.2.1 Misión	88
4.6.2.2 Visión	88
4.6.2.3 Propósito	88
4.6.2.3 Cultura Organizacional	88
4.6.2.4 Políticas	90
4.6.2.5 Cursos de Acción	90
4.6.2.6 Decisión de adopción de las Estrategias	91

4.6.3 Gestión de las necesidades	93
4.6.3.1 Definir las necesidades de los clientes	93
4.6.4 Gestión Administrativa	94
4.6.4.1 Diseño de la Estructura Organizacional del CENMFASE.....	94
4.6.4.2 Descripción de funciones	94
4.6.4.3 Sistema de capacitación	97
4.6.4.4 Clima Organizacional.....	99
4.6.4.5 Estilo de Liderazgo	100
4.6.4.6 Dimensiones Estructurales	101
4.6.4.7 Dimensiones Contextuales	103
4.6.5 Resultados de Efectividad	104
4.6.5.1 Eficiencia.....	104
4.6.5.2 Eficacia.....	105
4.6.5.3 Evaluación.....	105
4.6.5.4 Seguimiento.....	106
4.7 PLAN DE ACCIÓN.....	107
4.8 PRESUPUESTO	108
CONCLUSIONES	109
RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA.....	111
ANEXOS.....	116

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Género de los encuestados.....	56
TABLA N° 2 Cargo del encuestado.....	57
TABLA N° 3 Instrucción Académica	58
TABLA N° 4 Ingresos Económicos	59
TABLA N° 5 Actividades del Centro	60
TABLA N° 6 Planificación de CEMNFASE	61
TABLA N° 7 Conoce las funciones	62
TABLA N° 8 Comunicación con los servidores	63
TABLA N° 9 Trabajo en equipo	64
TABLA N° 10 Aplican Técnica de evaluación	65
TABLA N° 11 Conoce la Misión y Visión	66
TABLA N° 12 Se cumplen proyectos	67
TABLA N° 13 Motivación a los empleados	68
TABLA N° 14 Importancia de la capacitación	69
TABLA N° 15 Mejorar la gestión.....	70
TABLA N° 16 Aprovechar recursos	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Género de los encuestados.....	56
GRÁFICO N° 2 Cargo de los encuestados.....	57
GRÁFICO N° 3 Instrucción Académica	58
GRÁFICO N° 4 Ingresos Económicos.....	59
GRÁFICO N° 5 Cumplimiento de actividades	60
GRÁFICO N° 6 Planificación de CEMNFASE.....	61
GRÁFICO N° 7 Conoce las funciones.....	62
GRÁFICO N° 8 Comunicación de los servidores.....	63
GRÁFICO N° 9 Trabajo en equipo.....	64
GRÁFICO N° 10 Aplican técnica de evaluación.....	65
GRÁFICO N° 11 Conoce la Misión Visión.....	66
GRÁFICO N° 12 se cumplen proyectos	67
GRÁFICO N° 13 Motivación de los empleados	68
GRÁFICO N° 14 Importancia de la capacitación	69
GRÁFICO N° 15 Mejorar la gestión.....	70
GRÁFICO N° 16 Aprovechar recursos.....	71
GRÁFICO N° 17 Ubicación de la Unidad	76
GRÁFICO N° 18 Modelo de Gestión Administrativa para CEMNFASE	79
GRÁFICO N° 19 Organigrama.....	94

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Operacionalización de la Variable Independiente	9
CUADRO N° 2 Operacionalización de la Variable Dependiente.....	10
CUADRO N° 3 Matriz FODA.....	82
CUADRO N° 4 Matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI.....	83
CUADRO N° 5 Matriz de Evaluación de Factores Externos	84
CUADRO N° 6 Matriz de Objetivos Estratégicos.....	85
CUADRO N° 7 Matriz de Cursos de Acción	91
CUADRO N° 8 Objetivos Estratégicos	92
CUADRO N° 9 Plan de Capacitación N° 1	97
CUADRO N° 10 Plan de Capacitación N° 2	98
CUADRO N° 11 Plan de Capacitación N° 3	99
CUADRO N° 12 Plan de Acción.....	107
CUADRO N° 13 Presupuesto	108

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 Modelo de encuesta.....	117
ANEXO N° 2 Evidencia de Encuesta	118
ANEXO N° 3 Fotografías	119

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación ha permitido definir el nivel de importancia e influencia de la gestión administrativa en los procesos de la atención del servicio en los proyectos sociales que ejecuta el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.

Con los cambios que se han dado en las políticas públicas mediante el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.

El Capítulo I, define el marco teórico del proyecto de investigación, la mismo que intervino las variables independientes y dependientes, sus dimensiones, sus indicadores y los instrumentos que se utilizarán para el tratamiento de la información que para esta investigación son: La Gestión Administrativa y los servicios que presta el Centro Municipal.

El Capítulo II, detalla la metodología que se ejecuta a esta propuesta de investigación, con un adecuado diseño de investigación, así como la modalidad, tipos, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de la información, definiendo población, muestra y el procedimiento de trabajo.

El Capítulo III, en esta parte se analiza e interpreta los resultados de la investigación, utilizando tablas y gráficos para representar los datos obtenidos mediante las encuestas y entrevistas realizadas ala personal del Centro.

En el Capítulo IV, se desarrolla en forma detallada el “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CENTRO MUNICIPAL DEL NIÑO Y LA FAMILIA DE SANTA ELENA (CEMNFASE) DEL CANTÓN SANTA ELENA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

TEMA

La incidencia de los procesos administrativos en el desarrollo organizacional, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información relevante y confiable. Modelo de gestión administrativa para el Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE) del cantón Santa Elena de la provincia de Santa Elena, año 2015.

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Planteamiento Del Problema

En la actualidad las organizaciones públicas y privadas necesitan tener una organización planificada, estructura, con niveles de dirección y jerarquía, a fin de cumplir con los objetivos que fue creado, estableciendo un adecuado modelo de gestión administrativa que se adapta a las necesidades de la institución, para que cada colaborador sepa realizar sus funciones y responsabilidades.

Se ha podido observar que el CEMNFASE no cuenta con un proceso administrativo, ni una infraestructura adecuada, organigrama institucional establecido para el buen funcionamiento del mismo y causan inconveniente. No se aplica adecuadamente un reglamento interno, no existe un manual de funciones, espacio reducido que inciden de manera negativa en cualquier tipo de proyecto o programa al momento de realizar por el CEMNFASE.

Se detectaron un sinnúmero de aspectos administrativos negativos que se nombra a continuación:

La inadecuada aplicación de las normas básicas de actividades, de la organización de los procesos administrativos, la existencia de espacios reducidos que provocan incomodidad entre los colaboradores ocasionando falta de concentración, la falta de manual de funciones ha provocado la duplicidad de funciones y responsabilidades entre los colaboradores por lo tanto los objetivos no se cumplen en los tiempos que se requieren, los inadecuados métodos administrativos no permiten tener al día la información que se requiere para ejecutar los proyectos sociales, inclusive la falta de personal con competencias que posean las habilidades y destrezas para desempeñar bien su trabajo, a esto se suma la falta de programas de capacitación continuos debido a que se depende del presupuesto municipal, a pesar de los esfuerzos de autogestión.

Además faltan procesos administrativos en el Centro Municipal del Niño y la Familia del cantón Santa Elena que permita tener la capacidad de adaptar. El centro debe poseer con procesos administrativos con transparencia e innovación tecnológica que permita promover el desarrollo organizacional mediante el cumplimiento de las normativas legales vigentes para brindar un servicio de calidad.

Con la implementación del modelo de gestión administrativa se logrará desarrollar nuevas técnicas y procedimientos con el fin de ser eficientes y eficaces en la gestión administrativa para brindar un mejor servicio a la comunidad, que mediante este modelo la gestión y la capacidad dé respuesta para satisfacer las necesidades de la comunidad acorde con el plan de acción del buen vivir.

Formulación del Problema

¿Cómo incide la gestión administrativa para el desarrollo organizacional del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015?

Evaluación del Problema

En la etapa de la evaluación del problema, se considera establecer el grado de relevancia y la originalidad, es decir que el estudio posibilita la ejecución de una propuesta científica novedosa.

Delimitado: La necesidad de ejecutar un diseño de gestión administrativa para mejoramiento del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE).

Claro: El estudio para ejecutar un diseño administrativo con el fin de intervenir objetivamente en la gestión de los procesos organizativos y de atención.

Relevante: Es importante porque permite que el Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE), cuente con un adecuado diseño de gestión administrativa para el mejoramiento organizativo.

Evidente: La propuesta tiene como objetivo mejorar lo establecido, ayudando a realizar una adecuada organización, estructura y procesos de la gestión administrativa a sugerir procedimientos rápidos y normados, para sí conseguir la eficiencia y efectividad en las actividades del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE).

Concreto: Esta propuesta reconoce la implementación de un modelo de gestión administrativa para el Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE).

Factible: El Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE). Por ser un organismo dependiente del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena y por poseer recursos propios existe la posibilidad de implementar el modelo de Gestión Administrativa.

Original: La siguiente propuesta no se ha realizado anteriormente en el Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE).

Sistematización del Problema

- ¿Cómo influye la observancia de normativas en la calidad del servicio entregado al usuario del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE)?
- ¿Cómo incide la planificación de actividades en la satisfacción de las necesidades del usuario del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE)?
- ¿Cuál es el efecto de la organización en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE)?
- ¿Cuál es el efecto de la limitación de disponibilidad presupuestaria en el desarrollo continuo del talento humano del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE)?
- ¿Es necesario la elaboración de un modelo de gestión administrativa para el Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE) del cantón Santa Elena de la provincia de santa Elena, año 2015?.

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

El modelo de gestión permitirá diseñar, dirigir y participar en programas y proyectos que ejecute el centro con el objetivo de cumplir con las normativas necesarias para una buena administración y desarrollo de la misma.

Mediante la aplicación de técnicas y procedimientos para mejorar la eficiencia administrativa del Centro Municipal del Niño y la Familia del Cantón Santa Elena a través de una adecuada organización estructural y poder ofrecer un servicio de calidad.

Que mediante el modelo de gestión ayudará a tomar decisiones, trabajo en equipo, administración por objetivos y resultados al realizar las actividades para el centro. Mediante las técnicas de investigación podremos medir la implementación del modelo de gestión para el centro y mejorar el proceso administrativo.

Con el tema de investigación se cumple Ley Orgánica de Educación Superior, que tiene entre sus fines: literal d) Formar académicos y profesionales responsables, con conciencia ética y solidaria, capaces de contribuir al desarrollo de las instituciones de la República, a la vigencia del orden democrático, y a estimular la Participación social; e) Aportar con el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo previsto en la Constitución y en el Plan Nacional de Desarrollo.

Sobre el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir, mediante las políticas públicas en su objetivo N° 2.- “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad”, alineada a su política de lineamiento:

2.8. Garantizar la atención especializada durante el ciclo de vida a personas y grupos de atención prioritaria, en todo el territorio nacional, con corresponsabilidad entre el Estado, la sociedad y la familia.

Serán las personas beneficiarias de los de capacitación familiar, ayuda humanitaria y micro emprendedoras que reciben ayuda de una u otra forma.

Trabajar y valorar de manera conjunta aplicando técnicas y procedimientos para promover el cambio en todos los ámbitos del Centro Municipal y ofrecer un servicio de calidad y eficiencia en los procesos administrativos.

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar la incidencia de los procesos administrativos en el desarrollo organizacional, mediante el análisis de los factores internos y externos, direccionando a la elaboración de un modelo de gestión administrativa para el Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE).

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la influencia de la observancia de normativas en la calidad del servicio entregado al usuario del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE), mediante la aplicación de metodologías, técnicas e instrumentos de recopilación de información confiable y relevante.
- Analizar la incidencia de la planificación de actividades en la satisfacción de las necesidades del usuario del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE).
- Precisar el efecto de la organización en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE).
- Determinar el efecto de la limitación de disponibilidad presupuestaria en el desarrollo continuo del talento humano del Centro, a través de metodologías, técnicas e instrumentos de recopilación de información confiable y relevante.

- Determinar la viabilidad de la elaboración de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo organizacional del Centro Municipal del Niño y la familia de Santa Elena (CEMNFASE), mediante metodologías, técnica de investigación.

HIPÓTESIS

La incidencia de los procesos administrativos permite el desarrollo organizativo del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE).

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente

- Procesos administrativos

Variable Dependiente

- Desarrollo organizacional

CUADRO N° 1 Operacionalización de la Variable Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS PARA LOS INDICADORES	INSTRUMENTOS
La incidencia del proceso administrativo permite el desarrollo organizacional del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE).	INDEPENDIENTE Proceso Administrativo	Es un conjunto de actividades de planificación, organización y dirección que permite el mejoramiento de los servicios que ofrece el Centro Municipal del Niño y la familia de Santa Elena mediante la ejecución de programas y planes de acción del buen vivir	Legislativa	PNBV	¿Están las acciones acordes al plan nacional del buen vivir?	Encuestas
				Reglamento interno	¿Con qué frecuencia se aplica el reglamento interno?	
			Planificación	Actividades	¿Cuáles son las actividades de la unidad que requieren planificación?	
				Programas y proyectos	¿Se cumplen los cronogramas establecidos por el administrador?	
			Organización	Organigrama	¿Cómo está diseñado el organigrama funcional?	Bibliografía
				Asignación de Responsabilidades	Las responsabilidades están de acuerdo a las funciones del empleado	
			Presupuestaria	Eficiencia	¿Cómo son medidos los niveles de eficiencia? Cuál es el modelo más adecuado para su aplicación en el centro	Bibliografía
				Eficacia	El grado de eficacia permite mejorar la imagen del centro Como funcionan las áreas y sus encargados	
			Gestión	Toma de decisiones	¿Cree usted que los directivos del CEMNFASE?	Bibliografía
				Trabajo en equipo	¿Cree usted que la administración del CEMNFASE es resultado de un trabajo en equipo?	

Fuente: Investigación preliminar
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

CUADRO N° 2 Operacionalización de la Variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS PARA LOS INDICADORES	INSTRUMENTOS	
La incidencia del proceso administrativo permite el desarrollo organizacional del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE).	DEPENDIENTE Desarrollo organizacional	Es un conjunto de actividades de planificación, organización y dirección que permite el mejoramiento de los servicios que ofrece el Centro Municipal del Niño y la familia de Santa Elena mediante la ejecución de programas y planes de acción del buen vivir	Servicios	Tipos	¿Qué tipos de servicio ofrece el centro?	Encuestas	
				Proyectos	¿Cuáles son los proyectos que se aplican?		
			Necesidades Comunitarias	Atención social	¿Cuál es tipo de beneficio social que se persigue?		Entrevistas
				Nivel de calidad	¿Poseen los servicios que se ofrece la calidad que establece la ley?		
			Desempeño laboral	Atención al cliente	¿Tiene el centro un departamento de información?	Bibliografía	
				Recursos (implementos para la ejecución de actividades y tareas)	Las responsabilidades están de acuerdo a las funciones del empleado		
			Talento humano	Personal capacitado	¿Cómo son medidos los niveles de eficiencia? Cuál es el modelo más adecuado para su aplicación en el centro	Bibliografía	
				Personal competitivo	El grado de eficacia permite mejorar la imagen del centro Como funcionan las áreas y sus encargados		
			Cultura innovadora	Comunicación	¿Es fluida la comunicación entre directivos y empleados del Centro?	Bibliografía	
				Principios y valores	¿Son transparentes y solidarias las acciones de los servidoras y servidores públicos del CEMNFASE?		

Fuente: Investigación preliminar
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

En la actualidad no se puede vivir de espaldas al mundo en esta época de realizaciones en la que el actual gobierno con mucho acierto, se encuentra empeñado en cambiar la actitud del servidor público en sus diferentes comportamientos, sobre todo aquel que por muchos años se acostumbró a percibir una remuneración para sobrevivir sin importarle en lo más mínimo la superación, ni si del ejercicio en su función dependía, o depende, el bienestar de todo un conglomerado.

Según el Editorial de Solón Pinoargote Sánchez: *“La idea actual es la siempre tener prendida la antorcha del desarrollo, para que la administración pública camine a la par del avance científico y tecnológico que hoy por hoy ofrece al mundo actual globalizado”*.

Todo ente institucional tiene su principal, que es sobre quien recae la responsabilidad administrativa de la misma, por ello es necesario que quien ejerza tan delicada función debe constituirse en un líder, o cuando menos poseer ciertas cualidades de liderazgo que le permita desarrollar su plan de trabajo, y tener excelentes relaciones laborales con el administrado, toda vez que los actos administrativos requieren de una gestión eficaz, diligente y oportuna, poniendo el mayor cuidado en el procesamiento y destino de la cosa pública, tanto por la responsabilidad personal, el servidor, cuanto por el principio mismo de legalidad que este conlleva.

La gestión administrativa requiere de ciertos parámetros de exigencia legal ineludible que su titular debe saber, o cuando menos tener una buena asesoría jurídica que lo instruya puesto que, si la administración pública, es parte del Derecho Administrativo, se debe ser conscientes que la tarea tiene siempre que estar orientada en lo que básicamente es el Derecho Público, constituyéndose así por la evolución que día a día va adquiriendo el estado moderno, tanto más que en materia de procedimiento administrativo se debe entenderlo como le conjunto de actos y diligencias procesados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo, el mismo que producirá efectos jurídicos individuales o individualizados sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados de acuerdo a la definición de acto administrativo que señala el Estatuto Jurídico y en su momento la Ley de la materia.

Por tal razón, (Franklin Benjamín, 2004) “se debe precisar si se han emitido y plasmado en documentos, así como sin son del conocimiento del Personal y responde a las necesidades de la organización” Pág. 169.

El jefe de la oficina debe asumir el rol de Pater Family, es decir “que como todo padre de familia, ver, observar y dirigir a subalternos. Debe constituirse en todo, en algo así como un buen samaritano ocupándose de su bienestar empezando por gestionarle una buena remuneración”, brindarle buen trato dentro y fuera de su ambiente ocupacional y sobre todo el respeto y las consideraciones que mutuamente deben guardarse; solamente así puede garantizarse el éxito de la oficina y por ende institucional. Lo contrario, es remar contra corriente y por supuesto es lo que nadie quisiera que ocurra.

La gestión administrativa en el Ecuador se encuentra en proceso de mejoramiento continuo debido a que las diferentes universidades acreditadas en el país aportan con proyectos vinculados directamente con la gestión administrativa de las empresas, tanto así que se pueden identificar a primera instancia las siguientes falencias:

- Se confunde la propiedad del capital con la capacidad profesional para dirigir, de manera que se colocan en puestos de responsabilidad directiva a personas no cualificadas y, de igual modo, se pueden producir incoherencias retributivas entre familiares y no familiares.
- Suelen relegarse aspectos de formación y reciclaje que frenan la incorporación de nuevas tecnologías, lo que puede suponer una limitación a la financiación de procesos de desarrollo.
- El parentesco familiar entre propietarios y directivos incide en la toma de decisiones empresariales y puede dar lugar a determinadas perturbaciones en la empresa, ya que confluyen tres factores de posibles crisis: relaciones intrafamiliares, relaciones entre accionistas y relaciones entre gestores con responsabilidades.

La Municipalidad de Santa Elena y el Centro Municipal del Niño y la Familia, tiene personalidad jurídica de derecho privado, sin fines de lucro. Entre sus principales funciones están:

- Formular, dirigir, asesorar y ejecutar acciones de protección y desarrollo social
- Planificar, organizar, dirigir y controlar programas.
- Garantizar mediante su participación la satisfacción de necesidades colectivas.
- Efectuar el patrocinio, organizar, sistematizar los eventos de carácter social y cultural.
- Propender el desarrollo de la niñez, adolescencia, adultos mayores.

En el año 2005 el Municipio de Santa Elena y el Centro Municipal del Niño y la Familia CEMNFASE firmaron dos convenios interinstitucionales de cooperación con el fin de actuar en la prestación de servicios médicos y comunitarios en los sectores vulnerables.

El primero le permitiría al CEMSFASE continuar con la entrega de equipo médico a los centros de salud del sector, durante cuatro años, en el segundo el Cabildo se compromete a dar al CEMNFASE 30 mil dólares anuales para el mejoramiento de los comedores comunitarios que asistían a 500 personas de la tercera edad ubicados en Ayangue, Corozo, Atahualpa, Tugaduaja, Engunga, Sayá, entre otros. Este convenio tenía validez hasta el 2008.

El CEMNFASE organizó en el año 2011 cursos artesanales productivos como bisutería, belleza, tejido y manualidades que se realizaron con éxito en la Glorieta del Parque Central de Colonche.

1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1 Proceso Administrativo

Según (Amorós, Becerra, Díaz, Huarachi, & León, 2007), la gestión administrativa es:

La actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca solo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión. Pág. 19.

La importancia de la gestión administrativa debe tomar en cuenta varios aspectos tales como: la dirección, la planificación, la organización, y el control de las

actividades operativas y administrativas, tener definidas en un manual y poder aplicarlas en cada una de las áreas.

Sin embargo hay que considera la eficiencia del control como necesario para que los indicadores de gestión demuestren la capacidad de satisfacer los requerimientos por los encargados de la dirección, en consecuencia, todo directivo según (Franklin Benjamín, 2004) “antes de aprobar la creación de una unidad debe prever y alorar las complicaciones que se presentarán por un tramo de control demasiado extenso y por lo tanto, los entorpecimientos que pudieran suscitarse en la gestión administrativa” Pág. 247

La gestión administrativa es demostrar el grado de eficacia y eficiencia en las funciones y responsabilidades encomendadas mediante un manual de procedimientos, cada área o departamento de trabajo debe contener los procesos y flujos definidos para una adecuada gestión en los recursos humanos, materiales y tecnológicos.

1.2.1.1 Legislativa

1.2.1.1.1 Buen Vivir

Según (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013), el buen vivir se planifica, no se improvisa. “El buen vivir es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. No es buscar la opulencia ni el crecimiento económico infinito”.

El buen vivir es una forma que permiten ser seres humanos con una calidad de vida mejor sin discriminación, libertad de pensamiento entre otros y con equidad.

1.2.1.1.2 Normas

Según (Organización Internacional de Normalización, 1996), define las normas como “acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas y otros criterios precisos para su uso consecuente como reglas, directrices o definiciones, con el objetivo de asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios sean apropiados a su fin”.

Las normas ayudan a regir las actividades del área o departamento de un proyecto social, definen significativamente las directrices que deben seguir los directivos para conseguir los objetivos. Por otro lado (Rubio, 2005) define las normas como un:

“Documento que define las características exigidas a un producto o a un servicio, tales como los niveles de calidad o de comportamiento, seguridad o dimensiones. Pueden incluir exigencias relativas a la terminología, los símbolos, los ensayos y sus métodos, el embalaje, el mercado o el etiquetado”. Pág. 96

Las normas son reglas a cumplir con especificaciones técnicas que ayudarán a sacar un producto o brindar un servicio de calidad. Sin embargo los requerimientos son exigidos para cumplir con las disposiciones dispuestas por un organismo superior. El ambiente laboral, debe tener condiciones adecuadas para desarrollar las actividades con normalidad e inclusive cumplir lo dispuesto por el Instituto de Seguridad Social, sobre los riesgos de enfermedades profesionales que un trabajador está expuesto a contraer en su lugar de trabajo.

1.2.1.1.3 Responsabilidades

Según (Camacho, 2000): “Son las obligaciones, cargos o compromisos que una persona ha adquirido dentro del ámbito laboral ya sea para con otras personas o en relación a la concreción de ciertas tareas o actividades”.

Cada persona o trabajador al momento de ingresar a una institución debe saber cuáles son sus tareas y funciones específicas. Las responsabilidades son las diferentes actividades designadas que debe ejecutar un trabajador, así mismo con un tiempo y con los instrumentos y las facilidades para realizarla, a fin de cumplir su trabajo con satisfacción.

1.2.1.2 Planificación

Según (Robbins & Coulter, Administración. Octava Edición, 2005), la planeación consiste en:

Definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. La planeación se ocupa tanto de los fines (que hay que hacer) como de los medios. Pág. 158.

Es la determinación de escenarios futuros y del rumbo a donde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr la misión de la empresa con una mayor probabilidad de éxito.

La planificación es un proceso que se inicia con fijar adecuadamente los objetivos, definiendo las estrategias políticas y planes detallados, estable una organización para la instrumentación de las decisiones e incluye una revisión del desempeño y mecanismo de retroalimentación para el inicio de un nuevo ciclo de planeación para aplicar modificaciones culturales y estructurales en una organización en forma sistemática para mejorar su funcionamiento en todos los niveles.

La propuesta está enmarcada a una planificación de las diferentes actividades de una área determinada, a fin de que no se dupliquen o se repitan las funciones, de tal manera que se reduzcan los tiempos en atender algún proyecto. Esto ira en beneficio de la administración de recursos.

1.2.1.2.1 Actividades

Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas a través de la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros que son asignados a la actividad con un costo determinado, la que queda a cargo de unidad administrativa.

La actividad empresarial es el conjunto de acciones que realizan los empresarios organizando el trabajo personal y/o capital, por cuenta propia, con la finalidad de crear o distribuir bienes o servicios destinados a sus consumidores y usuarios, ya sean estos finales o no, es decir, acciones o tareas de cada uno, utilizando los recursos necesarios para poder cumplir con éxito.

El propósito de las actividades empresariales, consiste en utilizar los recursos disponibles para conseguir la máxima efectividad y economía de los bienes y servicios que la gente necesita y desea.

1.2.1.2.2 Programas/proyectos

Según (Martner, 2004), el programa es “el instrumento a través del cual se fijan las metas que se obtendrán mediante la ejecución de un conjunto integrado de proyectos de inversión”. Pág. 78.

1.2.1.3 Organización

Según (Ardilla, 2000), organización “es la coordinación de actividades de colaboradores individuales, para llevar a cabo transacciones planeadas con el ambiente”. Pág. 2.

Según (Robbins & Coulter, Administración Octava Edición, 2005), una organización es “una asociación deliberada de personas para cumplir determinada finalidad”. Pág. 16

1.2.1.3.1 Organigrama

Según (Franklin Benjamín, 2004) “el organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen”.

Para (Andrade, 2005), autor del libro Diccionario de Economía, aporta la siguiente definición de organigrama: "Expresión gráfica o esquemática de la estructura organizativa de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, entre otros."

Según los autores Franklin- Andrade “El organigrama es una forma de representar gráficamente la estructura orgánica con sus respectivas divisiones y subdivisiones con relación a cada una de las áreas de la institución”.

1.2.1.3.2 Asignaciones de responsabilidades

Las áreas funcionales son las actividades más importantes en la empresa, por medio de las cuales se alcanzan las metas y objetivos, entre ellas se encuentran:

Área de Dirección General de la Empresa

Es la cabeza de la empresa, en las pequeñas empresas el propietario es el director general. Es quien sabe hacia dónde va la empresa y establece los objetivos de la misma, se basa en un plan de negocios, sus metas personales y de sus conocimientos por lo que toma las decisiones en situaciones críticas.

En muchas ocasiones es el representante de la empresa y es quien lleva las finanzas de la misma. Además tiene la responsabilidad de mantener la unidad en el equipo de trabajo y un ambiente de cordialidad y respeto en la empresa para motivar a los trabajadores de la misma.

Área de Administración y Operaciones

Esta área toma en cuenta todo lo relacionado con el funcionamiento de la empresa. Es la operación del negocio en su sentido más general. Desde la contratación de personal hasta la compra de insumos, el pago del personal, la firma de los cheques, verificar que el personal cumpla con su horario, la limpieza del local, el pago a los proveedores, el control de los inventarios de insumos y de producción, la gestión del negocio es parte de esta área.

Por lo general el propietario es quien se encarga de esta área en la fase inicial de la empresa. Sin embargo es necesario realizar una selección del directivo que se encargue de las diferentes actividades supervisando las funciones y responsabilidades de los subordinados.

Área Contable y Operaciones

Todas las empresas requieren de su sistema contable donde se detallan sus ingresos y egresos monetarios. Además de declarar y cancelar los impuestos que tienen a su haber de acuerdo a las actividades que desempeña la empresa.

La emisión de facturas, las proyecciones de ingresos por ventas y los demás costos asociados con el desarrollo del negocio son tomados en cuenta en esta área.

Área de Mercadeo y Ventas

En esta área se detallan las funciones, capacidades y cualidades de quien será el responsable y el personal involucrado en la estrategia de mercadeo del negocio, es

decir, la publicidad, diseños de empaques, marca del productos o servicio, distribución hacia los puntos de ventas, promoción y la fuerza de ventas.

Área de Producción

En esta área incluyen todas las actividades de producción de una empresa de acuerdo a su actividad comercial se elaboran los diferentes proceso y procedimientos a seguir con el fin de cumplir los objetivos planteados.

1.2.1.4 Presupuestaria

1.2.1.4.1 Eficiencia

Según (Robbins & Coulter, Administración Octava Edición, 2005), la eficiencia consiste en “obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Como los gerentes tienen recursos escasos (de personas, dinero y equipo) se preocupan por aprovecharlos eficientemente”. Pág. 8-9.

La eficiencia es la cantidad mínima de inputs (horas-hombre, capital invertido, materias primas, entre otros) para obtener un nivel dado de outputs (ganancias, objetivos cumplidos, productos, entre otros). Es reducir tiempo y dinero tanto para la empresa como para el usuario, en otras palabras se dice que la eficiencia es hacer bien las cosas, es decir, no desperdiciar los recursos.

1.2.1.4.2 Eficacia

Según (Robbins & Coulter, Administración Octava Edición, 2005), la eficacia se define como “hacer las cosas correctas, es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos”. Pág. 9.

Es la capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa, satisfacer las necesidades con efecto positivo hacia los usuarios. La eficacia tiene que ver con los fines, con la consecución de las metas de la organización.

1.2.1.5 Gestión

Según (Del Castillo, 2004), la gestión “es un elemento esencial ya que propone un conjunto de estrategias, un proceso de gestión y un esquema organizacional en el que puede tener lugar la necesaria colaboración entre proveedores y distribuidores”. Pág. 53.

1.2.1.5.1 Toma de decisiones

Según (Cañabate, 2000), decisión “es sin duda una palabra y frecuentemente usada. Al contrario de lo que ocurre con otros términos, se puede afirmar que generalmente es usada con corrección y propiedad”. Pág. 13.

1.2.1.5.2 Trabajo en equipo

Según (Mapcal, 2000), es “el hecho de reunir a un grupo de personas en una habitación, incluso para que trabajen en un mismo proyecto o asunto, no implica, necesariamente, que formen un equipo de trabajo”. Pág. 6.

1.2.2 Desarrollo Organizacional

El desarrollo organizacional, según (Achilles, 2000), lo define como “un esfuerzo planeado que abarca toda la organización, administrativo desde arriba, para aumentar la eficiencia y salud de la organización, a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales, usando conocimientos de la ciencia del comportamiento”. Pág. 27.

1.2.2.1. Servicio

Existen dos tipos de servicios, que son el público y el privado.

- **Servicio público.**- son aquellos bienes y prestaciones que reciben las personas para la satisfacción de necesidades básicas de bienestar, suministrados por el Estado, que a su vez garantizan la sostenibilidad y buen funcionamiento.
- **Servicio privado.**-son aquellos otorgados por empresas privadas, a cambio de un valor monetario para hacer uso de ello, como por ejemplo: colegios privados, mall, kioscos, restaurantes, farmacias, clínicas, entre otros.

Los servicios son una forma de satisfacer necesidades para cumplir un propósito a través de los recursos del estado y privado es brindar un servicio pero para el uso de ellos mismos.

Sin embargo la propuesta busca el equilibrio de una gestión pública eficiente y que el beneficiario sea el usuario del proyecto social.

1.2.2.1.1. Proyectos

Según (Ramón, García, & Lamarca, 2007) el proyecto es:

“Un conjunto o una secuencia de actividades interrelacionadas, en las que se transforman un conjunto de recursos en un conjunto de resultados que tienen un sentido para un cliente”. Pág. 32.

Los proyectos son un conjunto de actividades que se ejecutarán a través de un plan con recursos del estado para transformar una comunidad.

1.2.2.2. Necesidades comunitarias

1.2.2.2.1. Atención social

Servicio que acoge las demandas de apoyo y orientación en temas de interés social y personal para las familias.

1.2.2.2.2. Nivel de Calidad

Según (Summers, 2006), indica que:

“La calidad debe definirse en términos de la satisfacción del cliente. Debido a las necesidades cambiantes de los clientes, la calidad es multidimensional y dinámica”.

La calidad se cumple con normas establecidas dependiendo del producto o servicio para satisfacer o cubrir las necesidades del cliente. En este caso la calidad juega un papel importante, porque depende de la atención que se brinde a los beneficiarios de los proyectos sociales.

1.2.2.3. Desempeño laboral

Según (IICA, 2000), el desempeño laboral

“Es un proceso complejo en el cual intervienen varios factores que, bajo determinadas circunstancias de trabajo, cobran más relevancia unos que otros. Estos factores pueden variar aun en una misma jornada, dándole un matiz diferente al desempeño humano. Este aspecto es más comprensible desde el punto de vista de los determinantes del desempeño”. Pág. 6.

1.2.2.3.1. Atención al cliente

Según (Paz, 2005), la atención al cliente “está constituida por todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes”. Pág. 2.

1.2.2.3.2. Recursos

Son recursos aquellos elementos que aportan algún tipo de beneficio a la sociedad. En economía, los recursos son aquellos factores que combinados son capaces de generar valor en la producción de bienes y servicios.

Con la definición anterior se puede definir recursos públicos como todas las percepciones e ingresos que percibe el Estado de cualquier naturaleza que sean con el objeto de financiar los gastos públicos. Como por ejemplo: los impuestos, las tasas, las contribuciones especiales. Los recursos pueden ser tanto materiales o económicos que generarán un ingreso o un gasto financiado a través del estado con la finalidad de desarrollar mejoras para cierta comunidad

1.2.2.4. Talento Humano

Según (Matos, 2007), la Gestión de Talento Humano “es la forma como la organización libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y el potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de este como de la propia organización”. Pág. 14.

1.2.2.4.1. Personal Calificado

Calificado es el que posee la autoridad, el respeto y prestigio: un especialista calificado, que posee los requisitos necesarios para algo, para la tarea o trabajo al que se dedica.

Por lo tanto se define como personal capacitado o calificado a aquel que está preparado con todos los requisitos que se exigen para desempeñar una función laboral. Es alguien que está preparado para desempeñar un cargo porque cumple con los requisitos necesarios.

1.2.2.5. Cultura innovadora

1.2.2.5.1. Comunicación

Según (Van der Hofstadt, 2005), la comunicación es:

“Es un proceso más o menos complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en las transmisión de la información”. Pág. 9.

1.2.2.5.2. Principios y valores

Según (Monroy, 2007), los valores y principios son:

“Los valores considerados como normas abstractas y de tipo abierto que orientan la producción e interpretación de las demás normas, y en tal virtud fijan criterios de contenido para otras normas y por tanto prevalecen sobre los principios y las reglas”. Pág. 88.

“Los principios son normas que condicionan las demás normas, pero tiene un grado mayor de concreción y eficacia, teniendo por si mismos carácter formativo. Por tanto, los valores son más abstractos y abiertos que los principios”. Pág. 89.

1.3. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

1.3.1. Administración

Según (Diez, García, Martín, & Periañez, 2001), “la administración es el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y

controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización”. Pág. 15.

Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo.

1.3.2. Procesos

Los procesos son el modo en que deben producirse los actos administrativos. Es un complejo de actos que, normalmente, concluye con la producción de un acto final. Además es serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible.

Para que los procesos se lleven a cabo deben regirse bajo normas y responsabilidades que a continuación se detallarán sus definiciones correspondientes. Los procesos permiten la administración de cada organización de una forma correcta y poder corregir los errores rigiéndose a las normas permitidas y así lograr el éxito deseado por cada institución.

1.3.3. Planificación

Según (Hilton & Rivera, 2005) la planificación es:

El proceso de desarrollar objetivos empresariales y elegir un futuro curso de acción para lograrlos, los cuales comprenden en establecer objetivos de la empresa, desarrollar premisas acerca del medio ambiente, en el cual han de cumplirse, elegir un curso de acción para alcanzar los objetivos, iniciar las actividades necesarias para traducir los planes en acciones y replanear sobre la marcha para corregir deficiencias existentes. Pág. 4.

Por otro lado (Reyes, 2007), menciona que:

“La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización”.

Mientras que (Terry, 2000) define a:

“La planeación como la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados deseados”.

La planeación es la parte fundamental de un proceso ya que cumple con los objetivos establecidos en la empresa orientados a alcanzar los resultados deseados.

1.3.4. Mejoramiento

Según (Guerra, 2007), la mejora continua depende del:

Conocimiento de hacia dónde vamos, y el monitoreo continuo de nuestro curso para poder llegar desde donde estamos hasta donde queremos estar. Existen dos componentes principales para el logro de la mejora continua: el monitoreo y el ajuste. El monitoreo es acerca de la medición y el rastreo, y el ajuste es acerca del cambio. Pág. 193.

Según Guerra el mejoramiento es como una visión de hacia dónde queremos llegar, realizando un control minucioso, para hacer los cambios o ajustes necesarios y progresar en forma satisfactoria hacia el objetivo determinado.

Cada gestión administrativa de una institución está dirigida a mejorar la atención al usuario de los proyectos sociales,

1.3.5. Programas y Planes de Acción

Según (Borello, 1994), los planes de acción “están formados por el conjunto de las actividades que se deberán ejecutar para facilitar el logro de las metas específicas y cuantificadas establecidas con anterioridad”. Pág. 190.

Los programas y planes son métodos que ayudarán a realizar las actividades para lograr nuestro objetivo. Las actividades y tareas es el conjunto de acciones que se realizan para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación en la ejecución de ciertos procesos o labores con la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros asignados a la actividad con un valor determinado y que está a cargo de la institución ejecutar.

1.3.6. Centro

Un centro social es una institución de información social y de entretenimiento con base en la comunidad. Si el centro social es municipal u oficial, nombran un director, que contrata trabajadores sociales, tanto como le permita el presupuesto, que responderá al estudio previo de viabilidad y marketing, que hicieron los planificadores.

Las actividades están ofertadas en un calendario para cada período lectivo o curso y no son fijas. Los profesores o monitores o voluntarios son contratados o reclutados para la labor específica o taller o visita a museos, excursiones, entre otras actividades.

1.3.7. Aspectos o servicios Públicos

Es el conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten.

Es la actividad desarrollada por una institución pública o privada con el fin de satisfacer una necesidad social determinada. Los servicios públicos son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento social y, en última instancia, favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social.

1.3.8. Servicio

Según (Van Bon, 2008), servicio es:

“Un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos. Los resultados dependen de la realización de tareas y están sujetos a diversas restricciones, lo que aumenta la posibilidad de conseguir los resultados deseados”. Pág. 21.

El servicio son los resultados obtenidos por el empleado hacia el cliente, siempre satisfaciendo las necesidades que el requiere.

1.3.9. Comunitario

Según (Manosalvas, 2009), lo comunitario se define como:

“Aquello perteneciente o relativo a una comunidad, por lo tanto podemos decir que un proyecto comunitario es “un proceso organizativo de asignación y utilización de recursos, destinado a generar capacidades para la producción de bienes y servicios dentro de una comunidad asentada en condiciones socio-económicas desfavorables sin que necesariamente el proyecto incluya todos sus miembros”. Pág. 20.

Son proyectos donde se les facilita los recursos necesarios para realizar.

1.3.10. Personal Calificado

Según (Dessler, 2001), Administración de personal. Octava Edición: la capacitación de una persona en dependencia laboral se refiere a:

Los métodos que usan para proporcionar a los empleados nuevos y actuales las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo. Por consiguiente, capacitar podría significar enseñar a un operador de maquina a operar su nueva máquina, a un nuevo vendedor a vender el producto de la empresa o a un nuevo supervisor a entrevistar y evaluar a los empleados. Pág. 249.

Es el personal que está capacitado en ciertas actividades que una empresa requiere, para ello debe cumplir con los perfiles adecuados para el puesto, así mismo cumplir con la capacitación que garantice su buen funcionamiento en el ámbito laboral de una empresa.

1.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

1.4.1. Constitución de la República del Ecuador

En el Art. 36 de la CR.- “Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia.

Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad”.

En el Sección Quinta de la CR Art. 44.- “El Estado, la sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, ya asegurarán el ejercicio pleno de sus derechos; se atenderá al principio de su interés superior y sus derechos prevalecerán sobre los de las demás personas.

Las niñas, niños y adolescentes tendrán derecho a su desarrollo integral, entendido como proceso de crecimiento, maduración y despliegue de su intelecto y de sus capacidades, potencialidades y aspiraciones, en un entorno familiar, escolar, social y comunitario de afectividad y seguridad.

Este entorno permitirá la satisfacción de sus necesidades sociales, afectivo-emocionales y culturales, con el apoyo de políticas intersectoriales nacionales y locales”.

Art. 69.- Para proteger los derechos de las personas integrantes de la familia:
Numeral 5. “El Estado promoverá la corresponsabilidad materna y paterna y vigilará el cumplimiento de los deberes y derechos recíprocos entre madres, padres, hijas e hijos”.

Con este argumento según la constitución prevalecen los derechos de la familia y de los ciudadanos para recibir atención prioritaria mediante los proyectos sociales que realicen las entidades del estado y los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

1.4.2. Código de la Niñez y Adolescencia

En el Art. 1.- sobre la 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”.

En el Art. 8 del CNA.- expresa: “Corresponsabilidad del 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 que sean necesarias para la plena vigencia, ejercicio efectivo, garantía, protección y exigibilidad de la totalidad de los derechos de niños, niñas y adolescentes”.

Además el Estado y la sociedad formularán y se aplicarán políticas públicas sociales y económicas; y destinarán recursos económicos necesarios, en forma estable, permanente y oportuna.

En el Art. 18.-Exigibilidad de los derechos.- “Los derechos y garantías que las leyes reconocen en favor del niño, niña y adolescente, son potestades cuya observancia y protección son exigibles a las personas y organismos responsables de asegurar su eficacia, en la forma que este Código y más leyes establecen para el efecto”.

Con este argumento la propuesta tiene la característica de estar soportada en el Código de la niñez y adolescencia, debido a que corresponde al estado, la sociedad y la familia, adoptar las medidas políticas y administrativas para la protección de derechos y que los recursos económicos sean destinados para estos fines, siendo manejados por un Centro Municipal.

1.4.3. Ley Orgánica de Educación Superior

Art. 5.- Derechos de las y los estudiantes.- “Son derechos de las y los estudiantes los siguientes:

Literal g) Participar en el proceso de construcción, difusión y aplicación del conocimiento”;

Art. 8.- Serán Fines de la Educación Superior.- La educación superior tendrá los siguientes fines:

e) Aportar con el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo previsto en la Constitución y en el Plan Nacional de Desarrollo;

h) Contribuir en el desarrollo local y nacional de manera permanente, a través del trabajo comunitario o extensión universitaria.

Con este argumento se determina que la Universidad Estatal Península de Santa Elena, participa a través proyectos que contribuyan al desarrollo local y comunitario.

1.4.4. Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir

En el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir 2013-2017, en su Objetivo 2.- “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad”, esto significa que: El reconocimiento igualitario de los derechos de todos los individuos implica la consolidación de políticas de igualdad que eviten la exclusión y fomenten la convivencia social y política. El desafío es avanzar hacia la igualdad plena en la diversidad, sin exclusión, para lograr una vida digna, con acceso a salud, educación, protección social, atención especializada y protección especial.

Políticas y lineamientos estratégicos

En la política pública N° 2.8. “Garantizar la atención especializada durante el ciclo de vida a personas y grupos de atención prioritaria, en todo el territorio nacional, con corresponsabilidad entre el Estado, la sociedad y la familia”.

Literal a. “Generar e implementar estándares de calidad para los servicios a grupos de atención prioritaria prestados por instituciones públicas, privadas y comunitarias, con pertinencia cultural y geográfica”.

f. Estructurar un sistema nacional de cuidados que proteja a los grupos de atención prioritaria en todo el ciclo de vida, particularmente en la infancia, para facilitar una vida digna a los adultos mayores y a las personas con discapacidad, con enfoque de género y pertinencia cultural y geográfica.

g. Incorporar en el Sistema Nacional de Cuidados la atención especializada para personas adultas mayores, que garantice su nutrición, salud, educación y cuidado, con base en el envejecimiento activo, la participación familiar y los centros de cuidado diario con pertinencia territorial, cultural y de género.

Con este argumento se establece que mediante las políticas públicas dispuestas en el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir, auspicia la igualdad y la equidad social en los ciudadanos de atención prioritaria.

Con los argumentos anteriores es necesario considerar valida las políticas públicas del PNDBV, que orientan la siguiente investigación.

1.5. MARCO REFERENCIAL

1.5.1. Centro Municipal del Niño y la familia

1.5.1.1. Denominación del Centro, su naturaleza y fines.

El Centro Municipal del Niño y la Familia es una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, que se rige por los presentes estatutos, sus reglamentos, las disposiciones pertinentes del Título XXIX del Libro I del Código

Civil y las demás leyes de la República, podrá ser designado con las siglas CEMNFASE.

El CEMNFASE tiene domicilio en la cabecera cantonal del cantón Santa Elena; podrá sin embargo mantener oficinas filiales o establecimientos al servicio público, en las parroquias y recintos del cantón, sin constituirse estos en domicilio contractual o domicilio especial conforme normas generales.

El Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE), tendrá una duración indefinida y el número de socias e ilimitado, podrá disolverse por voluntad de las socias o por las cláusulas establecidas en el presente estatuto, resolución de Asamblea y demás leyes aplicables. Las actividades del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena se planificarán y cumplirán en funciones de los objetivos siguientes:

- a) Organizar las condiciones para desarrollar sus propias actividades, celebrar contratos o convenios y relacionarse con otras entidades sin fines de lucro de carácter social.
- b) Realizar, patrocinar, organizar, sistematizar toda clase de eventos de carácter social y cultural, direccionadas a los grupos de atención prioritaria del cantón Santa Elena dentro y fuera de la institución.
- c) Coordinar con autoridades competentes la elaboración, promoción y ejecución de proyectos que propendan al mejoramiento de las condiciones de vida de la niñez, adolescentes, adultos mayores, discapacitados, de la mujer y la familia, en áreas deficitarias.
- d) Formalizar actividades y programas que propendan al desarrollo integral de la institución.

- e) Efectuar actividades, relacionadas desde o directamente con el objeto social, para el desarrollo del mismo, el bienestar de los asociados y la adquisición de bienes, muebles e inmuebles de la institución.
- f) Propender el desarrollo de la niñez, adolescentes, adultos mayores, discapacitados, mediante aplicación de métodos idóneos, procedimientos tecnológicos para el cuidado, la atención y la rehabilitación de menores, así para la promoción y el mejoramiento de la familia, particularmente en las áreas de mayor incidencia deficitaria.
- g) Propender al mejoramiento de la calidad de atención de los servicios públicos y privados no lucrativos, destinados a la atención de la niñez, adolescentes, adultos mayores, discapacitados, de la mujer y la familia.
- h) Coordinar con autoridades representativas la investigación orientada y la búsqueda de las soluciones para los problemas de la niñez, adolescentes, adultos mayores, discapacitados, de la mujer y la familia.

Para la consecución de sus fines CEMNFASE podrá celebrar cualquier tipo de acto o contrato permitido por la Ley y realizar a más de su gestión directiva, actividades de información, difusión, capacitación, formación y asesoría. Coordinará y podrá juntar esfuerzos con los de otras personas o instituciones, nacionales y extranjeras, que tengan propósitos afines.

La organización como tal no podrá intervenir en asuntos religiosos, políticos, sindicales, laborales y raciales. Tampoco ejercer actividades de crédito ni comercio, ni asumiendo responsabilidad alguna por las opiniones que a título personal expresen sus socias.

1.5.1.2. Socias, sus derechos y obligaciones.

Son socias del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena:

- a) **Fundadoras:** quienes hayan suscrito el Acta Constitutiva del CEMNFASE, que serán consideradas como socias fundadoras.
- b) **Activas:** a más de las fundadoras, las que posteriormente soliciten por escrito su ingreso al Centro, cumplan con las obligaciones contempladas en el estatuto y fueren aceptadas como tales por la Asamblea General.
- c) **Honorarias:** el Centro podrá nombrar Socias Honorarias a personas que hubieren prestados servicios relevantes en beneficio del centro, las mismas que tendrán voz, pero no voto.

El Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena CEMNFASE, tendrá las siguientes socias activas:

- a) El cónyuge del Alcalde y de los demás miembros del Consejo de Santa Elena que suscribieron el acta de constitución y las personas que posteriormente solicitarán su ingreso por escrito y hayan sido aceptadas por el Directorio.

Las faltas leves merecerán la amonestación escrita por parte de la Presidenta.

Las sanciones a las faltas graves serán las siguientes:

- a) Suspensión temporal de un mes hasta tres meses.
- b) Destitución del cargo, en caso de ser miembro del Directorio.
- c) Expulsión.

Las sanciones serán impuestas por el Directorio del CEMNFASE, luego de practicando el juzgamiento en el que se le haya dado el derecho de defensa. La integrante del CEMNFASE podrá apelar de la misma ante la Asamblea General, la que luego de escuchar los alegatos y analizar las pruebas de descargo, emitirá su fallo de segunda y definitiva instancia.

1.5.1.3. Estructura orgánica

Para el gobierno y administración del CEMNFASE, se establece los órganos siguientes:

- Asamblea General
- Directorio
- Consejos Consultivos

1.5.1.3.1. Asamblea General

Está integrada por los miembros activos del Centro, sesionará ordinariamente, y se reunirá dos veces al año (cada 6 meses) debiendo convocarse con ocho días de anticipación, con señalamiento de día, hora, lugar a reunirse y el orden del día a tratarse.

La Asamblea puede ser convocada a iniciativa propia de la presidenta o a solicitud del directorio, o de la mayoría de las socias, se resolverá con la presencia de más de la mitad de sus socias en primera instancia y podrá realizar con las socias asistentes una hora después siempre que así lo señale en la convocatoria; y con los miembros presentes, siempre que el particular conste en la convocatoria, y adoptará resoluciones por mayoría simple.

La Asamblea General es el máximo organismo del CEMNFASE, sus resoluciones son obligatorias, siempre que no se contrapongan a los estatutos o a las leyes conexas. La Asamblea puede ser ordinaria y extraordinaria.

La Asamblea General Ordinaria se reunirá dos veces al año, debiendo convocarse con ocho días de anticipación, con señalamiento de día, hora, lugar a reunirse y el orden del día a tratarse.

La Asamblea General Extraordinaria se reunirá cuando el caso lo requiera, por convocatoria de la Presidenta o a petición escrita de la tercera parte de las socias, debiendo convocarse con cuarenta y ocho horas de anticipación, en la que se tratará única y exclusivamente los asuntos para los cuales fue convocada.

La Asamblea General puede instalarse con la mitad más uno de sus socias activas. Si no existiera el quórum de instalación necesario, se realizará una segunda convocatoria dentro de los quince días siguientes, que sesionará con los miembros presentes que no será menor a la tercera parte de las socias. Este particular se hará constar en la convocatoria.

Las Asambleas Generales están presididas y dirigidas por la Presidenta, en su ausencia por la Vicepresidenta, y a falta de ellas por una Directora de asamblea general, nombrado de entre sus socias.

En las Asambleas Generales, las resoluciones se tomarán por simple mayoría de votos de las concurrentes; en caso de empate, tendrá voto dirimente la Presidenta o Directora de la Asamblea, excepto en los casos de que la presidenta tenga interés personal.

Le corresponde a la Asamblea General:

- a) Conocer y aprobar las reformas a los Estatutos.
- b) Determinar lineamientos para la política institucional.
- c) Conocer y aprobar el informe anual que en sesión ordinaria deberá rendir la Presidenta, así como formular las recomendaciones sobre su contenido.
- d) Pronunciarse en los asuntos que la Presidenta o el Directorio sometan a su consideración.
- e) Designar a quien ha de representar a la Asamblea en el Directorio.
- f) Determinar el monto de las cuotas sociales.

1.5.1.3.2. Presidencia

Será ejercida por el cónyuge del Presidente del Ilustre Municipio de Santa Elena, y será la representante legal y judicial del Centro,

Le corresponde a la Presidencia:

- a) Impulsar y dinamizar las actividades del Centro y propender a la cabal consecución de sus fines.
- b) Velar por las actividades del CEMNFASE, que encuadren dentro de las normas estatutarias, de manera que constituyan apoyo y complemento de las políticas públicas.
- c) Convocar a las reuniones de Directorio y presidirlas.
- d) Designar a quien subroge a la Presidenta en caso de ausencia o impedimento temporal.
- e) Presentar al Directorio, un informe anual de las actividades del Centro.
- f) Aprobar los acuerdos, convenios o contratos del Centro.
- g) Designar al Administrador General.
- h) Los demás que le confieran los presentes estatutos o reglamentos.

1.5.1.3.3. Directorio

El Directorio que durará en sus funciones dos años pudiendo ser reelegido por un período similar, está integrado por:

- a) La Presidenta del Centro.
- b) Los Directores de los Consejos Consultivos.
- c) Secretaria
- d) Tesorera
- e) 3 Vocales principales y 3 vocales suplentes.

El Directorio sesionará ordinariamente, previa convocatoria una vez al mes y extraordinariamente siempre que sea convocada por la Presidenta o iniciativa de las dos terceras partes de los miembros del Directorio. El Directorio se instalará con la presencia de más de la mitad de sus miembros y adoptará resoluciones por mayoría simple.

Le corresponde al Directorio:

- a) Organizar las actividades del CEMNFASE.
- b) Dictar los reglamentos internos que juzgue necesario.
- c) Aprobar los planes y programas y el presupuesto anual y velar por su cabal ejecución y cumplimiento.
- d) Extender y retirar, en cualquier tiempo y por razones de orden institucional, la invitación a que se refiere en la parte superior del escrito.
- e) Adaptar las medidas idóneas para preservar e incrementar el patrimonio del CEMNFASE para garantizar el correcto empleo de sus recursos.
- f) Autorizar la intervención del Administrador General en actos y contratos que, sin ser de mera administración comprometan los recursos del CEMNFASE, con montos superiores a los que el propio Directorio fije.
- g) Designar comisiones internas para la atención de áreas específicas o de asuntos concretos que, sin ser mera administración a las que también podrán integrar personas ajenas al seno del propio Directorio y dictar las normas a las que dichas comisiones han de sujetar su financiamiento.
- h) Aprobar por iniciativa de la Presidencia el establecimiento de oficinas parroquiales o recintales.
- i) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial del CEMNFASE.
- j) Elaborar los proyectos del presupuesto y los programas de trabajo.
- k) Designar a los empleados.
- l) Contratar el personal subalterno y velar por su correcto desempeño.
- m) Ejercer las demás facultades, que sin estar expresamente asignadas a otros órganos sean necesarios para la buena marcha del Centro.

1.5.1.3.4 Consejos Consultivos

Los Consejos Consultivos, integrados por resolución del Directorio para la atención de áreas específicas cumplirán funciones de asesoría.

1.5.1.4. Patrimonio del CEMNFASE

Se constituye patrimonio del CEMNFASE:

- a) Los muebles e inmuebles que adquieren o hubiesen adquirido a cualquier título.
- b) Los fondos provenientes del aporte económico de sus miembros.
- c) Los fondos que sean asignadas por la Municipalidad.
- d) Los recursos provenientes de convenios de cooperación o ayuda de las subvenciones otorgadas por personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.
- e) Las donaciones, herencias o legados que el Directorio hubiere aceptado con beneficio del inventario.
- f) Los fondos provenientes de campaña de recolección, promociones o eventos especiales.
- g) Las rentas, réditos y utilidades provenientes de sus inversiones así como de los demás frutos civiles y los naturales que generan sus bienes.
- h) Los fondos que aporte el poder ejecutivo o legislativo u otra institución del Estado.

El patrimonio del CEMNFASE es indivisible y ninguno de sus miembros en particular tiene derechos sobre él.

El Directorio adoptará medidas para asegurar el correcto y más adecuado aprovechamiento de los recursos y con este propósito dictará los reglamentos que sean necesarios, buscará la cooperación de la Contraloría General del estado, y contratará una auditoría especializada permanente.

1.5.1.5. Disolución del CEMNFASE

El Centro Municipal del Niño y la Familia se disolverán por no cumplir sus fines por una de las causas determinadas en la Ley, o por disminuir los socios a un número menor de 15. Una vez disuelta, sus bienes pasarán a una institución de servicio social que determine la última Asamblea General.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología que se utilizó en la presente propuesta de Tesis fueron instituir los instrumentos de investigación, se analizó la Operacionalización de las variables para comprobar la condición administrativa organizacional y de los procesos actuales proporcionada por la recopilación de información del objeto de estudio, referente a los aspectos científicos y técnicos en la elaboración y desarrollo del proceso de investigación. (Hernandez S, 2007)

El presente estudio se fundamentó en el trabajo de campo, como factor relevante para el tema a investigar con el fin de exponer causas y efectos, interpretar su naturaleza e implicaciones, implantar los factores que promueven y proporcionar al predecir su ocurrencia.

El diseño que se realizó es el Cuantitativo que comprende el grado de estructuración impuesta por anticipado al estudio, los Estudios Cuantitativos tienden a ser altamente estructurados, de modo que el investigador especifica las características principales del diseño antes de obtener un solo dato. (Hernandez S, 2007)

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad del trabajo que se utilizó en esta investigación, es el proyecto factible o de intervención, y determinar si es o no factible. En la distribución del proyecto factible, deben poseer las siguientes etapas:

- Diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta.
- Procedimiento metodológico, actividades, recursos necesarios para su cumplimiento.
- Análisis, conclusiones sobre su viabilidad y realización del proyecto. En caso de su desarrollo llevar a cabo la propuesta, evaluación tanto del proceso y de sus resultados.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación que se aplicaron con el objeto de permitir conocer la situación actual del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE), conseguir los datos correctos para el análisis respectivo de un modelo de Gestión Administrativa para mejorar el desarrollo de los procesos organizativos del Centro Municipal.

2.3.1 Por el Propósito

Los tipos de investigación por el propósito son: Básica y Aplicada, en el presente trabajo se utilizó la Investigación Básica. (Hernandez S, 2007)

2.3.1.1. Investigación Básica

Corresponde a la formulación, ampliación o valoración del estudio realizado, de tal manera que facilite elaborar nuevas políticas, principios, entre otros en beneficio de la empresa.

Los datos proporcionados por la investigación permiten elaborar un modelo para la gestión administración con sus normas y políticas para mejorar la calidad de la organización y planificación del CENMFASE.

2.3.2. Por el Nivel

Los tipos de investigación de acuerdo al nivel de estudio, pueden ser exploratorios, descriptivos o correlacionar y explicativos. Se empleará el descriptivo en este estudio:

Se pudo realizar la debida descripción de las funciones y responsabilidades, explorando las áreas y proyectos que benefician al sector social que tiene a cargo el Centro.

2.3.2.1. Investigación Descriptiva

Consiste en la descripción, se registró los datos, análisis e interpretación de la naturaleza en tiempo presente, y la composición o procesos organizativos y administrativos de la investigación. Se trata de estudios más formales y estructurados. En reflejar lo que aparece, tanto en el ambiente legal, como social, información primaria y secundaria. (E.MENDEZ, 2006)

En la obtención de la información se procedió a utilizar las herramientas e instrumentos de investigación para obtener de primera mano dicha información de tal manera procesarla y justificarla en su parte de fundamentación teórica y legal.

2.3.3. Por el Lugar

Se refiere a las fuentes que se emplearán en este trabajo para reunir información que se clasifican: Documental-Bibliográfica y de Campo.

La fuente de investigación han sido las instalaciones y oficinas del Centro que están ubicadas en la Av. 18 de Agosto y calle 10 de Agosto en el cantón Santa Elena junto a la Biblioteca Municipal.

2.3.3.1. Investigación Documental-Bibliográfica

Se estableció la investigación del problema definiendo con la finalidad de engrandecer, averiguar, el conocimiento ocasionado por el manejo de fuentes primarias tales como: Documentos y fuentes secundarias los libros, revistas, periódicos y otras publicaciones referentes al tema proporcionados por la Biblioteca de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y la Biblioteca Virtual.

- Textos de Administración Pública
- Libros de investigación
- Leyes y reglamentos
- Ordenanzas

2.3.3.2. Investigación de Campo

Comprendió el estudio sistemático de problemas, en el lugar en que se producen los acontecimientos con la finalidad de descubrir, explicar sus causas y efectos, establecer los factores que lo motiven y permitan establecer sus ocurrencias. Basado en la información que procede de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. (Franklin Benjamín, 2004)

El CENMFASE, como centro administrativo de proyectos sociales del municipio de Santa Elena, actualmente se ha observado que los espacios donde desarrolla sus actividades son reducidos, presentando la incomodidad de los colaboradores y para la atención al público

2.3.4. Por la Dimensión

Se refiere al elemento integrante de una variable compleja, que resulta de un análisis o descomposición, esto conducirá el establecimiento de modalidades

particulares de desarrollar investigación en la que se combinan técnicas y adoptan criterios y enfoques propios. (Tamayo Mario, 2007)

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la Dimensión Transversal, que se refiere al empleo que hace el estudio de la dimensión temporal.

Los diseños transversales implican la recolección de datos en un solo corte en el tiempo, que se realizará en los meses que dure la investigación para el sustento del tema de tesis es decir en el año 2014.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos son una herramienta básica para llegar a la meta propuesta, se mencionarán los tipos de métodos los cuales son: Método Científico, Experimental, Deductivo, Inductivo, Analítico. En este estudio se utilizará el inductivo y analítico. (E.MENDEZ, 2006)

Estos métodos ayudan a fortalecer el criterio y detectar las causas y los efectos para ir en busca de solución del problema mediante la comprobación de la hipótesis

2.4.1 Método Inductivo

En este método se analizó casos particulares a partir de los cuáles se extraen conclusiones de carácter general, permitiendo partir de la observación de fenómenos o situaciones particulares que marcan el problema de la investigación.

Además determinando la hipótesis es necesaria su comprobación, así los datos obtenidos mediante los instrumentos de investigación inducirán de forma completa el estudio del problema.

2.4.2 Método Analítico

El método analítico consiste en la desmembración de un todo con el objeto de desintegrar en sus partes o elementos, estar en la mira de las causas, naturaleza y efectos. Se procedió a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado, para comenzar desde el más simple o realizables hasta el más complejo. (Rafael Luna, 2001).

Con este método se logra observar las actividades del CENMFASE, de tal manera que en forma general se diagnostica las funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores en sus puestos de trabajo, con el objetivo de obtener resultados que ayuden a elaborar la propuesta.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, para aproximarse a los hechos y acceder a los conocimientos.

En la realización de la investigación se utilizó las encuestas y entrevistas, a su vez las preguntas son el resultante de los ítems proyectados por los indicadores obtenidos en la matriz de Operacionalización de las variables.

2.5.1 Entrevista

La entrevista es la relación por medio de una comunicación interpersonal entre el investigador y el sujeto de estudio, con el fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes sobre el tema planteado por tal motivo las preguntas se redactaron y plantearon de manera directa, clara y con un lenguaje sencillo no rebuscado ni ambiguo.

Las entrevistas se realizaron a la Directora del CENMFSE, a profesionales y expertos que dominen el tema de gestión administrativa para así tener los suficientes argumentos para elaborar la propuesta.

2.5.2 Encuestas

La encuesta es una de las técnicas de investigación social más difundidas y se basa en las declaraciones orales o escritas de una muestra de la población con el objetivo de recabar información. (SUAREZ, 2012)

Este instrumento se empleó para recibir la información a través de los usuarios y de las personas relacionadas dando realce a tener un resultado positivo, lo que permitió establecer el diagnóstico, la factibilidad y propuesta de investigación con respecto a las necesidades existentes de la empresa que se desea crear.

El cuestionario de preguntas se elaboró de una forma sencilla con el objetivo de obtener información primaria con preguntas cerradas para su fácil tabulación.

2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo de la investigación, los instrumentos han sido de gran ayuda, siendo destinados a facilitar una definición operacional de la hipótesis y sirven a la medida de los indicadores de las variables. Al realizar la entrevista el instrumento a utilizarse será la Guía de Entrevista detallada de la siguiente manera:

2.6.1 Guión de Entrevista

Poner en práctica un instrumento ya determinado, se estableció el grado de relevancia que proporcione elaborar con orden y fácil entendimiento, se logrará

por medio de un conjunto de preguntas de forma oral que se realiza a las personas inmersas en el problema motivo del estudio. Se requiere planear con sumo cuidado el contenido y la estructura de la misma.

2.6.2. El Cuestionario

Es una herramienta de la encuesta, así para elaborar un cuestionario se debe considerar a la teoría, la hipótesis, y por último los objetivos de nuestra investigación. Hay que tener en cuenta las características de la población o de la organización y el sistema de aplicación que será utilizado, estos aspectos sirven para determinar el tipo de preguntas, el lenguaje, número y el formato de respuesta.

Para realizar el modelo de encuesta se aplicará la escala de tipo Likert, también denominada método de evaluaciones sumarias, es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1. Población o Universo

En este estudio se utilizó la población laboral del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE), que son 57 servidores públicos del área administrativa y 43 personas que actualmente laboran en la organización.

2.7.2. El Muestreo

En la metodología de la investigación otro punto relevante utilizado es la muestra que es una parte de la población, implica al todo y luego expresa la magnitud de

las características de la cual fue obtenida. El muestreo hace posible una mejor planeación y control en el diseño de la investigación y permite desarrollar un estudio más detallado sobre la población.

2.7.2.1. Muestreo Aleatorio Simple

El muestreo aleatorio simple indica que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Se escogió este tipo de muestreo debido a que se considera el más idóneo para determinar la muestra de nuestra población a encuestar. Para resultado de la muestra se llevó a cabo el cálculo basado en la fórmula expresado de este modo:

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot pq}$$

Dónde:

n	=	Tamaño de la muestra
N	=	Población
Z	=	Nivel de confianza: 1.96
p	=	Probabilidad que se cumpla la hipótesis: 50%
q	=	Posibilidad que no se cumpla: 50%
e	=	Margen de error: 5%

Aplicando la fórmula se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 0,50 * 0,50 * 135}{0,05^2(135 - 1) + 1.96^2 \cdot 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{129,654}{1,2965}$$

$$n = 100,08$$

Luego de haber aplicado la fórmula, se obtuvo como resultado 100 encuestas para comenzar a realizar la recolección de datos e información, que permitirá ejecutar la presente tesis.

2.8. PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El presente trabajo de tesis se lo realizó por medio del cuestionario, aplicada a las personas relacionadas. Los ítems se realizarán con la finalidad de almacenar información sobre la situación y características del servicio, frecuencia de utilización del servicio, sugerencias. Además se utilizará las herramientas de la operacionalización de las variables tanto los indicadores como los ítems.

2.8.1. Procedimientos

De esta manera el procedimiento que se siguió para el objeto de estudio es el que se detalla a continuación:

- Selección del problema.
- Encontrar información.
- Definir el tema.
- Localizar y seleccionar el material.
- Evaluar la referencia del material.
- Tomar notas
- Construir el proyecto.

2.8.2. Procesamiento

Permite obtener resultados en términos de medidas estadísticas descriptivas como son: distribución de frecuencias, porcentajes, de esta manera:

- Se recolectó de datos a través de encuestas, entrevistas.
- Se determinó cada ítem la frecuencia y el porcentaje de opinión
- Se agruparon las respuestas de acuerdo con las dimensiones del estudio.
- Se analizaron en términos descriptivos los datos que se obtengan.
- Se interpretó los resultados, para dar respuesta a los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS

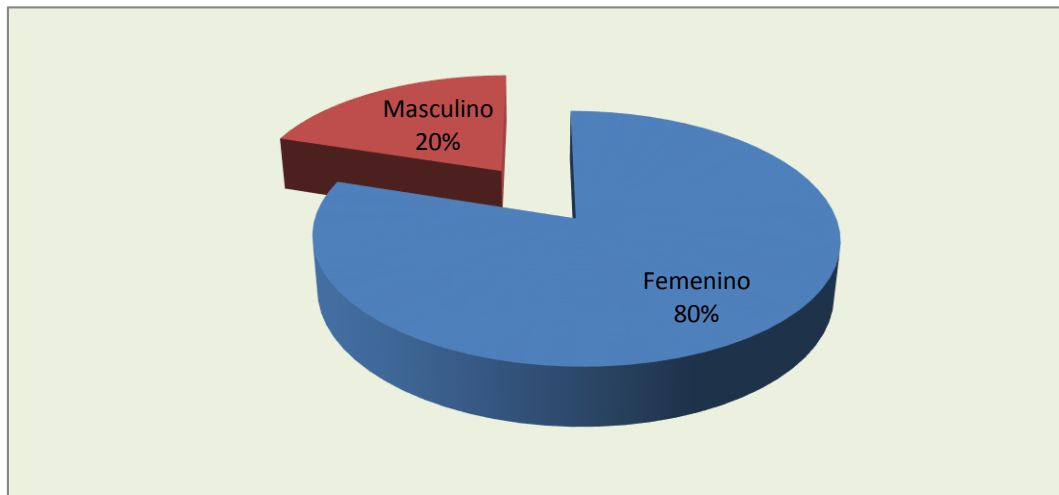
Aspectos socioeconómicos: Genero de los Encuestados

TABLA N° 1 Género de los encuestados

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
A	Femenino	80	80,00
	Masculino	20	20,00
	Total	100	100%

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 1 Género de los encuestados



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Como se observa en el gráfico del 100% corresponde el 80% de los encuestados corresponde al género femenino, el 20% al género masculino que laboran en el Centro Municipal.

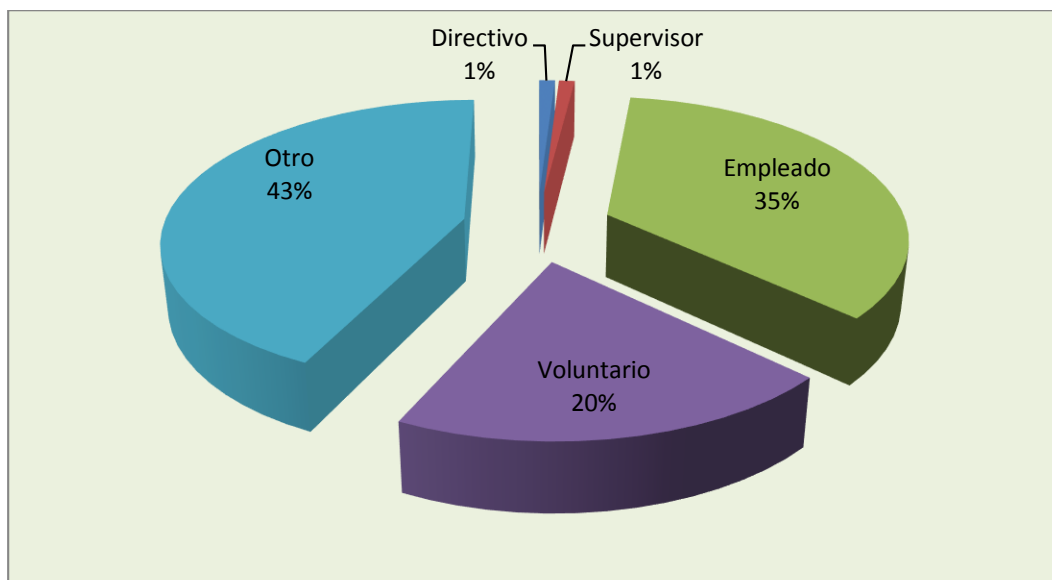
Cargo del Encuestado

TABLA N° 2 Cargo del encuestado

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
B	Directivo	1	1,00
	Supervisor	1	1,00
	Empleado	35	35,00
	Voluntario	20	20,00
	Otros	43	43,00
	Total		100

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 2 Cargo de los encuestados



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Se puede observar en el gráfico que el 43% de los encuestados son las personas beneficiadas en los programas de capacitación familiar, micro créditos entre otros el 35% y 20% son los empleados y voluntarios del Centro Municipal, el 1% es el directivo quien está a cargo del centro y el 1% es un supervisor de todos los empleados y voluntarios del mismo

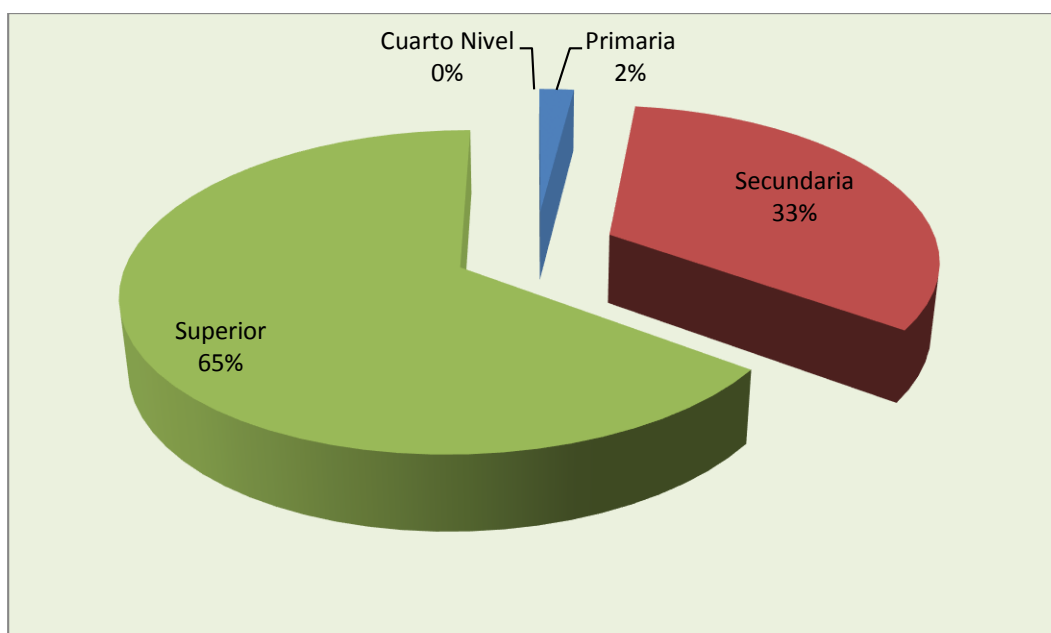
Instrucción Académica de los encuestados

TABLA N° 3 Instrucción Académica

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
C	Primaria	2	2,00
	Secundaria	33	33,00
	Superior	65	65,00
	Cuarto Nivel	0	0,00
	Total		100

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 3 Instrucción Académica



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Como se puede observar del 100% de los encuestados, el 65 % corresponden al nivel superior (actual estudiantes y otros profesionales), el 35 % son de nivel secundaria o bachillerato y el 2 % son de nivel primario que laboran en el Centro Municipal.

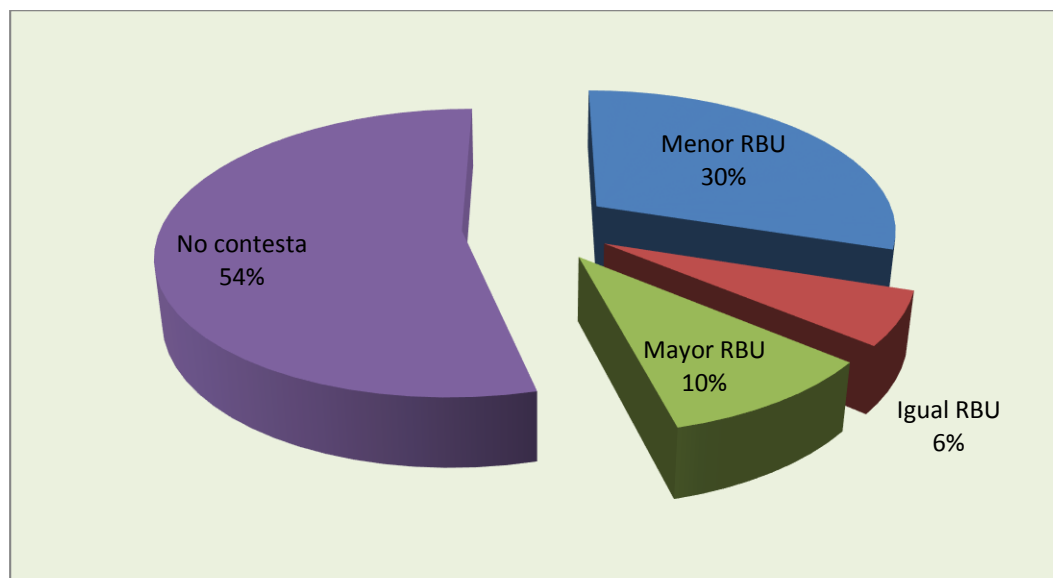
Ingresos económicos de los encuestados

TABLA N° 4 Ingresos Económicos

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
D	Menor RBU	30	30,00
	Igual RBU	6	6,00
	Mayor RBU	10	10,00
	No Contesta	54	54,00
	Total		100

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 4 Ingresos Económicos



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Se observa en el gráfico en relación con los ingresos de los encuestados el 54% no contesta por son las personas beneficiadas en los programas o proyectos y empleados del mismo Centro Municipal, el 30% son menor Remuneración Básica Unificada de los empleados y voluntarios, el 10% son los empleados directivo y supervisor si cubre la RBU y el 6% son igual RBU son empleados y voluntarios del Centro Municipal.

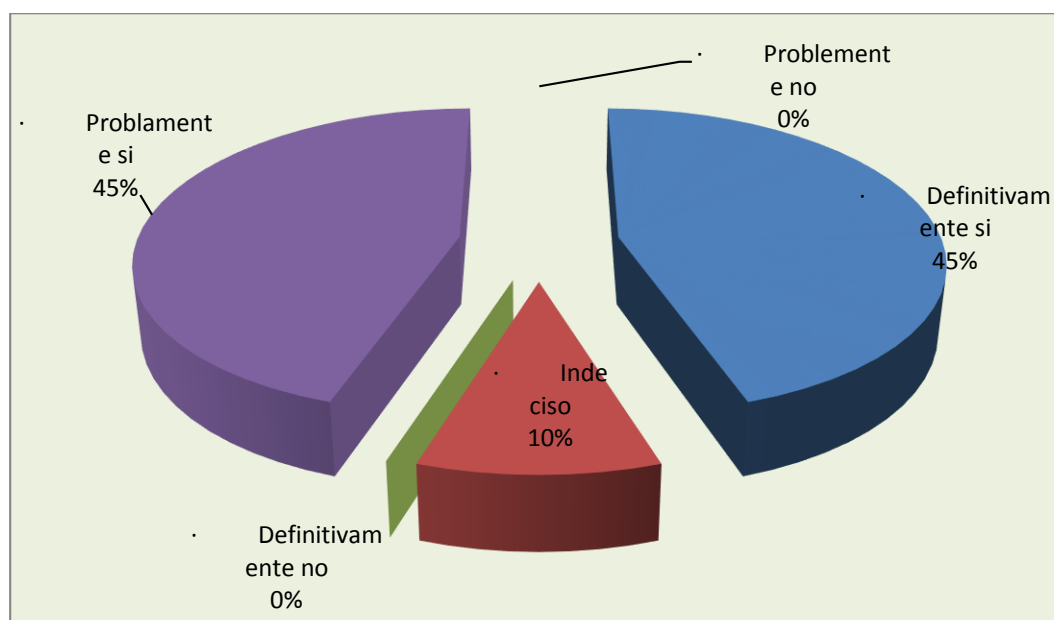
Pregunta N° 1. ¿Qué opina de las actividades del Centro, se cumplen con eficiencia?

TABLA N° 5 Actividades del Centro

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
1	Definitivamente si	45	45,00
	Indeciso	10	10,00
	Definitivamente no	0	0,00
	Probablemente si	45	45,00
	Probablemente No	0	0
	Total		100

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 5 Cumplimiento de actividades



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Respecto a esta pregunta el resultado obtenido sobre la opinión de las actividades del Centro, se cumplen con eficiencia, el 45% de los encuestados manifestaron que definitivamente que sí, el 10% contestaron indecisos y el 45% probablemente que sí.

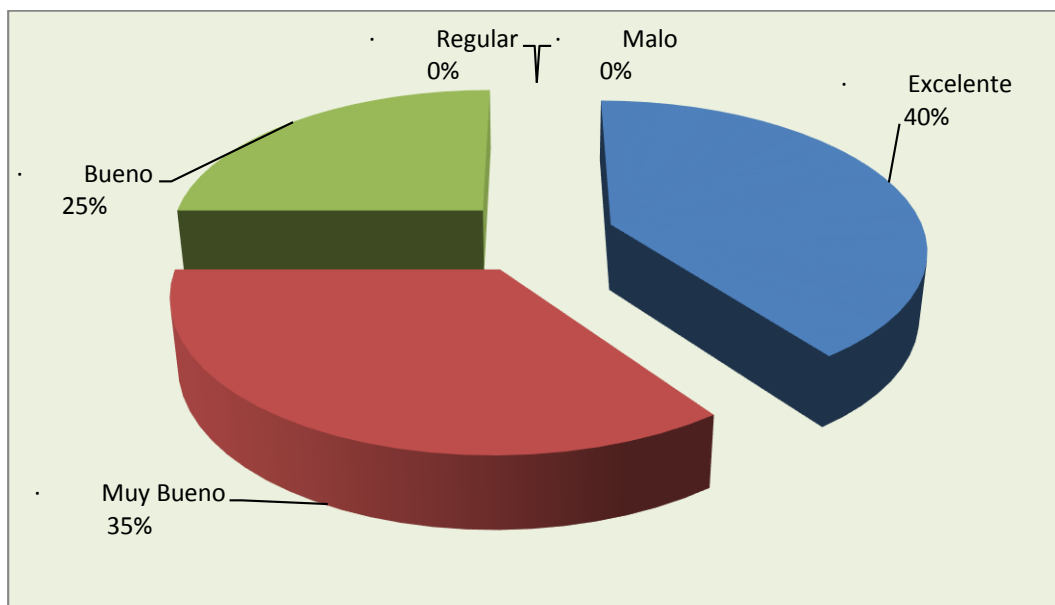
Pregunta N° 2. ¿Cómo considera la planificación en el CEMNFASE?

TABLA N° 6 Planificación de CEMNFASE

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
2	Excelente	40	40,00
	Muy Bueno	35	35,00
	Bueno	25	25,00
	Regular	0	0,00
	Malo	0	0,00
	Total		100

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 6 Planificación de CEMNFASE



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Con relación a los resultados obtenidos con la planificación del Centro Municipal del niño y la familia, podemos observar en el gráfico que el 40% de los encuestados consideran que se cumple con excelencia, el 35% manifestaron que muy bueno y el 25% consideran que bueno es la planificación del mismo

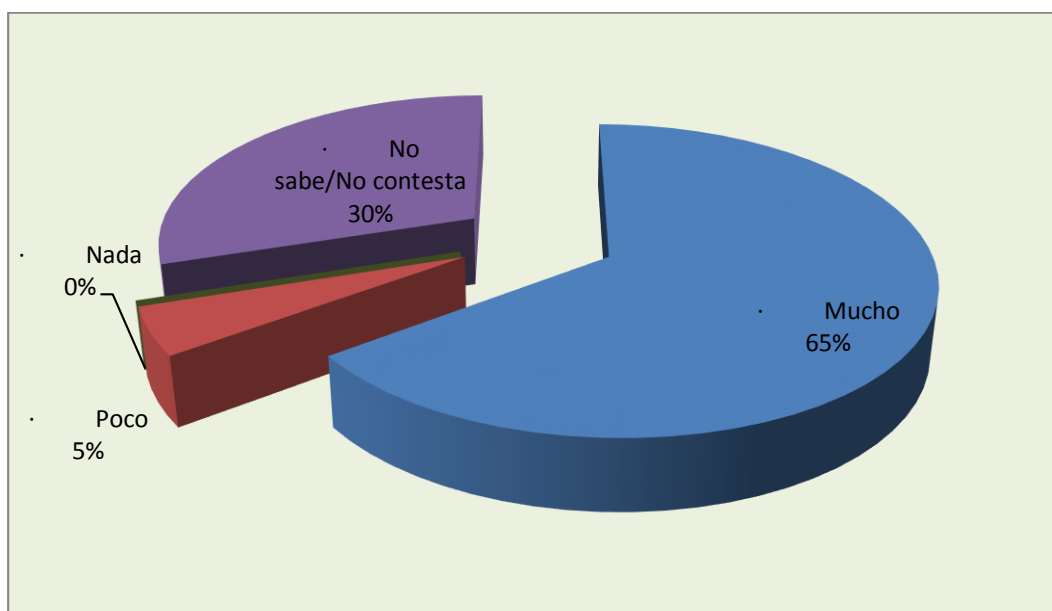
Pregunta N° 3. ¿Conoce a cabalidad las funciones a desempeñar en su cargo?

TABLA N° 7 Conoce las funciones

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
3	Mucho	65	65,00
	Poco	5	5,00
	Nada	0	0,00
	No sabe/ No contesta	30	30,00
	Total		100

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 7 Conoce las funciones



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Se puede observar en el gráfico que del 100%, el 65% de los encuestados conocen a cabalidad cada una de sus funciones a desempeñar dentro y fuera del Centro Municipal, y el 5% manifestaron que conocen poco de sus funciones a desempeñar.

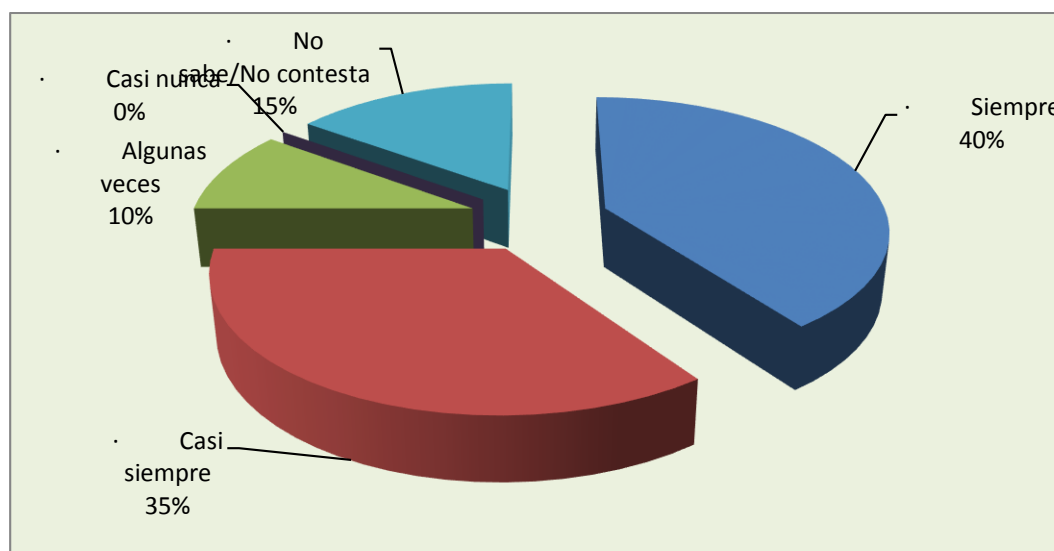
Pregunta N° 4. ¿Considera que los directivos del Centro mantienen buena comunicación con los empleados y voluntarios?

TABLA N° 8 Comunicación con los servidores

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
4	Siempre	40	40,00
	Casi siempre	35	35,00
	Algunas veces	10	10,00
	Casi nunca	0	0,00
	No sabe/no contesta	15	15,00
	Total		100

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 8 Comunicación de los servidores



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Podemos observar en el gráfico con relación a la comunicación de los servidores, que el 40% de los encuestados manifestaron que mantienen una buena comunicación con los directivos del centro, el 35% respondieron que casi siempre tienen una buena comunicación entre ellos, el 15% no sabe o no contesta porque son las personas beneficiadas en los programas o proyectos del Centro Municipal y el 10% dijeron que algunas veces mantienen buena comunicación.

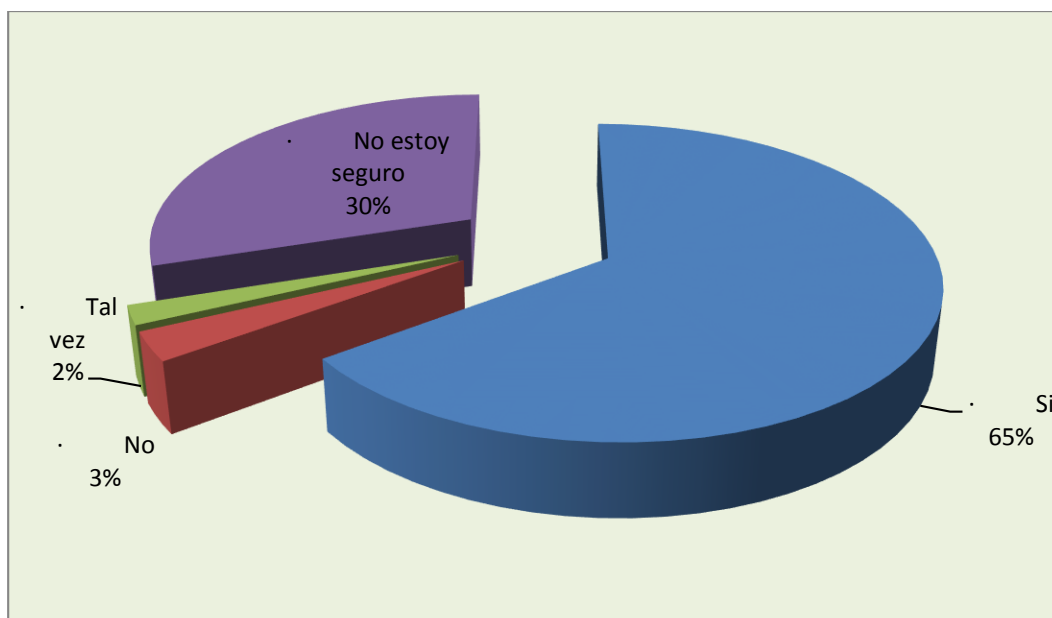
Pregunta N° 5. ¿El trabajo en equipo de quienes conforman el Centro es productivo?

TABLA N° 9 Trabajo en equipo

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
5	Si	65	65,00
	No	3	3,00
	Tal vez	2	2,00
	No está seguro	30	30,00
	Total	100	100%

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 9 Trabajo en equipo



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Observamos en el gráfico que los resultados obtenidos por los encuestados con relación al trabajo en equipo dentro del centro, el 65% manifestaron que si es productivo el trabajo en equipo, el 30% consideran que no está seguro que sea productivo trabajar en equipo, el 3% no y el 2% tal vez porque son las personas que se benefician a través de los programas y proyectos del Centro Municipal.

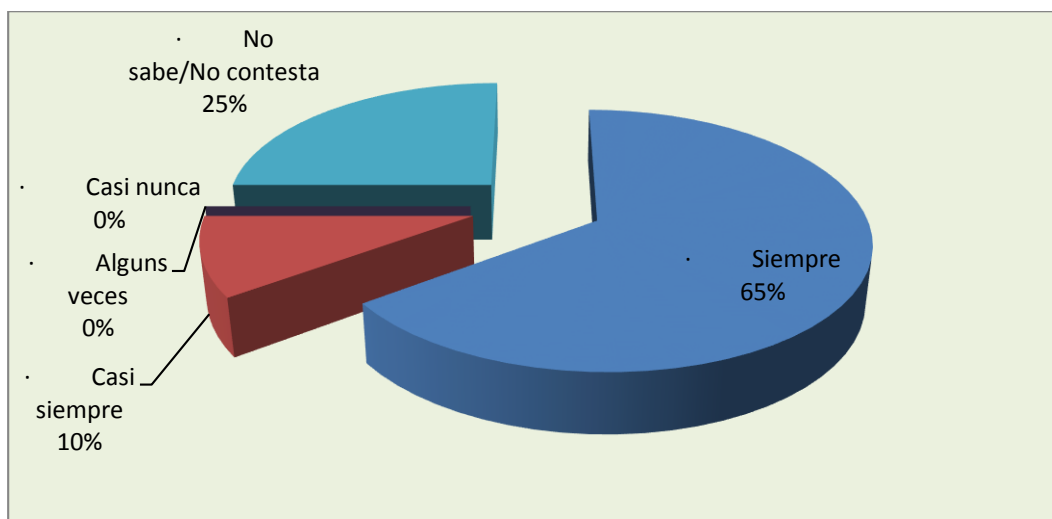
Pregunta N° 6. ¿Los directivos del Centro realizan alguna técnica de evaluación para medir el desempeño y la eficiencia del personal?

TABLA N° 10 Aplican Técnica de evaluación

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
6	Siempre	65	65,00
	Casi siempre	10	10,00
	Algunas veces	0	0,00
	Casi nunca	0	0,00
	No sabe/no contesta	25	25,00
	Total		100

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 10 Aplican técnica de evaluación



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Se observa en el gráfico el 65% de los encuestados manifestaron que los directivos si realizan técnicas de evaluación para medir el desempeño y eficiencia siempre de los trabajadores, el 25% no sabe o no contesta porque son personas que se benefician por medio de los programas y proyectos que ofrece del Centro Municipal y el 10% considera que casi siempre aplican técnicas de evaluación para medir el desempeño de los empleados dentro del Centro Municipal.

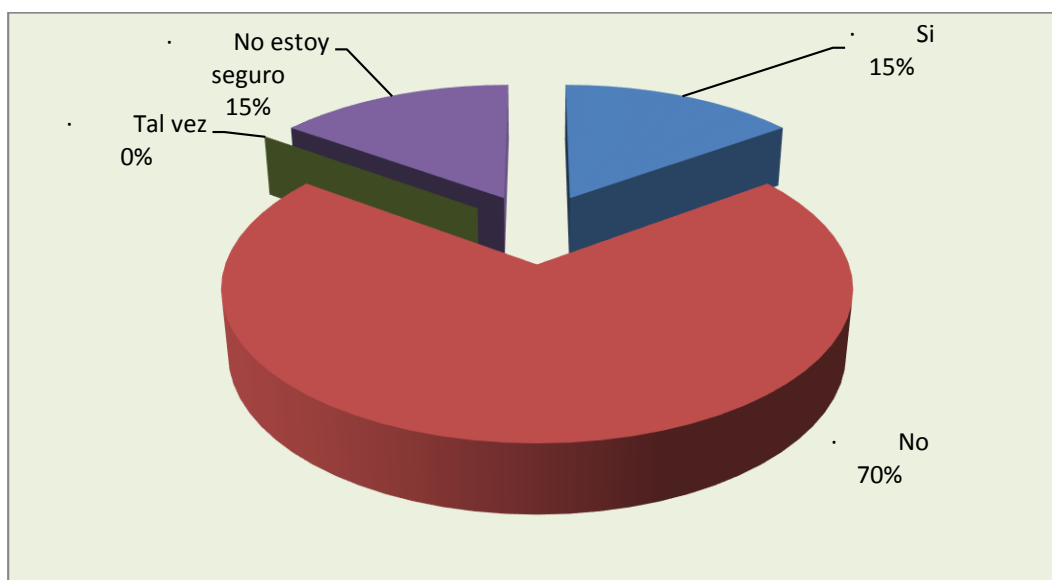
Pregunta N° 7. ¿Usted conoce cuál es la Misión y Visión del Centro?

TABLA N° 11 Conoce la Misión y Visión

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
7	Si	15	15,00
	No	70	70,00
	Tal vez	0	0,00
	No está seguro	15	15,00
	Total	100	100%

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 11 Conoce la Misión Visión



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Se observa en el gráfico los resultados obtenidos con relación al conocimiento de la misión y visión del Centro Municipal, el 70% de los encuestados manifestaron que no conocen la misión y visión del centro, el 15% considera que si conocen o saben de la misión y visión del mismo y el 15% manifestaron que no están seguros de conocer la misión y visión del centro.

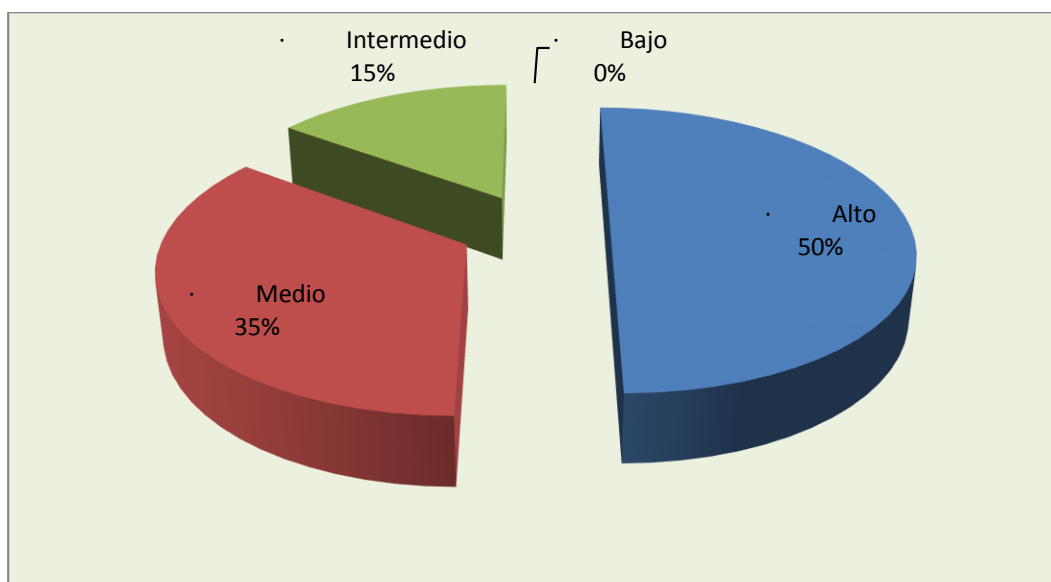
Pregunta N° 8. ¿En qué nivel se cumplen los proyectos del Centro?

TABLA N° 12 Se cumplen proyectos

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
8	Alto	50	50,00
	Medio	35	35,00
	Intermedio	15	15,00
	Bajo	0	0,00
	Total		100

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 12 se cumplen proyectos



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

En el gráfico se observa que el nivel de cumplimiento con los proyectos del Centro Municipal, el 50% de los encuestados manifestaron que es alto el cumplimiento de los proyectos y programas, el 35% consideran que se cumplen en un nivel medio los proyectos y el 15% respondieron que se cumple en nivel intermedio.

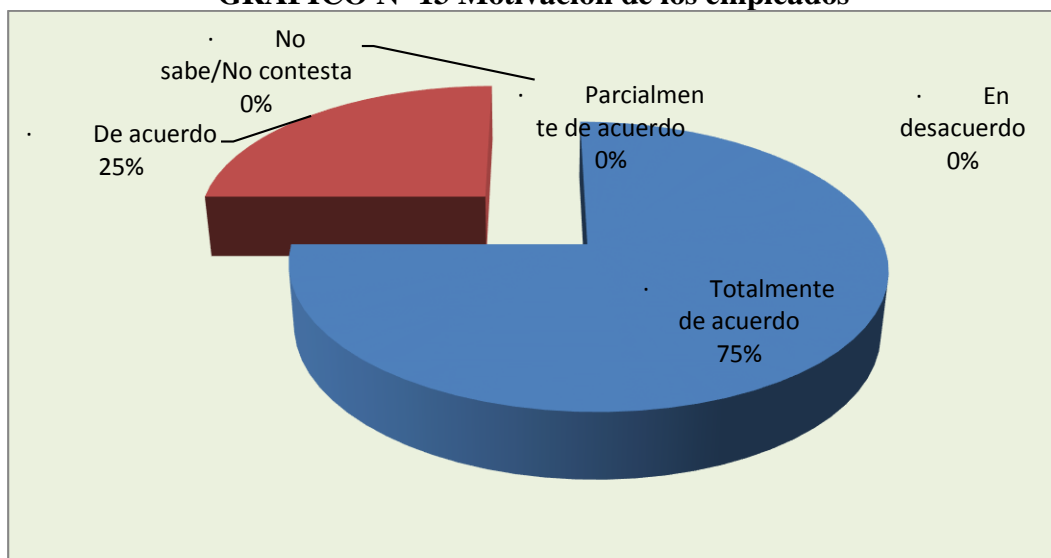
Pregunta N° 9. ¿Considera usted que debe motivarse a los empleados al cumplir con éxitos las actividades encomendadas?

TABLA N° 13 Motivación a los empleados

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
9	Totalmente de acuerdo	75	75,00
	De acuerdo	25	25,00
	Parcialmente de acuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	0	0,00
	No sabe/no contesta	0	0,00
	Total	100	100%

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 13 Motivación de los empleados



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Se observa en el gráfico que el 75% de los encuestados manifestaron que debe motivarse al empleado para que cumpla con éxito sus actividades encomendadas dentro del Centro Municipal y el 25% considera que está de acuerdo a que se motive al empleado

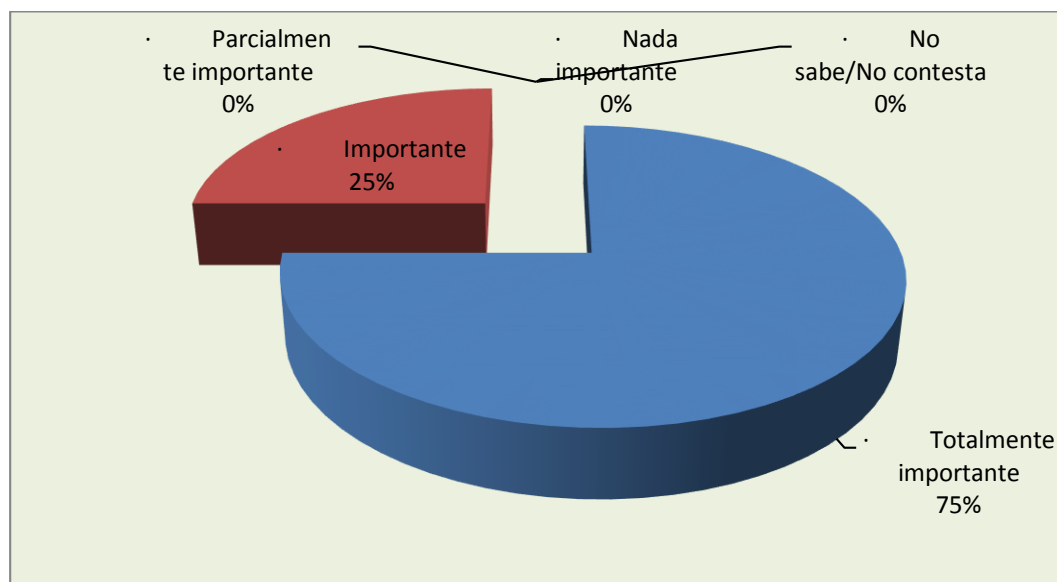
Pregunta N° 10. ¿Qué grado de importancia considera la capacitación en el Centro?

TABLA N° 14 Importancia de la capacitación

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
10	Totalmente importante	75	75,00
	Importante	25	25,00
	Parcialmente importante	0	0,00
	Nada importante	0	0,00
	No sabe/no contesta	0	0,00
	Total		100

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 14 Importancia de la capacitación



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Se observa en el gráfico con relación a esta pregunta los resultados obtenidos por los encuestados son que el 75 % manifestaron que es totalmente importante la capacitación para cualquier persona y más si se está en un cargo público y el 25% considera importante la capacitación para el Centro Municipal.

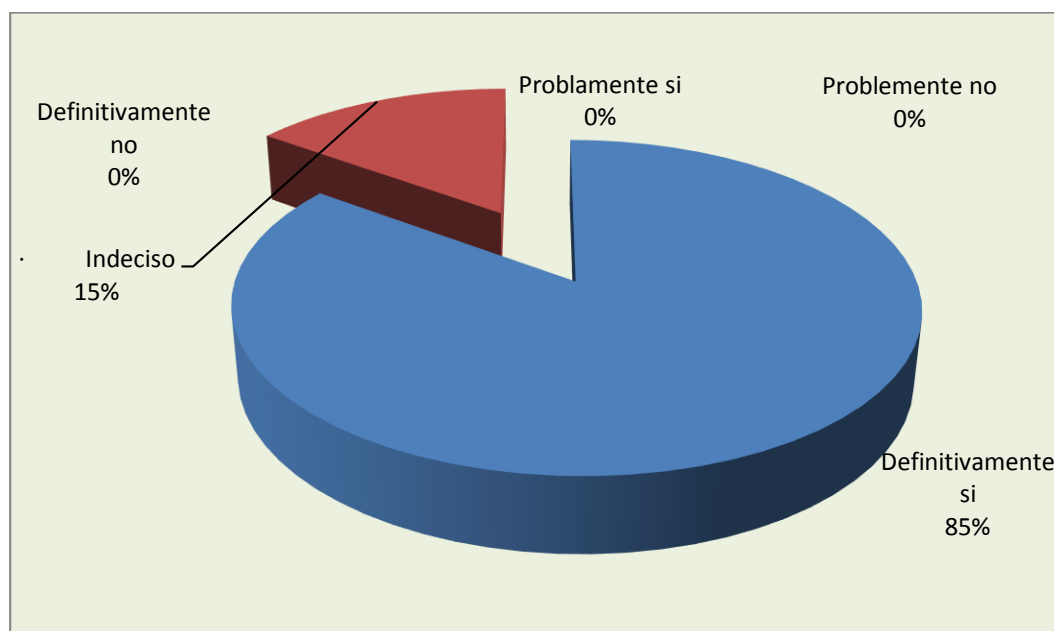
Pregunta N° 11. ¿Es necesario que el Centro que debe mejorar la gestión administrativa para elevar el nivel de desempeño laboral?

TABLA N° 15 Mejorar la gestión

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
11	Definitivamente si	85	85,00
	Indeciso	15	15,00
	Definitivamente no	0	0,00
	Probablemente si	0	0,00
	Probablemente No	0	0,00
	Total	100	100%

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 15 Mejorar la gestión



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Se observa en el gráfico con relación a esta pregunta los resultados obtenidos por medio de los encuestados, el 85% manifestaron que definitivamente si se debe mejorar la gestión administrativa del Centro Municipal y 15% respondieron estar indeciso a que se mejore la gestión administrativa del mismo.

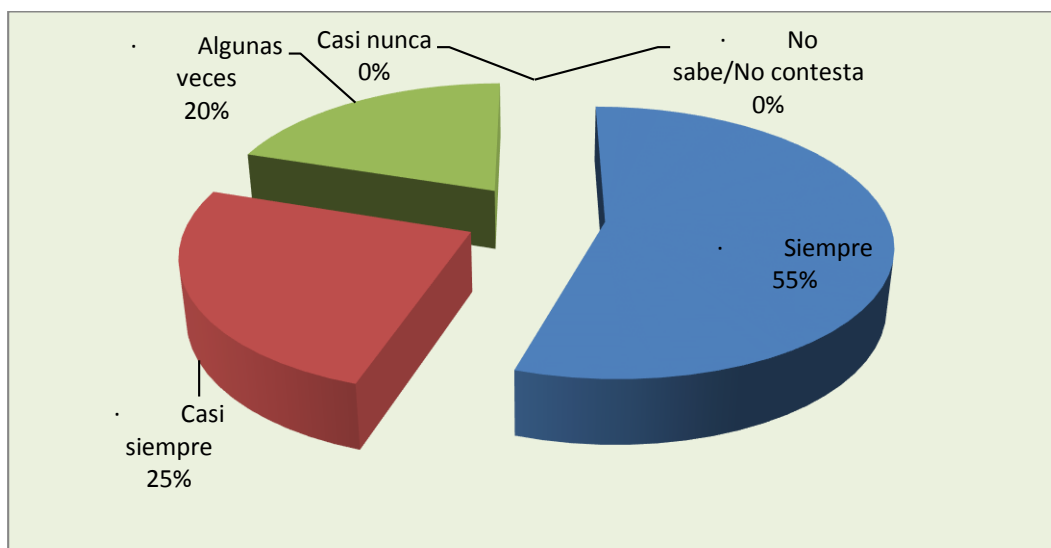
Pregunta N° 12. ¿Cree usted que el Centro sabe aprovechar al máximo sus recursos técnicos, humanos y financieros para los proyectos sociales?

TABLA N° 16 Aprovechar recursos

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentajes
12	Siempre	55	55,00
	Casi siempre	25	25,00
	Algunas veces	20	20,00
	Casi nunca	0	0,00
	No sabe/No contesta	0	0,00
	Total		100

Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

GRÁFICO N° 16 Aprovechar recursos



Fuente: Base de datos de encuestas
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Se observa en el gráfico los resultados obtenidos en relación con esta pregunta sobre el aprovechamiento de los recursos del centro para los programas y proyectos los encuestados manifestaron que el 55% siempre aprovechan los recursos en los proyectos o programas, el 25 % consideran que casi siempre se aprovechan al máximo los recursos y el 20% respondieron que algunas veces se utiliza como se debe los recursos.

3.2 CONCLUSIONES GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

En el análisis de la situación socioeconómica de los encuestados se pudo observar que el 43% de las personas beneficiadas en los programas de capacitación familiar, micro créditos entre otros el 35% y 20 % son los empleados y voluntarios del Centro Municipal, el 1% es el directivo quien está a cargo del centro y el 1%.

Con respecto a las actividades, planificación y funciones del Centro Municipal del niño y la familia se observa que los resultados obtenidos tanto de las actividades si se cumplen con un 50% con eficiencia al igual que la planificación y con relación a las funciones si tienen un amplio conocimiento de las tareas y responsabilidades a realizar cada uno de los empleados para la ejecución dentro del centro.

También se pudo observar en los gráficos que si hay una buena comunicación entre los directivos y los empleados del centro y deben mantenerse siempre el diálogo entre administradores para el buen funcionamiento del mismo. Y con relación al trabajo en equipo hay que destacar que muchos de los empleados consideraron que si es productivo tanto para ellos como para el Centro Municipal.

En el análisis de que si dentro centro aplican métodos o técnicas de evaluación para medir el desempeño de los colaboradores del centro manifestaron que los directivos si aplican o realizan técnicas de evaluación para determinar la eficiencia y actitudes de cada trabajador y aprovechar habilidad como oportunidad para mejorar la calidad de la administración.

También se pudo analizar en el gráfico que los empleados no tiene conocimiento con relación a la misión y visión del Centro Municipal y considero que es un riesgo para el centro que no tenga en claro para que esta el centro o que espera a futuro.

Observe en el análisis del gráfico sobre el cumplimiento de los proyectos y programas si se cumplen un 50% en los micros créditos y talleres para la comunidad pero no son debidamente justificados. A la directiva que le permita gestionar y fortalecer los proyectos que son muy necesario para el centro y la sociedad.

En el análisis de que si se debe motivarse al empleado para que cumpla con éxito sus actividades encomendadas consideran que hay varias formas de motivar al empleados sea económica entre otras, al menos porque de reconocería las habilidades y motivaciones personales para fortalecer el espíritu del empleado.

También se pudo observar y analizar en el gráfico que es importante la capacitación diaria, porque hay que tomar conciencia de la dinámica y cambios organizacionales de hoy en día, y también porque con la capacitación ayudará a innovarse, involucrarse, proponerse y sobre todo gestionar proyectos para el Centro Municipal.

Analizando si se debe mejorar la gestión administrativa del Centro Municipal consideraron que definitivamente si se debe mejorar, para identificar oportunidades mediante la observación y detección de necesidades del entorno y gestionar proyectos y desarrollar procesos administrativos con eficiencia.

En el análisis del gráfico del aprovechamiento de los recursos tanto para el centro como para los programas y proyectos si los aprovechan al máximo a través de la identificación y organización de los recursos con una adecuada planificación para aumentar la habilidad y destreza de los empleados, al ahorrar tiempo y dinero al momento de utilizar los recursos económicos, materiales y otro para cubrir las necesidades de las zonas más vulnerables de la sociedad.

CAPÍTULO IV

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CENTRO MUNICIPAL DEL NIÑO Y LA FAMILIA DE SANTA ELENA (CEMNFASE) DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015

4.1. PRESENTACIÓN

La presente investigación de diseño de gestión administrativa se aplicará modelos de diseño organizacional de los autores Richard Daft en su obra literaria Teoría y Diseño Organizacional y el de otro autor reconocido como Ailed Labrada Sosa en el libro Modelo de Diseño Organizacional, de los cuales se diseñará un modelo exclusivo para su aplicación en el Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena CEMNFASE.

El diseño organizacional de aplicarse se debe iniciar con un análisis situacional del Centro Municipal, es decir sus aspectos tanto interno como externos, para que a partir de aquello se identifique el FODA del centro.

Luego se procede a la determinar las proyecciones estratégicas en donde se deberá establecer la misión, visión, objetivos, estrategias y cursos de acción a seguir, mientras que en la gestión de las necesidades se debería efectuar una excelente atención al cliente para así establecer cuál es el grado de satisfacción de las necesidades de los mismos.

Dentro del cuerpo del diseño organizacional se deberá determinar la estructura organizacional del Centro Municipal, de tal manera que las políticas, los sistemas de capacitación, la cultura organizacional, el clima laboral y finalmente las dimensiones estructurales y contextuales.

Finalmente la estructura del diseño organizacional finiquita con los resultados de efectividad, en donde se desarrollan las metas a seguir, los valores corporativos del Centro Municipal, la eficacia, la eficiencia, la evaluación y el seguimiento de las diferentes estrategias propuestas.

4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre de la Institución:

Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena

Departamento:

Unidad de Servicios Sociales y de la familia (CEMNFASE)

Dirección:

Avenida 18 de Agosto y entre calles 10 de agosto y sucre.

Ciudad:

Santa Elena

Provincia:

Santa Elena

Teléfono:

2940869 – 2940837

4.2.1 Ubicación Sectorial y Física

GRÁFICO N° 17 Ubicación de la Unidad



Fuente: www.googleearth.com
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El trabajo de investigación se justifica debido a los constantes cambios administrativos que se efectúan durante el período de gobernabilidad de cada elección de una autoridad, tal es el caso de Alcalde, que en el mejor de los casos designan o se selecciona de su equipo colaborador de campaña electoral a un profesional o no profesional que dirija estas funciones de servicio social durante un determinado período de gobierno.

El modelo de gestión administrativa permitirá diseñar, dirigir y participar en programas y proyectos que ejecute el centro con el objetivo de cumplir con las normativas necesarias para una buena administración y desarrollo de la misma.

Mediante la aplicación de técnicas y procedimientos para mejorar la eficiencia administrativa del Centro Municipal del Niño y la Familia del Cantón Santa Elena a través de una adecuada organización estructural y poder ofrecer un servicio de calidad. Además, el modelo de gestión ayudará a tomar decisiones, trabajo en equipo, administración por objetivos y resultados al realizar las actividades dentro del Centro Municipal. A través de las técnicas de investigación podremos medir la implementación del modelo de gestión para el centro y mejorar el proceso administrativo.

Con el tema de investigación se cumple Ley Orgánica de Educación Superior, que tiene entre sus fines: literal d) Formar académicos y profesionales responsables, con conciencia ética y solidaria, capaces de contribuir al desarrollo de las instituciones de la República, a la vigencia del orden democrático, y a estimular la Participación social; e) Aportar con el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo previsto en la Constitución y en el Plan Nacional de Desarrollo.

Sobre el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir, mediante las políticas públicas en su objetivo N° 2.- Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad, alineada a su política de lineamiento: 2.8. Garantizar la atención especializada durante el ciclo de vida a personas y grupos de atención prioritaria, en todo el territorio nacional, con corresponsabilidad entre el Estado, la sociedad y la familia.

4.4 OBJETIVOS

4.4.1 Objetivo General

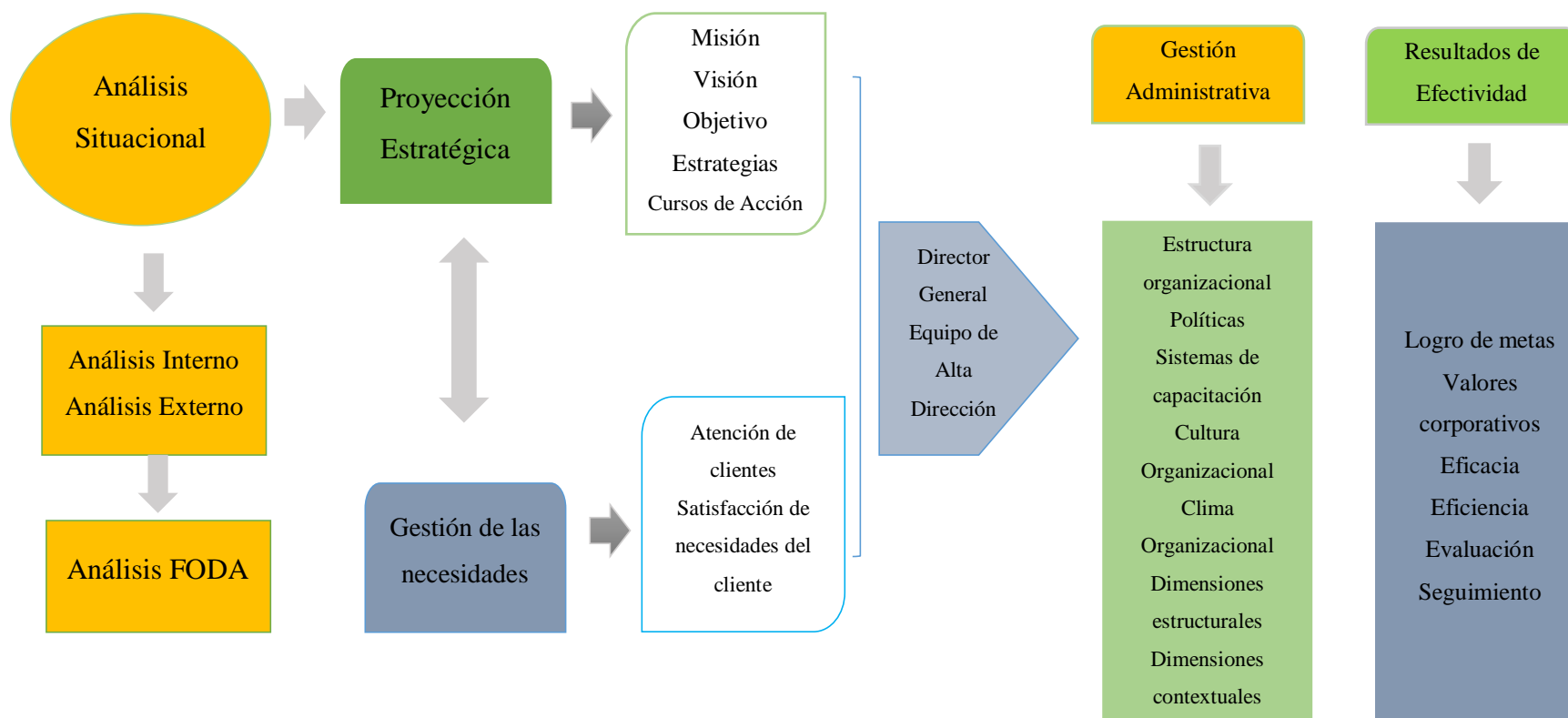
Fortalecer la administración institucional, a través de procesos estandarizados que conducen a la mejora del desarrollo organizacional y ofrecer a la comunidad un servicio de calidad y eficiente.

4.4.2 Objetivos Específicos

- Proponer directrices y lineamientos de análisis situacional, mediante ilustración de matrices estratégicas de aplicación interna y externa.
- Direccionar el proceso de proyección estratégica mediante la descripción de formulación de elementos orientadores de la planificación que propendan al mejoramiento de las condiciones de vida de la niñez, la mujer y la familia, en áreas vulnerables o no atendidas.
- Facilitar la gestión administrativa, mediante la ilustración de una estructura organizacional funcional y otros factores de vital importancia para el crecimiento de CEMNFASE
- Orientar la implementación de nuevos métodos, procedimientos y tecnologías de cuidado, atención o rehabilitación de menores, mediante el análisis de problemas y comprensión de las necesidades para promover el mejoramiento cultural, social y económico de la mujer y la familia, particularmente en las áreas de mayor incidencia deficitaria.
- Mejorar la calidad de los servicios públicos y privados no lucrativos, destinados a la atención del menor, la mujer y la familia a través de técnicas y teorías de disciplina y ética, para demostrar las competencias profesionales de cada trabajador orientado a brindar un servicio de calidad y eficiencia.
- Orientar la búsqueda de las soluciones para los problemas del menor, la mujer y la familia aplicando procesos sociales, estructurales y comportamiento humano, desarrollando funciones asistenciales, preventivas, educativas, mediadoras, y rehabilitadoras que contribuyan a su integración social.

4.5 MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CENTRO CEMNFASE

GRÁFICO N° 18 Modelo de Gestión Administrativa para CEMNFASE



Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

4.6.1 Análisis situacional del CEMNFASE

4.6.1.1 Análisis interno

Fortalezas:

- Calidad de servicio.
- Infraestructura adecuada.
- Suficiente personal voluntario de para la ejecución de las diferentes actividades del CEMNFASE.
- Apoyo económico por parte del GAD Municipal de Santa Elena.
- Cobertura en varias comunidades del cantón Santa Elena.
- Diferentes áreas de acción.
- Motivación al voluntariado.

Debilidades:

- Inexistencia de manuales de normas y procedimientos que describan las actividades de deben llevar el centro.
- Déficit de estructura organizativa que represente los cargos existentes.

Las fortalezas y debilidades son las características propias que favorecen y contribuyen al logro de los objetivos del Centro Municipal y por lo tanto en una ventaja en cambio las debilidades son las dificultades internas que denotan los problemas y es considerado como una desventaja que hacen vulnerables al Centro Municipal.

4.6.1.2 Análisis externo

Oportunidades:

- Diversificación de comedores y proyectos comunitarios en los barrios del cantón.
- Reformatoria del COOTAD.
- Alianzas estratégicas.

Amenazas:

- Nuevas ordenanzas municipales.
- Políticas fiscales.

Las oportunidades y amenazas son de mucho beneficio para el desarrollo si se los aprovechan en forma oportuna y adecuada y son del entorno externo de la institución en relación con las amenazas dificultan al desarrollo del centro es considerada como un desventaja porque no se puede controlar.

4.6.1.3 Matriz FODA

CUADRO N° 3 Matriz FODA

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad de servicio. ✓ Infraestructura adecuada. ✓ Suficiente personal voluntario de para la ejecución de las diferentes actividades del CEMNFASE. ✓ Apoyo económico por parte del GAD Municipal de Santa Elena. ✓ Cobertura en varias comunidades del cantón Santa Elena. ✓ Diferentes áreas de acción. ✓ Motivación al voluntariado. 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diversificación de comedores comunitarios en los barrios del cantón Santa Elena. ✓ Reformatoria del COOTAD. ✓ Alianzas estratégicas.
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inexistencia de manuales de normas y procedimientos que describan las actividades de deben llevar el centro. ✓ Déficit de estructura organizativa que represente los cargos existentes. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuevas ordenanzas municipales. ✓ Políticas fiscales

Fuente: Matriz FODA

Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

La matriz FODA ayudará a determinar los factores que favorecen y obstaculizan al logro de los objetivos del Centro Municipal y saber la capacidad competitiva del mismo.

4.6.1.4 Matriz de evaluación de Factores MEFI Y MEFE

✓ Análisis MEFI

La ponderación de la matriz de evaluación de factores internos da como resultado 2,80 lo que quiere decir que las estrategias utilizadas en la actualidad han sido adecuadas y por lo tanto cubren con las necesidades de la organización, teniendo un buen desempeño, pero su vez se debe mejorar para reducir las debilidades y tener un mejor rendimiento de las fortalezas y de los recursos para obtener un mejor resultado.

CUADRO N° 4 Matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI

FORTALEZAS	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Calidad de servicio.	0,1	3	0,30
Infraestructura adecuada.	0,05	3	0,15
Suficiente personal voluntario de para la ejecución de las diferentes actividades del CEMNFASE.	0,05	3	0,15
Apoyo económico por parte del GAD Municipal de Santa Elena.	0,2	4	0,80
Cobertura en varias comunidades del cantón Santa Elena.	0,05	2	0,10
Diferentes áreas de acción.	0,05	2	0,10
Motivación al voluntariado.	0,05	2	0,10
DEBILIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Inexistencia de manuales de normas y procedimientos que describan las actividades de deben llevar el centro.	0,2	3	0,6
Déficit de estructura organizativa que represente los cargos existentes	0,1	2	0,2
Escasa capacitación del personal	0,1	2	0,2
Inadecuada selección del personal	0,05	2	0,1
INDICADORES	1,00	28,00	2,80

Fuente: Matriz MEFI
Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

✓ **Análisis MEFE**

El resultado de la presente matriz da como un resultado de 3,00 da una idea del factor externo y es favorable debido a que supera el límite de 2,50, es decir las amenazas se están haciendo a un lado para concentrarse en las oportunidades que posee la organización y explotarlas al máximo para que la empresa mejore su posicionamiento.

CUADRO N° 5 Matriz de Evaluación de Factores Externos

OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Diversificación de comedores comunitarios en los barrios del cantón Santa Elena.	0,15	3	0,45
Reformatoria de la COOTAD.	0,2	3	0,60
Alianzas estratégicas.	0,2	3	0,60
AMENAZAS	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Nuevas ordenanzas municipales.	0,2	3	0,6
Políticas fiscales	0,1	3	0,3
Incumplimiento de objetivos	0,15	3	0,45
INDICADORES	1,00	18,00	3,00

Fuente: Matriz MEFE

Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

4.6.1.5 Análisis de los objetivos Estratégicos de los Matriz FODA

CUADRO N° 6 Matriz de Objetivos Estratégicos

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1.Calidad de servicio. F2.Infraestructura adecuada. F3.Suficiente personal voluntario de para la ejecución de las diferentes actividades del CEMNFASE. F4.Apoyo económico por parte del GAD Municipal de Santa Elena. F5.Cobertura en varias comunidades del cantón Santa Elena. F6.Diferentes áreas de acción. F7.Motivación al voluntariado.	D1.Inexistencia de manuales de normas y procedimientos que describan las actividades de deben llevar el centro. D2.Déficit de estructura organizativa que represente los cargos existentes D3.Escasa capacitación del personal D4.Inadecuada selección del personal
OPORTUNIDADES	FO	DO
O1.Diversificación de comedores comunitarios en los barrios del cantón Santa Elena. O.2Reformatoria de la COOTAD. O.3 Alianzas estratégicas.	O1 y F2 Proyectos de Comedores comunitarios. F5 y O2 Mejorar Cobertura en los proyectos sociales.	D1 y O2 Elaborar un manual de funciones y procedimientos. D3 y O3 Programar un plan de capacitación para los servidores públicos y voluntario.
AMENAZAS	FA	DA
A1.Nuevas ordenanzas municipales. A2.Políticas fiscales A3.Incumplimiento de objetivos	F4 y A1. Fortalecer el presupuesto con las respectivas partidas justificadas y sustentadas. F6 y A3. Presentación planificadas de los proyectos anuales.	D1 y A3 Implementar un plan de seguimiento de los objetivos de los proyectos. D4 y A1 Efectuar periódicamente las evaluaciones de desempeño del talento humano

Fuente: Matriz MEFE

Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

Concluyendo con el diagnóstico situacional interno y externo de la organización se procede a establecer las estrategias idóneas para potencializar las fortalezas, eliminar debilidades, disminuir amenazas y aprovechar las oportunidades detectadas.

4.6.1.6 Establecimiento de las Estrategias competitivas

✓ Estrategias Defensivas:(Maxi-Mini).-Fortalezas vs. Amenazas. (FA)

Objetivo: En el aspecto administrativo es maximizar las fortalezas del departamento y reducir el impacto de las amenazas externas que intervienen.

Estrategia N° 1.

- Fortalecer el presupuesto con las respectivas partidas justificadas y sustentadas.

Estrategia N° 2

- Presentación planificadas de los proyectos anuales.

✓ Estrategias Ofensivas: (Maxi-Maxi) Fortalezas vs. Oportunidades. (FO)

Objetivo: Mejorar la gestión administrativa eficiente mediante el fortalecimiento de los factores internos y aprovechar al máximo sus oportunidades.

Estrategia N° 3

- Proyectos de Comedores comunitarios.

Estrategia N° 4

- Mejorar Cobertura en los proyectos sociales.

✓ **Estrategias de Adaptativas: (Mini-Maxi) Debilidades Vs. Oportunidad.(DO)**

Objetivos: Lograr mediante una estructura interna robustecer las capacidades del talento humano que ejecuta los proyectos sociales.

Estrategia N° 5

- Elaborar un manual de funciones y procedimientos.

Estrategia N° 6

- Programar un plan de capacitación para los servidores públicos y voluntarios.

✓ **Estrategias de Supervivencia (Mini-Mini) Debilidades Vs. Amenazas. (DA)**

Objetivos: Alcanzar las metas y objetivos propuestos con un talento humano comprometido con los sectores sociales.

Estrategia N° 7

- Implementar un plan de seguimiento de los objetivos de los proyectos.

Estrategia N° 8

- Efectuar periódicamente las evaluaciones de desempeño del talento humano.

4.6.2 Proyección Estratégica

4.6.2.1 Misión

Promover y contribuir al desarrollo humano y social para el mejoramiento de la calidad de vida de la población del cantón, reconociendo la prioridad de aquellos grupos que se encuentran en situación de riesgo, a través de la articulación de potencialidades y esfuerzos de los actores y factores, considerando las normas, regulaciones vigentes y los recursos disponibles en un marco de igualdad y libertad.

4.6.2.2 Visión

Contribuir de forma sostenible y sustentable el desarrollo social, productivo y servicios básicos del cantón, preferentemente con los sectores que se encuentran en situaciones de riesgo mediante el proceso de fortalecimiento, autonomía y desarrollo local, con un enfoque incluyente, en unidad de objetivos y acciones con los actores de la sociedad civil, en asociaciones y alianzas estratégicas con organismos locales y nacionales.

4.6.2.3 Propósito

El propósito que persigue la Unidad, es originar mediante proyectos sociales desarrollo humano y social para el mejoramiento de la calidad de vida de la población del cantón, reconociendo la prioridad de aquellos grupos que se encuentran en situación de riesgo.

4.6.2.3 Cultura Organizacional

El Centro Municipal debe poseer una cultura organizacional definida, que indique los valores institucionales y principios éticos que deben conocer los miembros de la institución.

✓ Valores

- **Responsabilidad:** asumir y aceptar las consecuencias de los actos libres y consientes.
- **Eficacia:** capacidad de alcanzar el efecto esperado tras la realización de una acción.
- **Respeto:** acción e intención, en todo fin y en todo medio, se debe tratar al cliente interno y externo con el respeto que se merece.
- **Eficiencia:** uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado, es decir cumplir una meta con el mínimo de recursos disponibles y tiempo.
- **Transparencia:** debe existir claridad en la información que se maneje y difunda a la organización.
- **Compromiso:** consiste en sintonizar los objetivos personales con las metas organizacionales que fortalezca el compromiso emocional.
- **Honestidad:** Ser rectos, honrados y veraces en todo acto, comportándose de forma íntegra y de carácter, respetando las leyes.
- **Trabajo en equipo:** Mantener objetivos comunes, tareas definidas, procedimientos claros y buena relación interpersonal que conlleve a un alto grado de cooperación y de resultados tangibles.

✓ Principios organizacionales

- División de trabajo
- División adecuada de las áreas
- Coordinar y supervisar el trabajo del departamento.
- Establecer un número adecuado en cada área.
- Autoridad y autonomía.

4.6.2.4 Políticas

- Participar en la búsqueda de solución de los problemas sociales y comunitarios.
- Impulsar proyectos comunitarios
- Promover el acceso de los beneficios de los proyectos sin ninguna discriminación.
- Cuidar y cumplir los presupuestos asignados a cada proyecto.

4.6.2.5 Cursos de Acción

Los cursos de acción principales de CEMNFASE se enfocarán en el servicio social ciudadano dirigido a la familia, mujeres, niños y adultos mayores, los cuales se detallan a continuación:

CUADRO N° 7 Matriz de Cursos de Acción

ESTRATEGIA	CURSO DE ACCIÓN	RESPONSABLE
Fortalecer el presupuesto con las respectivas partidas justificadas y sustentadas.	Determinar los sueldos y salarios de cada empleado de acuerdo a su rango y nivel de instrucción. Determinar las partidas presupuestarias para los diferentes proyectos que se realizarán en cada año.	DIRECTIVOS
Presentación planificadas de los proyectos anuales.	Detallar minuciosamente los proyectos que se llevarán a cabo en el año. Determinar los recursos que llevarán en la ejecución de los proyectos anuales.	DIRECTIVOS
Proyectos de Comedores comunitarios.	Implementar una campaña a través de ferias inclusivas. Definir los recursos materiales y financieros para emprender el proyecto de comedores comunitarios.	DIRECTIVOS
Mejorar cobertura en los proyectos sociales.	Determinar los sectores en donde se realizarán los proyectos. Realizar el respectivo estudio técnico para la factibilidad de los proyectos por sectores.	DIRECTIVOS Y EMPLEADOS
Elaborar un manual de funciones y procedimientos.	Determinar las áreas necesarias para el CEMNFASE. Determinar las funciones de cada área. Determinar las normas y reglas de los colaboradores.	DIRECTIVOS Y EMPLEADOS
Programar un plan de capacitación para los servidores públicos y voluntarios.	Determinar la cantidad de personas que se adhieran al voluntariado. Elaborar el presupuesto de la capacitación. Determinar la partida presupuestaria para la ejecución del programa de capacitación.	DIRECTIVOS
Implementar un plan de seguimiento de los objetivos de los proyectos.	Identificar al personal idóneo para la tarea de seguimiento. Establecer los parámetros para el seguimiento de los proyectos. Realizar informes periódicamente de los avances de los proyectos anuales.	DIRECTIVOS
Efectuar periódicamente las evaluaciones de desempeño del talento humano	Identificar al personal idóneo para la tarea de evaluación de personal. Establecer los parámetros de evaluación. Implementación de un sistema de evaluación de desempeño.	DIRECTIVOS

Fuente: Curso de Acción

Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

4.6.2.6 Decisión de adopción de las Estrategias

Las estrategias que se aplicarán para el desarrollo de las diferentes actividades del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena CEMNFASE con la implementación del diseño son las siguientes:

CUADRO N° 8 Objetivos Estratégicos

ESTRATEGIAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACTIVIDADES/TAREAS	INDICADOR	CONTROL	RESPONSABLE
Fortalecer el presupuesto con las respectivas partidas justificadas y sustentadas.	Determinar los sueldos y salarios de cada empleado de acuerdo a su rango y nivel de instrucción. Determinar las partidas presupuestarias para los diferentes proyectos que se realizarán en cada año.	Homologación de sueldos y salarios. Confirmar partida presupuestaria	Solicitudes pendientes/Total de Solicitudes	Formularios	DIRECTIVOS
Presentación planificadas de los proyectos anuales.	Detallar minuciosamente los proyectos que se llevarán a cabo en el año. Determinar los recursos que llevarán en la ejecución de los proyectos anuales.	Lista de proyectos con sus respectivas metas. Verificación de presupuesto disponible.	Partidas presupuestarias/Total de Presupuesto	Partidas Presupuestaria	DIRECTIVOS
Proyectos de Comedores comunitarios.	Implementar una campaña a través de ferias inclusivas. Definir los recursos materiales y financieros para emprender el proyecto de comedores comunitarios.	Ferias y Eventos Revisión de las partidas presupuestarias disponibles	Eventos realizados/Total de eventos programados	Programa de eventos	DIRECTIVOS
Mejorar cobertura en los proyectos sociales.	Determinar los sectores en donde se realizarán los proyectos. Realizar el respectivo estudio técnico para la factibilidad de los proyectos por sectores.	Nómina de comunidades beneficiarias de proyectos sociales. Aprobación del estudio técnico.	Comunidades beneficiadas/Total de Comunidades	Nómina de Comunidades	DIRECTIVOS Y EMPLEADOS
Elaborar un manual de funciones y procedimientos.	Determinar las áreas necesarias para el CEMNFASE. Determinar las funciones de cada área. Determinar las normas y reglas de los colaboradores.	Estructura organizativa Definir Manual de funciones	Porcentaje de socialización con el talento humano	Elaboración del Modelo y manual	DIRECTIVOS Y EMPLEADOS
Programar un plan de capacitación para los servidores públicos y voluntarios.	Determinar la cantidad de personas que se adhieran al voluntariado. Elaborar el presupuesto de la capacitación. Determinar la partida presupuestaria para la ejecución del programa de capacitación.	Campaña de Voluntariado Seleccionar temas de capacitación Solicitar partida presupuestaria	Porcentaje de cumplimiento del plan	Programa de capacitación con temas	DIRECTIVOS
Implementar un plan de seguimiento de los objetivos de los proyectos.	Identificar al personal idóneo para la tarea de seguimiento. Establecer los parámetros para el seguimiento de los proyectos. Realizar informes periódicamente de los avances de los proyectos anuales.	Seleccionar personal Control de proyectos Verificar periódicamente avances de los proyectos.	Proyectos ejecutados/Total de proyectos presentados	Formularios	DIRECTIVOS
Efectuar periódicamente las evaluaciones de desempeño del talento humano	Identificar al personal idóneo para la tarea de evaluación de personal. Establecer los parámetros de evaluación. Implementación de un sistema de evaluación de desempeño.	Elaborar formularios para la evaluación Lista de competencias y habilidades	Numero de evaluaciones realizadas/total de evaluaciones	Formularios de evaluaciones	DIRECTIVOS

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

4.6.3 Gestión de las necesidades

4.6.3.1 Definir las necesidades de los clientes

El Centro Municipal del Niño y la Familia, institución con vida jurídica privada aprobada por el Ministerio de Bienestar Social con registro Oficial No. 102, sin fines de lucro y con apoyo económico de la Ilustre Municipalidad de Santa Elena.

Desarrolla actividades de capacitación en derechos humanos, orientación familiar y desarrollo productivo en varias comunidades y en la cabecera cantonal de Santa Elena.

CEMNFASE viene realizando capacitación y orientación básica a organizaciones en defensa de los derechos de la mujer, la niñez y la familia, dirige y motiva a la creatividad para desarrollar actividades productivas en varias comunidades mediante proyectos como:

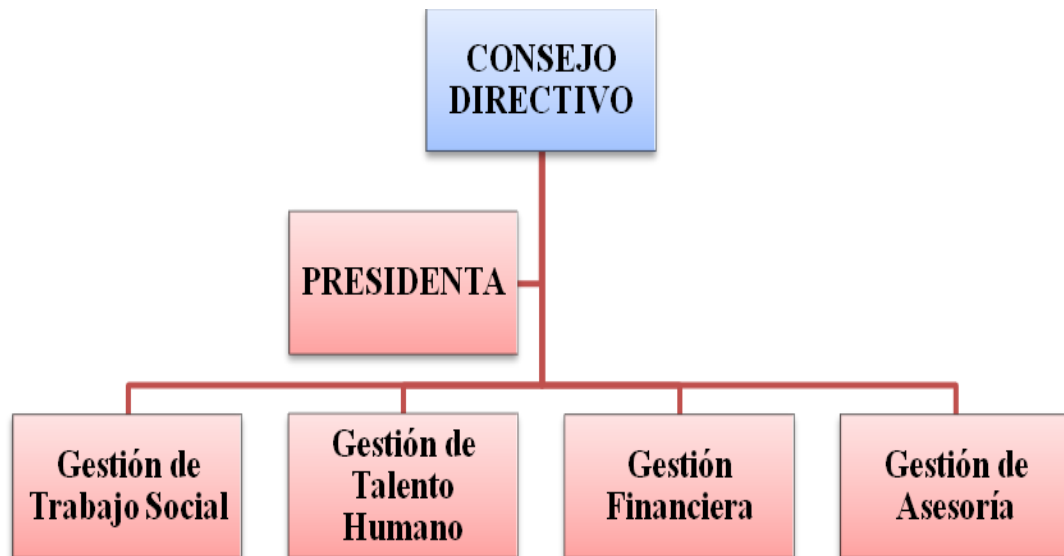
- Capacitación artesanal.
- Centros creciendo con nuestros hijos.
- Ayuda humanitaria.
- Comedores comunitarios.
- Capacitación en maternidad gratuita.
- Atención del infante
- Ley 103 de la defensa de los derechos de la mujer y la familia.
- Código de la niñez y adolescencia
- Ley de discapacitado.

El compromiso de CEMNFASE es de brindar un espacio de desarrollo intelectual del ser humano, el mismo que indica en el avance productivo de nuestro cantón y región provincial.

4.6.4 Gestión Administrativa

4.6.4.1 Diseño de la Estructura Organizacional del CENMFASE

GRÁFICO N° 19 Organigrama



Fuente: Organigrama

Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

4.6.4.2 Descripción de funciones

✓ Consejo Administrativo

Es el organismo de mayor jerarquía dentro del CEMNFASE. Al consejo le corresponde tomar decisiones de carácter social y administrativa que conlleven al correcto direccionamiento de la organización.

El directorio deberá reunirse una vez al mes y en sesiones extraordinarias cuando el presidente lo requiera necesario o por alguno de los miembros directivos, cuya convocatoria se la realizar con 24 horas de anticipación detallando orden del día y documentos pertinentes.

El aforo necesario para las sesiones del Consejo Directivo serán a partir de tres miembros, y las resoluciones o decisiones serán válidas cuando sean aprobadas por la mayoría de los miembros presentes.

Son atribuciones del Consejo Directivo:

- Determinar objetivos y políticas y vigilar su cumplimiento.
- Determinar los reglamentos, instructivos, resoluciones y normas que garanticen el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Evaluar periódicamente el plan anual de actividades.
- Disponer la realización de obras sociales que consten en el plan.
- Revisar los estados financieros periódicamente.
- Aprobar la estructura administrativa del CEMNFASE.
- Informar periódicamente las decisiones que puedan afectar a la empresa.
- Dirigir la asamblea del directorio.

✓ **Presidente(a)**

Son atribuciones del Presidente(a):

- Dirigir y representar legalmente al CEMNFASE.
- Tomar decisiones en beneficio del CEMNFASE.
- Elaborar y presentar el informe financiero del ejercicio anual.
- Asistir a seminarios.
- Promover la participación de las actividades dentro de las gestiones o áreas del CEMNFASE.
- Organizar, planear, supervisar, coordinar y controlar el proceso y la ejecución de las funciones administrativas.
- Excelente relación laboral con todo el grupo de trabajo.
- Promover la comunicación dentro del CEMNFASE.
- Aprobar los reglamentos presentados y velar su cumplimiento.

✓ **Gestión de Trabajo social**

- Establecer los objetivos, metas y procesos-programas para elaborar el presupuesto y evaluar la planificación anual.
- Diseñar planes de asistencia social, educación para la salud, asesoría a los grupos vulnerables.
- Aplicar un modelo de atención social acorde con las políticas públicas.
- Supervisar el estudio socioeconómico que se hacen los beneficiarios de los proyectos sociales.
- Promover la capacitación del personal a su cargo y fomentando su asistencia y participación.

✓ **Gestión Financiera**

- Controlar y monitorear el manejo adecuado de los recursos financieros.
- Elaborar la planificación presupuestaria de acuerdo a los proyectos presentados.
- Solicitar anticipadamente las partidas presupuestarias.
- Verificar facturas y comprobantes que se encuentren vigentes.
- Realizar los respectivos informes para justificar presupuestos.

✓ **Gestión de Asesoría**

- Realizar los respectivos estudios socioeconómicos a los beneficiarios de los proyectos.
- Orientar legalmente a las personas que soliciten asistencia legal especialmente del sector vulnerable.
- Presentar periódicamente informes de seguimientos de proyectos sociales a su cargo.
- Solicitar las partidas presupuestarias debidamente programadas para ejecutar los proyectos.

✓ **Gestión del Talento Humano**

- Seleccionar al talento humano de acuerdo a sus competencias, habilidades y profesión.
- Evaluar al talento humano periódicamente.
- Planificar y ejecutar el programa de capacitación para el talento humano.
- Designar las funciones de acuerdo al manual a los servidores.
- Supervisar la asistencia laboral.
- Controlar el comportamiento organizacional del talento humano.

4.6.4.3 Sistema de capacitación

CUADRO N° 9 Plan de Capacitación N° 1

EMPRESA: Centro Municipal del Niño y la Familia		SISTEMA: Capacitación	
ÁREA: Administración		FACILITADORA: Cindy Domínguez Rodríguez	
HORAS PROGRAMADAS	ACTIVIDAD	NÚMERO	NÚMERO DE ASISTENTE
8 horas		8	100 personas
TEMA: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL			
OBJETIVO: Proveer a los participantes, mediante el desarrollo de un seminario-taller, el reconocimiento, adquisición o fortalecimiento de sus actitudes en la organización			
ACTIVIDADES PROGRAMADAS			
HORARIOS		ACTIVIDADES	
08H00 HASTA 16H00		Jornada 1 Orientación Conceptual: La orientación al logro y la alineación de los equipos. Incluyen el diagnóstico Inicial. Contenidos propuestos: a) Estructura Organizacional y su definición. b) Formación estratégica. c) Funciones y competencias. Jornada 2 Orientación Conceptual: Destrezas de supervisión del trabajo. Contenidos sugeridos: a) Qué es y cómo se desempeña la organización. b) Importancia de una organización. c) Actitud vs. Aptitud.	

Fuente: Plan de Capacitación

Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

CUADRO N° 10 Plan de Capacitación N° 2

EMPRESA: Centro Municipal del Niño y la Familia		SISTEMA: Capacitación	
ÁREA: Administración		FACILITADORA: Cindy Domínguez Rodríguez	
HORAS PROGRAMADAS	ACTIVIDAD NÚMERO	NÚMERO ASISTENTE	DE
8 horas	8	100 personas	
TEMA: LIDERAZGO GERENCIAL Y TRABAJO EN EQUIPO			
OBJETIVO: Proveer a los participantes, mediante el desarrollo de un seminario-taller, el reconocimiento o fortalecimiento de las capacidades del liderazgo.			
ACTIVIDADES PROGRAMADAS			
HORARIOS		ACTIVIDADES	
08H00 HASTA 16H00		<p>Jornada 1</p> <p>Orientación Conceptual: La orientación al logro y la alineación de los equipos. Incluyen el diagnóstico Inicial. Contenidos propuestos:</p> <p>a) Definición del equipo del trabajo. b) Formación estratégica del equipo.</p> <p>Jornada 2</p> <p>Orientación Conceptual: La comunicación y su importancia en el impulso del liderazgo y los equipos de trabajo. Contenidos propuestos:</p> <p>a) Qué es y cómo funciona la comunicación. b) Importancia y desarrollo de una adecuada comunicación en la organización.</p>	

Fuente: Plan de Capacitación

Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

CUADRO N° 11 Plan de Capacitación N° 3

EMPRESA: Centro Municipal del Niño y la Familia		SISTEMA: Capacitación	
ÁREA: Administración		FACILITADORA: Cindy Domínguez Rodríguez	
HORAS PROGRAMADAS	ACTIVIDAD NÚMERO	NÚMERO ASISTENTE	DE
8 horas	8	100 personas	
TEMA: CONTROL DE EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO			
OBJETIVO: Proveer a los participantes, herramientas para desarrollar habilidades y destrezas para el control del equipos de alto rendimiento			
ACTIVIDADES PROGRAMADAS			
HORARIOS		ACTIVIDADES	
08H00 HASTA 16H00		Jornada 1 Orientación Conceptual: La orientación al logro y la alineación de los equipos. Incluyen el diagnóstico Inicial. Contenidos propuestos: a) Control. b) Formación estratégica. Jornada 2 Orientación Conceptual: Equipos de alto rendimiento. Contenidos propuestos: a) Qué es y cómo funciona los equipos. b) Factores que intervienen en un equipo de trabajo. c) Habilidades y destrezas de un supervisor.	

Fuente: Plan de Capacitación

Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

4.6.4.4 Clima Organizacional

El CEMNFASE estructurará su clima organizacional en base a los siguientes indicadores de perfeccionamiento:

- Mejor comunicación interdepartamental
- Mayor participación de las personas.
- Mejor desempeño de los funcionarios.
- Cumplimiento de metas y objetivos.
- Menos ausentismo.
- Disminución de accidentes laborales.
- Mayor producción laboral.
- Disminución de quejas
- Disminución de gastos.
- Menor rotación de personal.

4.6.4.5 Estilo de Liderazgo

El Centro Municipal tiene la capacidad de dirigir a un grupo de personas que buscan resultados positivos en conjunto. Las características que identifican a un líder son:

- Influencia
- Intención
- Responsabilidad
- Cambio
- Propósito

Cabe recalcar que la jefa comprometida a cumplir la misión de los proyectos. En este caso, el líder del Centro Municipal será aquella persona que posea las características mencionadas con anterioridad.

Los miembros del Centro Municipal, deben observar los siguientes perfiles para establecer una directiva.

- Liderazgo gerencial
- Comportamiento organizacional
- Trabajo en equipo
- Negociación y toma de decisiones
- Relaciones laborales
- Técnicas de comunicación
- Cumplimiento de las políticas y reglamentos del Centro Municipal
- Poseer un alto grado de valores éticos

✓ **Liderazgo participativo democrático**

Los directivos deberán acoplarse al presente modelo de gestión administrativa, ya que no solo se requiere de la participación u opinión de una persona sino de todos que laboran en el centro, es decir, la jefa deberá promover el dialogo entre su grupo para que entre todos se llegue a la mejor conclusión. Los líderes participativos democráticos de la organización se deben identificar con las siguientes características:

- El líder fomenta la participación activa del grupo.
- El líder agradece la opinión del grupo y no margina a nadie.
- El objetivo es el bien grupal.
- El líder ejerce una escucha activa teniendo en cuenta todas las opiniones.
- El líder delega tareas en otros y confía en la capacidad del grupo.
- El líder ofrece ayuda y orientación.

4.6.4.6 Dimensiones Estructurales

Las dimensiones estructurales describen las características internas del CEMNFASE son las siguientes:

- **Formalización:** el CEMNFASE cuenta con la documentación que por ley debe poseer toda organización pública como son: procedimientos, descripción de funciones, regulaciones y manual de políticas.
- **Especialización:** el CEMNFASE tiene un alto grado de tareas organizacionales, las mismas que a su vez son subdivididas en funciones separadas, esto se debe a que la organización posee una especialización baja, por lo tanto los colaboradores desarrollan un amplio rango de tareas.
- **Estandarización:** el CEMNFASE no posee un alto grado de estandarización, debido a que es una institución municipal, por lo tanto debe acoplarse a las leyes vigentes en función de sus necesidades.
- **Jerarquía de autoridad:** el CEMNFASE si cumple con la jerarquía de autoridad, debido a que sus dependencias o departamentos existe el colaborador que debe reportar a la máxima autoridad y por lo tanto existe un tramo de control, todo esto se visualiza en el organigrama estructural.
- **Complejidad:** el CEMNFASE posee un grado de complejidad medio, debido a sus niveles jerárquicos medidos en base a la complejidad vertical.
- **Centralización:** el CEMNFASE posee un nivel centralizado debido a que quienes toman las decisiones se encuentran en el nivel superior, es decir, la directiva es la encargada de la toma de decisiones.
- **Profesionalismo:** el CEMNFASE posee un nivel alto de profesionalismo porque los colaboradores son entrenados o capacitados con frecuencia para mantener eficiencia en sus labores encomendadas.

- **Razones de personal:** el CEMNFASE determina sus razones de personal dividiendo el número de empleados de un departamento por el número total de empleados de la organización.

4.6.4.7 Dimensiones Contextuales

Las dimensiones contextuales representan un conjunto de elementos en la que yacen las estructuras y los procesos de trabajo del CEMNFASE, a continuación se describen cada una de ellas:

- **Tamaño:** es la magnitud de la organización representada por el número de empleados. Otras medidas tales como ventas totales o activos totales también reflejan la magnitud, pero ellas no indican el tamaño de la parte humana del sistema social ya que las organizaciones son consideradas sistemas sociales.
- **Tecnología organizacional:** es la naturaleza del subsistema de producción, e incluye las acciones y técnicas usadas para cambiar las entradas de la organización en salidas.
- **El ambiente externo:** incluye los elementos fuera de los límites de la organización. Los elementos claves incluyen la industria, gobierno, clientes y proveedores y la comunidad financiera.
- **La estrategia y objetivos de la organización:** Los objetivos del CEMNFASE están definidos al inicio del presente manual, así mismo la misión, visión, valores, ejes fundamentales de la organización. Finalmente se incluye el plan de acción donde se resumen las estrategias y las actividades para llevarlas a cabo dentro del período establecido.
- **La cultura de la organización:** es el conjunto de fundamento de valores claves, creencias, entendimientos y normas que comparten los empleados. En el presente manual de gestión se han establecido los valores institucionales,

respetando ideologías políticas y religiosas de cada empleado a través de normas conductuales que conlleven a la eficiencia y la eficacia de sus haberes encomendados.

4.6.5 Resultados de Efectividad

Se entiende por efectividad el logro de los resultados propuestos en forma oportuna, es el óptimo empleo y el uso racional de los recursos disponibles, en la consecución de los resultados esperados.

Es la conjunción de eficacia y eficiencia, radica en parte el éxito de los colaboradores en sus cargos que se mide a través de los resultados de calidad obtenidos de los objetivos propuestos, manejando de forma oportuna los recursos, atendiendo los requerimientos de los usuarios y logrando un positivo balance costo-beneficio.

4.6.5.1 Eficiencia

Para ser eficientes se necesita que todos los que conformen el equipo de trabajo del Centro Municipal se comprometan al cumplimiento de los objetivos, metas, buscando estrategias y el direccionamiento administrativo con el fin de que el centro se vaya desarrollando magníficamente y para esto debe tener en cuenta los siguientes ítems:

- Direccionamiento del centro
- Valorar el trabajo en equipo
- Inversión en el recurso humano
- Implementación de planes de acción
- Administración de recursos

4.6.5.2 Eficacia

La eficacia involucra la determinación y la capacidad de lograr un efecto y causa de lo que se plantea el Centro Municipal en un tiempo determinado, cumpliendo con todos los parámetros y la ejecución de las actividades con éxito. La eficacia del centro (CEMNFASE) se determina mediante la calidad de la atención al cliente y políticas del centro ya establecidas satisfaciendo las necesidades de los servidores públicos y de la comunidad.

Por lo que, tanto la eficiencia como la eficacia del Centro Municipal Del Niño y la Familia dependerá de la correcta ejecución de los recursos para los diversos proyectos sociales, brindando una calidad de servicio para satisfacer o cubrir las necesidades de la comunidad, desde el nivel más alto del centro hasta el más bajo sin faltar al cumplimiento de las políticas internas del Centro Municipal ya establecidas.

4.6.5.3 Evaluación

Los datos obtenidos del Centro Municipal son verificables en base a el análisis realizado al mismo, en cuanto a la gestión administrativa y estructura organizacional, lo que ayudará a evaluar el desempeño de los trabajadores en las nuevas funciones que se les asignará a futuro de acuerdo con la estructura organizacional establecida y a el cumplimiento de los objetivos para el éxito del Centro Municipal del Niño y la Familia.

Sin olvidar que es muy necesario evaluar a todo el personal del centro, para que de esta manera obtenga la efectividad organizacional, por lo que la evaluación es la que se encargará de medir el desempeño, actitudes, habilidades, destreza de cada uno de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones asignadas, con

el fin de descubrir errores y corregirlos a tiempo evitando que el centro disminuya su capacidad. Los indicadores de gestión deben estar formulados de acuerdo a las necesidades del centro, de tal manera que cada uno refleje el estado de los objetivos obtenidos en cierto tiempo.

4.6.5.4 Seguimiento

El proceso del seguimiento se lo realizará con la finalidad de controlar las actividades del centro, observando las funciones de los trabajadores, por medio de informes, sobre las actividades que realizan dentro y fuera del centro, por ejemplo la entrega y revisión de informes de los proyectos, así mismo el monitoreo en el área administrativa poniendo la cultura organizacional, para el cumplimiento de las metas del Centro Municipal del niño y la familia.

La herramienta del cuadro mando integral permitirá observar los resultados de las metas propuesta por la gestión administrativa del centro.

4.7 PLAN DE ACCIÓN

CUADRO N° 12 Plan de Acción

Problema Principal: ¿Cómo incide la gestión administrativa para el desarrollo organizacional Centro Municipal del niño?			
Objetivo General: Elaborar el modelo de Gestión Administrativa para el Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE) mediante el análisis de los factores internos y externos, a través de procesos estandarizados que nos permitirán mejorar los procesos y desarrollo organizativo y ofrecer a la comunidad un servicio de calidad y eficiencia.			
Fin del Proyecto: Lograr que la gestión administrativa del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena sea eficiente y eficaz.			Eficiencia y Eficacia
Propósito del Proyecto: Mejorar la atención de los sectores beneficiarios.			Beneficiarios
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	INDICADORES
Proponer directrices y lineamientos de análisis situacional, mediante ilustración de matrices estratégicas de aplicación interna y externa.	Aplicación de las matrices estratégica de análisis situacional interna y externa, propuestas.	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización del modelo de gestión - Reunión de trabajo para aprobar o desaprobar el modelo. - Oficialización de la aprobación e implementación inmediata. - Aplicación del modelo de gestión. - Monitoreo y seguimiento del contenido del modelo de gestión. 	Análisis situacional FODA de CEMNFASE
Direccionar el proceso de proyección estratégica mediante la descripción de formulación de elementos orientadores de la planificación que propendan al mejoramiento de las condiciones de vida de la niñez, la mujer y la familia, en áreas vulnerables o no atendidas	Aplicación de los elementos orientadores de la planificación, propuestos.		CEMNFASE con elementos orientadores estratégicos (misión, misión, valores y otros)
Facilitar la gestión administrativa, mediante la ilustración de una estructura orgánica funcional y otros factores de vital importancia para el crecimiento de CEMNFASE	Aplicación de la estructura orgánica funcional, propuesta a igual que los canales de comunicación que permiten un correcto trabajo en equipo		CEMNFASE con estructura orgánica funcional, plan de capacitación y otros factores de importancia para su crecimiento como organización.

Fuente: Plan de Acción

Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

4.8 PRESUPUESTO

CUADRO N° 13 Presupuesto

Detalle	Cantidad de Cursos	Precio Unitario	Valor Total
Sistema de Capacitación			
Facilitador: Tema Comportamiento Organizacional		\$ 700,00	\$ 790,00
Material (copia-lápiz-carpeta)	4	\$30,00	
Refrigerio	4	\$ 25,00	
Movilización		\$ 35,00	
Facilitador: Tema Liderazgo Gerencia y trabajo en equipo		\$ 700,00	\$ 790,00
Material (copia-lápiz-carpeta)	4	\$30,00	
Refrigerio	4	\$ 25,00	
Movilización		\$ 35,00	
Facilitador: Tema Control de equipos de alto rendimiento		\$ 700,00	\$ 790,00
Material (copia-lápiz-carpeta)	4	\$30,00	
Refrigerio	4	\$ 25,00	
Movilización		\$ 35,00	
Modelo de Gestión			
Trípticos y dípticos		\$ 25,00	\$ 25,00
Manual de funciones			
Ejemplares		\$ 250,00	\$ 250,00
Total			\$ 2.645,00

Fuente: Presupuesto

Elaborado por: Cindy Domínguez Rodríguez

CONCLUSIONES

- La herramienta administrativa propone directrices y lineamientos de análisis situacional, e ilustra también una matriz FODA y otras matrices necesarias para la eficiente gestión del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena CEMNFASE.
- El instrumento guía direccionar el proceso de proyección estratégica mediante la descripción de formulación de elementos orientadores de la planificación que propendan al mejoramiento de las condiciones de vida de la niñez, la mujer y la familia, en áreas vulnerables o no atendidas.
- La propuesta facilita la gestión administrativa, mediante la ilustración de una estructura orgánica funcional y otros factores de vital importancia para el crecimiento de CEMNFASE

RECOMENDACIONES

A los directivos del CEMNFASE, deben considerar:

- Las directrices y lineamientos de análisis situacional, la matriz FODA y otras matrices estratégica que fortalecen la administración del Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena CEMNFASE.
- El direccionamiento del proceso de proyección estratégica mediante la descripción de formulación de elementos orientadores de la planificación que propendan al mejoramiento de las condiciones de vida de la niñez, la mujer y la familia, en áreas vulnerables o no atendidas.
- La estructura orgánica funcional y los otros factores de vital importancia para el crecimiento de CEMNFASE, descritos en el modelo de gestión administrativa.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Amorós, E., Becerra, J., Díaz, D., Huarachi, J., & León, C. (2007). *Gestión Empresarial para agronegocios*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- ✓ Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía, Tercera Edición*. Editorial Andrade.
- ✓ Arboleda, T. (2011). *Influencia de la cultura organizacional*.
- ✓ Argente, E. (2008). *Guías para el desarrollo de sistemas multiagentes abiertos basados en organizaciones*. España: Universidad Politécnica de Valencia.
- ✓ Aumage, M. (1979). *Guía práctica de la organización administrativa*. Barcelona: Reverte.
- ✓ Borello, A. (1994). *El Plan de Negocios*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- ✓ Camacho, M. G. (2000). *Teoría de la Administración Pública*. Buenos Aires: Porrúa.
- ✓ Canddamil, M., & López, M. (2004). *Los proyectos sociales, una herramienta de la gerencia social*. Manizales: Universidad de Caldas, Centro Editorial.
- ✓ Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Quinta ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- ✓ Consejo Provincial, S. (20 de Octubre de 2012). www.prefecturasantaelena.gob.ec. Recuperado el 20 de Oct de 2012
- ✓ CUMMING, T. G., & WORLEY, C. (2007). *Desarrollo Organizacional y cambio*. México: Thompson Learning.
- ✓ Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. México: Cengage Learning.
- ✓ Dessler, G. (2001). *Administración de personal. Octava Edición*. México: Pearson Educación.

- ✓ DIAZ, F. (1998). *Estrategias para un aprendizaje significativo*. (Interamericana, Ed.) Mexico: Mc. GRAW HILL.
- ✓ Diez, E., García, J., Martín, F., & Periañez, R. (2001). *Administración y Dirección*. McGraw-Hill Interamericana.
- ✓ E.MENDEZ, C. (2006). *Metodología, Diseño y Desarrollo de Proceso de investigación*. Los Angeles: Limusa, Tercera Edición.
- ✓ Echarren, L. G. (2006). *Técnicas de Organización y Métodos*. Argentina: Club de Estudio Buenos Aires.
- ✓ Elena, G. A. (2012). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2012-2026*. Santa Elena: Fundación Santiago de Guayaquil.
- ✓ Franklin Benjamín, E. (2004). *Organización de Empresas, Segunda Edición*. Mc Graw Hill.
- ✓ Galan Zazo, J. (2006). *Diseño Organizativo*. Madrid-España: Paraninfo.
- ✓ Galán, J. (2006). *Diseño Organizativo*. España: Ediciones Thomson.
- ✓ GALINDO CAMACHO, M. (2000). *Teoría de la Administración Pública*. México: PORRÚA.
- ✓ Galindo, C. (2006). *Manual para la creacion de empresas: Guía de planes de negocios. Segunda Edición*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- ✓ Gareth, J. (2008). *Teoría y Diseño Organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones*. México: Ed. Pearson-Prentice Hall.
- ✓ GibsonJ, I. J. (2007). *Las Organizaciones, Comportamientos, Estructura, Proceso*. EE.UU: Addison Wesley Iberoamericana.
- ✓ Gil, M. (2007). *Cómo Crear y Hacer Funcionar una Empresa*. Esic Editorial.
- ✓ Guerra, I. (2007). *Evaluación y Mejora Continua: Conceptos y herramientas para la medición y mejora del desempeño*. Bloomington.
- ✓ Hernandez S, F. C. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- ✓ Hilton, W., & Rivera, G. (2005). *Presupuestos: planificación y control*. México: Pearson Educación.
- ✓ Hintez, J. (2008). Relación entre la estructura formal y real.

- ✓ INEC. (2010). *Censo Poblacional y Habitacional* . Quito: INEC.
- ✓ IVANCEVIC, J. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- ✓ Koontz, H. (1991). *Estrategia, Plnificación y Control*.
- ✓ La Libertad, M. (Octubre de 2012). *www.municipiolalibertad.gob.ec*.
- ✓ Landean, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Caracas: Editorial Alfa.
- ✓ Larrea Jutiz, R. (2011). *Guía Práctica para la Selección del Tema y Elaboración del Proyecto de Tesis*. Guayaquil: Uteg.
- ✓ Lopez, J. A. (01 de Junio de 2012). Tesis Acuario.
- ✓ López, M. (2003). *Administración: Principios de organización y gestión empresarial*. Bogotá: Editorial Pretextos.
- ✓ Manosalvas, M. (2009). *Gestión de proyectos productivos comunitarios: Entre la tradicion y el mercado*. Quito: Ediciones Abya-Yala.
- ✓ MateoFelix. (2004). *Proyectos Turisticos*. España: Surfuturo.
- ✓ Melinkoff, R. (1990). *La Estructura de la Organización: Los Organigramas*. Caracas: Editorial Panapo.
- ✓ Mintzberg, H. (2003). *Diseño de Organizaciones Eficientes 2º Edición*. Buenos Aires: Editorial El Ateneo.
- ✓ Mintzberg., H. (2003). *Diseño de Organizaciones Eficientes 2º Edición*. Buenos Aires: Editorial El Ateneo.
- ✓ MSc., D. V. (2002). *Guia para el diseño de proyectos educativos*. Guayaquil.
- ✓ NERECI, I. (2005). *Metodología de la Enseñanza*. México: Editorial Kapelusz.
- ✓ Ocampo, M. (2011). *Comunicación Empresarial*. Bogotá-Colombia: ECOE Ediciones.
- ✓ Organización Internacional de Normalización. (1996). *Definición de Norma*.
- ✓ Paz, R. (2005). *Servicio al cliente: Comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente. Primera Edición*. Vigo: Ideaspropias Editorial.

- ✓ PONCE, V. (2006). *Guía para el Diseño de Proyectos Educativos*. Quito, Pichincha, Ecuador: EB/PRODEC.
- ✓ Rafael Luna, D. C. (2001). *Guía para elaborar estudios de factibilidad de proyectos ecoturísticos*. Guatemala: PROARCA/CAPAS.
- ✓ Ramón, J., García, J., & Lamarca, I. (2007). *Gestión de proyectos informáticos: métodos, herramientas y casos*. . Barcelona: Editorial UOC.
- ✓ Reyes, A. (2007). *Administración Moderna*. México: Editorial Lumisa.
- ✓ Rico, R. (2004). Teorías Implícitas, Diseño Organizacional y Eficacia. *Revista Interamericana de Psicología*, 38(1), 122.
- ✓ Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración Octava Edición*. Pearson Educación.
- ✓ Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración. Octava Edición*. México: Pearson Educación.
- ✓ ROJAS, C. (2006). *Técnica de Enseñanza*. Madrid, España: Anaya.
- ✓ Rubio, J. (2005). Las normas y la normalización. En J. Rubio, *Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales* (pág. 96). Madrid: Ediciones Díaz Santos.
- ✓ Saracho, J. (2005). *Un modelo general de gestión por competencias*. Santiago: RIL Editores.
- ✓ Scholes, J. y. (1993). *Dirección Estratégica*.
- ✓ Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Quito.
- ✓ Seward, A. M. (4 de Abril de 2012). Proyecto de Ley. Corrientes.
- ✓ Steiner, G. A. (1991). *Planificación de la alta dirección*.
- ✓ Stoner, J. (1994). *Administración*. México: Editorial Pearson.
- ✓ SUAREZ, E. C. (2012). *INVESTIGACION CIENTIFICA. LA LIBERTAD : DISEÑO IMPRENTA SAN FRANCISCO*.
- ✓ Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- ✓ Tamayo Mario. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa.
- ✓ Terry, G. (2000). *Administracion y Control de Oficinas*.

- ✓ Van Bon, J. (2008). *Gestión del Servicio de TI Basada en ITIL V3. Guía de Bolsillo*. Zaltbommel: Van Haren Publishing.
- ✓ Zapata, A. D. (2008). *Análisis y diseño organizacional de la estructura funcional a la organización vacía*. Cali Colombia: Universidad del Valle.

ANEXOS

ANEXO N° 1 Modelo de encuesta

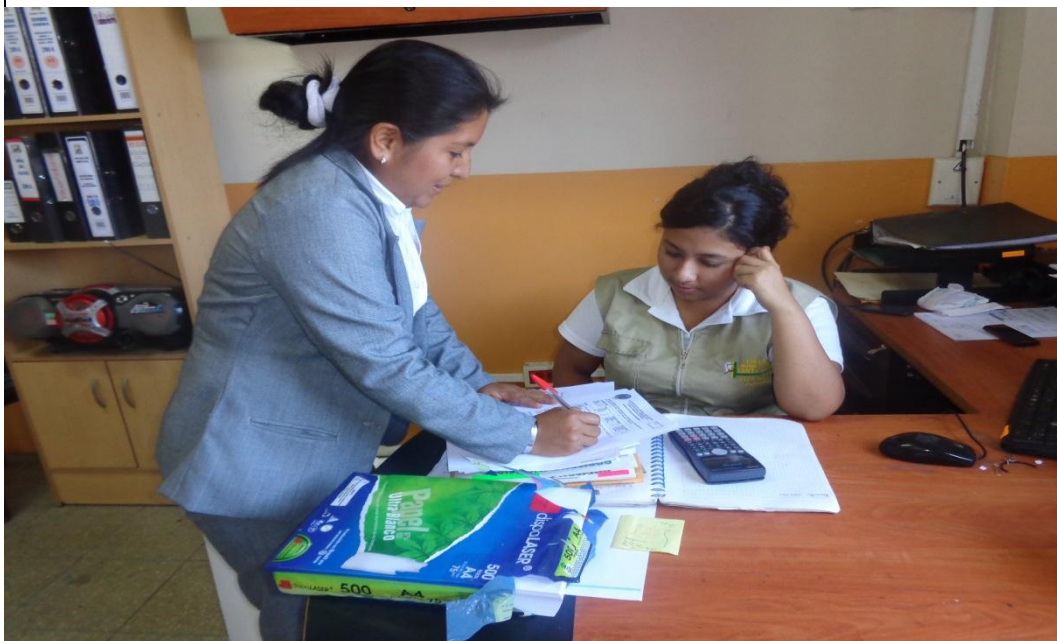
Objetivo de la Encuesta: Recabar información para la elaboración de un Diseño organizacional para el Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena “CEMNFASE”

Información General			
Género: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>	Cargo: Directivo <input type="checkbox"/> Supervisor <input type="checkbox"/> Empleado <input type="checkbox"/> Voluntario <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	Instrucción Académica: Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Cuarto Nivel <input type="checkbox"/>	Ingresos Económicos Menor RBU <input type="checkbox"/> Igual RBU <input type="checkbox"/> Mayor RBU <input type="checkbox"/> No contesta <input type="checkbox"/>
Preguntas:			
1. ¿Qué opina de las actividades del Centro, se cumplen con eficiencia.? <ul style="list-style-type: none"> • Definitivamente si <input type="checkbox"/> • Indeciso <input type="checkbox"/> • Definitivamente no <input type="checkbox"/> • Probablemente si <input type="checkbox"/> • Probablemente no <input type="checkbox"/> 	2. Como considera la planificación en el CEMNFASE? <ul style="list-style-type: none"> • Excelente <input type="checkbox"/> • Muy Bueno <input type="checkbox"/> • Bueno <input type="checkbox"/> • Regular <input type="checkbox"/> • Malo <input type="checkbox"/> 		
3. Conoce a cabalidad las funciones a desempeñar en su cargo? <ul style="list-style-type: none"> • Mucho <input type="checkbox"/> • Poco <input type="checkbox"/> • Nada <input type="checkbox"/> • No sabe/No contesta <input type="checkbox"/> 	3. Considera que los directivos del Centro mantienen buena comunicación con los empleados y voluntarios? <ul style="list-style-type: none"> • Siempre <input type="checkbox"/> • Casi siempre <input type="checkbox"/> • Algunas veces <input type="checkbox"/> • Casi nunca <input type="checkbox"/> • No sabe/No contesta <input type="checkbox"/> 		
5. El trabajo en equipo de quienes conforman el Centro es productivo? <ul style="list-style-type: none"> • Si <input type="checkbox"/> • No <input type="checkbox"/> • Tal vez <input type="checkbox"/> • No estoy seguro <input type="checkbox"/> 	6. Los directivos del Centro realizan alguna técnica de evaluación para medir el desempeño y la eficiencia del personal? <ul style="list-style-type: none"> • Siempre <input type="checkbox"/> • Casi siempre <input type="checkbox"/> • Algunas veces <input type="checkbox"/> • Casi nunca <input type="checkbox"/> • No sabe/No contesta <input type="checkbox"/> 		
7. Usted conoce cuál es la Misión y Visión del Centro? <ul style="list-style-type: none"> • Si <input type="checkbox"/> • No <input type="checkbox"/> • Tal vez <input type="checkbox"/> • No estoy seguro <input type="checkbox"/> 	8. ¿En qué nivel se cumplen los proyectos del Centro? <ul style="list-style-type: none"> • Alto <input type="checkbox"/> • Medio <input type="checkbox"/> • Intermedio <input type="checkbox"/> • Bajo <input type="checkbox"/> 		
9. Considera usted que debe motivarse a los empleados al cumplir con éxitos las actividades encomendadas? <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> • De acuerdo <input type="checkbox"/> • Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> • En desacuerdo <input type="checkbox"/> • No sabe/No contesta <input type="checkbox"/> 	10. ¿Qué grado de importancia considera la capacitación en el Centro? <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente importante <input type="checkbox"/> • Importante <input type="checkbox"/> • Parcialmente importante <input type="checkbox"/> • Nada importante <input type="checkbox"/> • No sabe/No contesta <input type="checkbox"/> 		
11. ¿Es necesario que el Centro que debe mejorar la gestión administrativa para elevar el nivel de desempeño laboral? <ul style="list-style-type: none"> • Definitivamente si <input type="checkbox"/> • Indeciso <input type="checkbox"/> • Definitivamente no <input type="checkbox"/> • Probablemente si <input type="checkbox"/> • Probablemente no <input type="checkbox"/> 	12. ¿Cree usted que el Centro sabe aprovechar al máximo sus recursos técnicos, humanos y financieros para los proyectos sociales? <ul style="list-style-type: none"> • Siempre <input type="checkbox"/> • Casi siempre <input type="checkbox"/> • Algunas veces <input type="checkbox"/> • Casi nunca <input type="checkbox"/> • No sabe/No contesta <input type="checkbox"/> 		
Fecha: Hora: Lugar:	Entrevistado por:		

ANEXO N° 2 Evidencia de Encuesta



Realizando las encuestas



Realizando las encuestas

ANEXO N° 3 Fotografías



Realizando las encuestas



Realizando las encuestas



CENTRO MUNICIPAL DEL NIÑO Y LA FAMILIA DE SANTA ELENA
Acuerdo Ministerial N°. 000102 del 27 de Enero de 1993
Telf. 2942280 -- Cel. 0969672314

Santa Elena, 23 de Febrero del 2015
Oficio- 013 –CEMNFASE -2015

Economista.
David Batallas González.
DIRECTOR DE LA CARRERA ADMINISTRACION PÚBLICA.
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
Ciudad.

Apreciado Señor Director.

Reciba un atento y cordial saludo a nombre de quienes conformamos el Centro Municipal del Niño y la Familia de Santa Elena (CEMNFASE).

En contestación a su oficio No- AP-624 – 2013 me permito indicar a usted que se acepta la solicitud de la SRTA. CINDY SHARON DOMÌNGUEZ RODRÌGUEZ, estudiante de la Carrera de Administración Pública de su prestigiosa institución educativa, con el tema de tesis a desarrollar "MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA EL CENTRO MUNICIPAL DEL NIÑO Y LA FAMILIA DE SANTA ELENA AÑO 2015 (CEMNFASE), para la cual se facilitará la información necesaria a fin de que se realice el trabajo antes mencionado y así alcanzar los objetivos propuestos.

Agradeciendo la gentil atención que brinde a la presente, me suscribo.

Atentamente

Lcda. Leticia Rosales de Gonzabay
PRESIDENTA DE CEMNFASE.

UPSE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
RECIBIDO

HORA
10:51 04 MAR 2015

FIRMA AUTORIZADA

MARITZA GONZÁLEZ YAGUAL
INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL
REGISTRO N° 1023-13-1235026

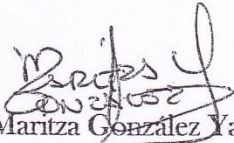
La Libertad, 26 de marzo del 2015

CERTIFICO:

Que he procedido a revisar la GRAMÁTICA del Trabajo de Titulación del Sra. DOMÍNGUEZ RODRÍGUEZ CINDY SHARON, con cédula de identidad N°0924274046, cuyo tema es "MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CENTRO MUNICIPAL DEL NIÑO Y LA FAMILIA DE SANTA ELENA (CEMNFASE) DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015"

Es todo, cuanto puedo certificar con respecto a la revisión del proyecto antes mencionado, por lo que la interesada puede dar el uso que estime conveniente con el presente documento,

Atentamente.


Ing. Maritza González Yagual
C.I.-0914884465